

# **Pla d'Actuacions Comarcal 2017-2020**

INTRODUCCIÓ AL PAC	3
ÍNDEX	9
SERVEIS A LA CIUTADANIA	
A/ SERVEIS SOCIALS	14
B/ ENSENYAMENT	49
C/ JOVENTUT	59
D/ CULTURA I ESPORT	66
E/ ORDENACIÓ DEL TERRITORI I URBANISME	75
F/ CONSUM	77
G/ FOMENT DE L'ECONOMIA	79
H/SERVEIS FUNERARIS	89
SERVEIS ALS MUNICIPIS	91
ORGANITZACIÓ INTERNA	130

# El PAC, idees introductòries

A continuació trobeu el Programa d'Actuacions Comarcal vigent durant el període 2017-2020.

El document amb el que **ordenem** i **articulem** les **actuacions** que el **consell** ha previst per a aquest mandant.

El PAC 2017- 2020 resulta d'un procés llarg i laboriós, que ha estat possible gràcies a la complicitat del personal de la corporació, els Ajuntaments, les conselleres i els consellers comarcals, les alcaldesses i els alcaldes, les entitats i les empreses implicades en el desplegament de les actuacions del PAC. A més de comptar amb l'acompanyament metodològic d'un expert en avaluació. El document que teniu entre mans és fruit del **consens** polític, aprovat per la Comissió del PAC, el Consell d'Alcaldes i el Ple de la corporació, d'acord amb el que estableix el **Decret Legislatiu 4/2003**, de 4 de novembre.

Els continguts que sintetitzem són fruit del desplegament de les següents **fases** de treball:

1. La **recollida d'informació dels serveis i programes en funcionament** amb les persones responsables dels serveis: **37 serveis estables** i **13 programes puntuals**.
2. La fase **participativa** per aplegar noves idees i millores amb mirada estratègica, amb les conselleres i els consellers, les alcaldesses i els alcaldes, les regidores i els regidors i les entitats (56 participants als tallers i 4 a les entrevistes): **112 propostes**.
3. La **revisió de les propostes** a mans de les persones responsables dels serveis: **92 actuacions**.
4. El **disseny del marc lògic** i la **sistematització** de cada una de les actuacions que s'han construït arran les **59** reunions de treball amb les persones que treballen a la corporació i s'encarreguen dels serveis per al desenvolupament de les **fitxes**.
5. I la creació dels **indicadors clau** d'avaluació per a cada una de les actuacions contingudes al PAC i per al PAC mateix.

Per completar el procés hem realitzat un total 25 **entrevistes** amb les persones responsables dels serveis, 5 **reunions de coordinació**, 4 amb el **grup motor** del PAC, 5 **sessions informatives** amb les persones participants a la comissió del PAC, 3 **tallers participatius**, 4 **entrevistes en profunditat**, 59 reunions per al **disseny del marc lògic** i el **sistema d'avaluació** de cada una d'elles i 7 **reunions** per a l'acompanyament metodològic de l'avaluació del PAC.

# El PAC, un instrument ordenador

El procés de construcció del PAC ha servit per **sistematitzar** de forma emergent (donar veu als diferents serveis) **aplegant** tot l'espectre d'**intervencions** del consell comarcal. A més, aquesta sistematització ha aconseguit ser **descrita** en aquest document de síntesi de manera **clara** i **completa** amb **elevada capacitat divulgativa**.

**Sistematitzar** vol dir **revelar** el **relat** que **sustenta unes intervencions determinades** i **produir** el **coneixement** necessari per **comunicar-les**. És un procés d'anàlisi per **prendre consciència** del que **s'ha vingut realitzant** i que **convida a mirar** la **pràctica** amb **distància**, a **reflexionar-la**, a **fer-li preguntes** i a **trencar** amb l'**obvietat** de la **quotidianitat**. Sistematitzar implica distingir a nivell teòric el que en la pràctica es dóna sense distincions, dins d'un tot. **Identificar les relacions que hi ha en el que fem**. I que s'obté de l'exercici que s'ha dut a terme durant la primera fase de construcció del PAC vigent durant el període 2017- 2020.

A l'hora de **caracteritzar** els **canvis que se cerquen** amb els **diferents serveis** del consell comarcal, i de fer **emergir** els **recursos** que es **posen en joc** per aconseguir-ho, el PAC ha **posat de manifest** un seguit de **tensions**. Els **diferents serveis** del consell comarcal **fan coses amb objectius ben diferents**, que requereixen de formes i procediments ben diferents. Hi ha **pràctiques relacionades** amb la **garantia** dels **drets** de les persones, i **pràctiques relacionades** amb la **promoció** del **món local**. Hi ha **actuacions** que inclouen **procediments estandaritzats** (tràmits, ajuts, prestacions, etc.) i **actuacions basades** en espais d'intervenció que requereixen de **creativitat i autonomia** per a que puguin prendre sentit (disseny de plans de treball, assessoraments, acció comunitària, etc.).

Aquestes tensions ens recorden que **el concepte "actuació"** en un consell comarcal pot fer **referència** a coses **diverses** i que, a efectes del que ha quedat recollit al PAC, la sistematització de les mateixes ha tingut a veure al menys amb dues dimensions.

Per una banda, amb una dimensió més **analítica** del terme que remet "al conjunt d'estratègies i tàctiques que sobre la base de finalitats previstes, algú expressa en activitats i tasques concretes, a través de la utilització de mètodes, tècniques, instruments i recursos en un espai temps determinat" (Gagnetet, 1987, p. 40).

I per una altra, amb una dimensió que fa referència al dia a dia **quotidià** de la vida professional "que no deixa espai a la reflexió"-.

El PAC ha sistematitzat la pràctica dels diferents serveis del consell comarcal, tenint en compte aquestes dues dimensions. Que **ha rescatat i ordenat els procediments formals que els diferents serveis posen en joc**, però que **també ha contribuït a reconstruir una pràctica quotidiana** que se sent **reflexiva** i **transformadora** i que sovint s'expressa sense formes explícites de justificació.

Per llegir el Programa d'Actuacions Comarcal vigent durant el període 2017-2020 cal que tingueu en compte, el següent:

Organitzem els continguts en tres àmbits de servei: administració local, servei a les persones i organització interna. Cada una de les actuacions es troben descrites en dues fitxes.

A la primera s'hi apleguen les característiques descriptives de l'actuació i els **indicadors clau** amb els 1) Indicador/s d'Acció, 2) Indicador/s de Processos i Mecanismes i c) Indicador/s de Canvis i Millores amb els quals respondrem a la capacitat que les actuacions tenen de modificar una situació problemàtica o de necessitat social.

<b>Indicador/s d'acció:</b>	<b>Indicador/s de processos i mecanismes:</b>	<b>Indicador/s de canvis i millores:</b>
Dades de les activitats que desenvolupa cada una de les actuacions.	S'hi recullen els elements clau a partir dels quals esperem operar canvis.	On registrem els canvis que hem aconseguit obtenir amb les activitats.

A la segona, hi apareix la sistematització o relat a partir del qual sustentem les intervencions i produïm el coneixement necessari per comunicar-les.

<b>Sistematització</b>	<b>Criteris</b>	<b>Indicadors</b>
Relat de la intervenció lògic i plausible per aconseguir els resultats.	Fites que ens establim per saber que ens apropem als objectius.	Dades que recollim per respondre les preguntes i els criteris d'avaluació.

Per tal de **desenvolupar l'avaluació** de les actuacions, es dona per fet que totes les persones que treballen en el marc del PAC **desplegaran**, si no estan creades, les eines: qüestionaris, entrevistes, reunions... que han de **proporcionar**, anualment, les **dades** relacionades amb els **indicadors (clau)**. A fi **d'analitzar-les i extreure'n** unes **conclusions** que **nodreixin** els **informes** de cada una de les actuacions contingudes al PAC.

Ara bé, **els objectius del PAC no es limiten a l'avaluació de les seves actuacions** només. Inspirats en Creenchy Willard (2002) hem dissenyat instruments d'avaluació que no només s'interroguin respecte l'acompliment de les activitats que en el marc del PAC s'ha previst que realitzi cada servei, sinó que també **proveeixin mitjans per identificar els canvis que resulten de la combinació d'esforços en el marc del treball en el PAC**.

Des d'aquest punt de vista trobem diferents enfocament per dissenyar-ne el marc. Per exemple: Zimmerman (2004) ens convida a avaluar els resultats obtinguts en termes de consolidació i continuïtat. Wilson i Núñez (2007), en canvi es basen en tres dimensions operacionals (l'estratègica, la del management i la del lideratge/partició). Bourdieu i Wacquant, (1992), proposen avaluar-lo en funció de si els serveis que s'hi impliquen han incrementat la seva capacitat de mobilitzar recursos. I, per acabar, (Castillo Trigo, 2009) suggereix l'avaluació de les xarxes en funció de la contribució de les mateixes sobre els destinataris/participants, el context social on s'insereixen, les administracions que involucren i els equips de treball amb els que s'impliquen.

A partir d'aquests plantejaments organitzem els indicadors del model d'avaluació global del pla, parlant de **Disseny, de Mecanismes, d'Efectes i d'Impactes**.

D'acord amb la lògica que hi ha darrera dels plans dissenyats de forma transversal, és raonable pensar que si aquests s'implementen en base a un bon **disseny** aconseguiran catalitzar un canvi (per petit que sigui) sobre el seu territori d'influència.

Aquest canvis són els anomenats **efectes** i en aquest document es presenten com una repercussió. La conseqüència esperada de l'aparició d'un treball en xarxa planificat, sensible a les necessitats de la comarca i plantejat des de tres àmbits: **administració local, atenció al ciutadà i organització interna**.

Els canvis descrits a l'apartat anterior, els "efectes", no són transformacions que apareguin de forma automàtica, cal que un seguit de processos i/o maneres de fer es posin en joc per permetre aquests canvis.

Parlem dels impactes com a contribucions que podem esperar del PAC, en un pla més profund i/o més dilatat en el temps.

D'acord amb això el PAC es proposa articular els següents objectius:

# El pla articula

## DISSENY

### Maduració del context

Compromís i lideratge polític clar.

Creació d'una estructura per la gestió del procés.

Creació grup motor/ secretaria tècnica.

### Anàlisi de la situació

Descripció quanti + quali.

Inclou problemes i actius.

Consens necessitats socials.

Té en compte si els problemes afecte diferent a homes i dones.

## MECANISMES

### Treball conjunt

Identificació dels actors amb els objectius del PAC.

Hi ha motivació per establir aliances i unir esforços i recursos i s'obren espais de debat per construir opcions estratègiques.

Lideratge compartit amb ascendència sobre serveis tancats en ells mateixos.

Clima de cooperació i bon ambient.

### El pla instrument viu

Espiral creativa en els grups de treball.

## EFACTES

### Mirada plural sobre les prioritats

Més precisió en el treball sobre les causes (problemes-necessitats).

Més creativitat a l'hora de resoldre situacions de necessitat social.

Aconseguint una detecció àgil, corresponsable i sistemàtica.

Facilem una derivació ràpida, corresponsable i precisa.

### Coordinació que evita duplicitats

Menys solapaments i una optimització del treball.

Millorar l'agilitat a l'hora de reaccionar i adaptar-se a les necessitats de la població.

## IMPACTES

### Atenció integral cap al ciutadà

Responem a les persones tractant-les com un tot.

### Atenció integral cap al ciutadà

El PAC forma part del capital social que pot posar en joc el teixit social dels nostres municipis.

Construïm un know-how basat en coneixements i experiències i el fem valdre en xarxes d'aprenentatge compartit.

## **DISSENY**

### **Compromís polític**

Compromís polític en l'aprovació del PAC.

Compromís polític en el seguiment del PAC.

Implementa les accions d'acord amb el previst.

Serveis disposats a sistematitzar i avaluar la seva feina.

Disposem de les dades que han de nodrir l'avaluació.


## **EFFECTES**


### **Sinèrgia recursos a la comarca**


Mobilització d'actius i recursos.


Aprofitament de dinàmiques existents i situacions benefici mutu.

Més maduresa en l'actitud de compartir coneixement.

		I. Serveis a la ciutadania	
A/ Serveis Socials	PÀGINA	A/ Serveis Socials	PÀGINA
1/ Equips d'atenció primària	14	9/ Inserció discapacitats a l'empresa ordinària	36
2/ Servei Ajut a domicili	17	10/ Transport adaptat	39
3/ Serveis residencials d'estada limitada.	20	11/ Prestacions d'urgència social	42
4/ EAIA	22	12/ Mesures davant la violència masclista	44
5/ SIFE	25	13/ Dinamització social	47
6/ Intervenció socioeducativa	27		
7/ Pla de Ciutadania i de les Migracions	29		
8/ SIAD	32		

		I. Serveis a la ciutadania	
<b>B/ Ensenyament</b>	<b>PÀGINA</b>	<b>D. Cultura i Esport</b>	<b>PÀGINA</b>
14/ Transport escolar	49	21/ Arxiu	66
15/ Menjadors escolars	51	22/ Dinamització d'entitats de la comarca.	68
16/ Ajuts escolars	53	23/ Promoció de l'esport base i l'activitat física.	73
17/ Projecte de suport als alumnes de secundària	55	<b>E/ Ordenació del territori i Urbanisme</b>	<b>PÀGINA</b>
18/ Cursos d'alfabetització	57	24/ Oficina d'habitatge	75
<b>C/ Joventut</b>	<b>PÀGINA</b>	<b>F/ Consum</b>	<b>PÀGINA</b>
19/ Serveis delegats de Joventut	59	25/ Oficina Consum Reus i Baix Camp	77
20/ Programes supramunicipals	61		

	I. Serveis a la ciutadania		
<b>G/ Foment de l'economia</b>	<b>PÀGINA</b>	<b>H. Serveis funeraris</b>	<b>PÀGINA</b>
26/ Programes de formació i inserció	79	30/ Serveis Funeraris de Reus i Baix Camp	89
27/ Polítiques actives d'ocupació	81		
28/ Emprenedoria	83		
29/ Gestió sostenible del territori	85		

	<b>II. Serveis als municipis</b>		
31/ Assistència en urbanisme	91	39/ Servei de recollida d'animals	108
32/ Oficina tècnica i projectes	94	40/ Recollida i tractament de residus	110
33/ Oficina Tècnica Ambiental	96	41/ Conscienciació mediambiental	112
34/ Assistència informàtica	98	42/ Cicle integral de l'aigua	119
35/ Administració electrònica	100	43/ Protecció civil	121
36/ Assistència laboral	102	44/ Pla de la xarxa de camins	123
37/ Central de contractació	105	45/ Representar els municipis en l'ATM	125
38/ Servei de retirada de vehicles	106	46/ Servei de Promoció Turística	127

	<b>III. Organització interna</b>		
47/ Catàleg relació llocs de treball	130	52/ Racionalització de l'estructura	140
48/ Catàleg de serveis	132	53/ Despl. l'admin. electrònica	142
49/ Pla comunicació corporatiu	134	54/ Polítiques amb perspectiva gènere	144
50/ Transparència, bon govern i participació	136	55/ Concertació territorial	146
51/ Responsabilitat social, contractació	138	56/ Dissenyar i avaluar el PAC	148

## I. Serveis a la ciutadania

### A/ Serveis Socials

### 1/ Equips d'Atenció Primària

**Competències:** pròpia

**Agents implicats:** Treball, Afers Socials i Família i els Ajuntaments.

#### Descripció:

És el primer punt d'atenció per a les necessitats social. Ja sigui per a la gent gran amb la llei de dependència, amb necessitats econòmiques i infants en risc. El servei està format per treballadores socials, educadores socials i coordinadora com a porta d'accés als serveis socials per a totes les persones amb necessitats. On es fa informació de serveis i recursos, valoració dels casos amb risc o no, derivacions i coordinacions a altres serveis especialitzats que poden ser des del consultori, escoles, centres de salut mental, drogodependències...

#### Destinataris:

A tota la població en general i específicament al col·lectiu que es troba en situació de risc: gent gran, infants en situació de risc social, discapacitats, famílies amb problemes de salut, laborals, econòmiques, relacionals...

#### Fonts de finançament

Treball, Afers Socials i Família i els Ajuntaments.

**Impacte:** Promoure el benestar del conjunt de la població, garantir la dignitat i la qualitat de vida de les persones.

#### Indicador/s d'acció:

Número d'expedients amb pla d'intervenció iniciats pels equips d'atenció primària.

#### Indicador/s processos i mecanismes:

Número de prestacions i/ o serveis assignats als expedients de serveis socials.

#### Indicador/s de canvis i millores:

Número d'expedients tancats (persones que deixen de necessitar ajudes).

Sistematització	Criteri	Indicador
<p><b>Es despleguen els Equips d'Atenció Primària</b></p>	<p>Els Ajuntaments cedeixen <b>espais</b> físics condicionats, amb <b>confidencialitat</b> i <b>privacitat</b> a tots els municipis on es presta el servei.</p> <p>S'estableixen <b>acords</b> de col·laboració amb tots els <b>municipis</b> del Baix Camp <b>menors de 20 mil habitants</b> i la Generalitat.</p> <p>Un <b>equip de professionals</b> adequat al volum de població del territori (2 TF x 15 mil hab. i 1 E x 7.500 hab.)</p>	<p><b>Municipis amb espais/condicions/ compliment</b></p> <p><b>Acords</b> municipis</p> <p><b>Ratio de professional x habitants/ compliment de ratio</b></p>
<p><b>S'atenen persones amb necessitats socials i es valora la situació</b></p>	<p>Arriben <b>casos</b> amb <b>necessitats</b> socials.</p> <p>Es valora el <b>tipus</b> d'actuació (informació, assessorament, derivació, intervenció i tramitació de recursos) la situació del nucli familiar (només en les actuacions que ho requereixin).</p>	<p><b>Tipus d'actuació</b> (informació, assessorament, derivació, intervenció i tramitació de recursos)/ <b>núm. actuacions</b></p> <p><b>Número d'expedients</b> oberts</p> <p><b>Necessitat detectada/ tipus de demanda/ nucli familiar (tipologia)</b></p>
<p><b>S'elabora un pla d'intervenció</b></p>	<p>Disposem d'un <b>pla d'intervenció</b> per a cada un dels casos amb <b>expedient</b> obert que sigui necessari elaborar un pla d'intervenció (on hi apareixen els compromisos, recursos assignats i objectius).</p>	<p><b>Expedients</b> oberts/ <b>tipus</b> d'actuació/ expedients amb <b>pla d'intervenció</b> (compromisos, recursos assignats i objectius).</p>
<p><b>Les persones amb necessitats socials reben uns recursos</b></p>	<p>Les <b>persones</b> amb necessitats socials reben unes <b>prestacions</b> econòmiques i/o serveis adequats al pla d'intervenció.</p>	<p><b>Persones</b> amb necessitats/ <b>prestacions</b> o serveis assignats</p>

Sistematització	Criteri	Indicador
<p><b>Contribuïm a millorar la situació econòmica i social de les persones ateses</b></p>	<p>Els casos amb <b>necessitats socials</b> que han rebut recursos <b>deixen de necessitar-los</b>.</p> <p>Es <b>tanca l'expedient</b> de serveis socials, per raó <b>d'absència de necessitat social</b>.</p>	<p><b>Expedients/ expedients tancats/ motiu</b> de tancament</p>

## I. Serveis a la ciutadania

### A/ Serveis Socials

### 2/ Servei Ajut a Domicili

**Competències:** pròpia

**Agents implicats:** Departament de Treball, Afers Socials i Família, Creu Roja i els Ajuntaments.

#### Descripció:

El servei d'Ajut a Domicili preveu tres eines: el suport personal per realitzar accions d'higiene personal, control de medicació, hàbits alimentaris, cures, suport en la reorganització de la llar, acompanyaments per millorar la relació social; un mecanisme de telealarma que permet atendre la persona en cas de caiguda o fer el seguiment a distància de l'estat de salut, així com les ajudes tècniques, eines per contribuir a desenvolupar amb seguretat les activitats de la vida diària dins el domicili (caminador, plat de dutxa, matalàs, agafadors...).

#### Destinataris:

Persones amb dependència, amb manca d'autonomia per a les activitats de la vida diària o risc social.

#### Fonts de finançament

Departament de Treball, Afers Socials i Família, Ajuntaments i usuaris.

**Impacte:** Incrementar l'autonomia personal.

#### Indicador/s d'acció:

Número de convenis i expedients atesos: ajuts i telealernes concedides.

#### Indicador/s processos i mecanismes:

Percepció de la gent gran (atesa) respecte la seguretat i l'autonomia de viure a casa.

#### Indicador/s de canvis i millores:

Número d'ingressos a la residència o hospitals que evitem. (grau d'integració).

Sistematització	Criteri	Indicador
<p><b>Es desplega el Servei d'Atenció a Domicili (SAD, telealarma i ajut tècnic).</b></p>	<p><b>Convenis</b> amb els Ajuntaments per al finançament i amb Creu Roja per als aparells i els productes tècnics.</p> <p>Resolució <b>contracte programa</b> amb un número d'hores necessari (20 mil hores.)</p> <p><b>Els professionals</b> (Treballadors Familiars o Tècnic en Integració Social) i empreses amb les dedicacions d'hores./ Disposem de tots els aparells de telealarma i productes necessaris</p>	<p><b>Convenis</b>/ institucions/ objecte del conveni</p> <p><b>Resolució de hores</b> necessàries <b>contracte programa</b></p> <p><b>Professionals</b> i empreses per <b>cobrir amb les necessitats</b></p> <p><b>Aparells</b> i productes <b>assignats</b></p>
<p><b>Atenem a persones amb necessitats d'ajuda dins el domicili</b></p>	<p>Les persones fan arribar una <b>demanda</b> on especifiquen la necessitat, el tipus de recurs i es fa una proposta d'atenció.</p>	<p>Sol·licituds/ <b>tipus</b> de demanda/ <b>proposta</b> de recurs (SAD, telealarma i/o ajut tècnic).</p>
<p><b>S'estudien les condicions del cas</b></p>	<p>El domicili compleix les <b>condicions</b> mínimes per prestar el servei: és accessible, disposa de les condicions mínimes.</p> <p>Valoració de les <b>necessitats</b> (econòmica i no s'ajusta a les tasques del servei) i tasques a realitzar.</p>	<p>Núm. de <b>demandes</b></p> <p>Tipus de <b>domicili</b></p> <p>Núm. de <b>demandes</b> que <b>compleixen</b> les condicions</p>
<p><b>Assignem i prestem el recurs</b></p>	<p>Es <b>concreten horaris</b>, número <b>d'hores</b> i <b>professional</b> que ho pugui fer.</p> <p>Es presta el <b>recurs</b>: telealarma i ajut tècnic (cadira, plat de dutxa, caminador, adaptador de WC, matalàs...)</p>	<p><b>Horaris</b>, hores i professionals dedicats</p> <p><b>Demanda</b>/tipus de <b>recurs</b> prestat/<b>cobertura</b></p>



Sistematització	Criteri	Indicador
<p><b>Contribuïm a què les persones es quedin al seu domicili</b></p>	<p>Les <b>persones grans no ingressen</b> a una <b>residència</b>.</p> <p><b>No</b> han de ser <b>hospitalitzades</b> en cas de <b>malaltia mental</b>.</p> <p>Els infants <b>compleixen</b> els <b>objectius</b> en el termini establert i s'aconsegueix <b>concloure</b> el <b>servei</b>.</p>	<p><b>Número de casos/ tipologia</b></p> <p>Núm. d'<b>ingressos</b> i permanències (diferents situacions: hospitalització, residència...)/ <b>motiu</b></p> <p><b>Infants</b> que <b>finalitzen l'atenció</b> i <b>compleixen</b> els <b>objectius</b>.</p>

**I. Serveis a la ciutadania**

**A/ Serveis Socials**

**3/ Serveis residencial d'estada limitada**

**Competències:** delegada

**Agents implicats:** Departament de Treball, Afers Socials i Família i els Ajuntaments.

**Descripció:**

Proporcionar a les persones un servei temporal i puntual per tal de cobrir les seves necessitats bàsiques d'allotjament i alimentació durant un màxim d'una setmana.

**Destinataris:**

Persones o nuclis familiars en situació de vulnerabilitat sobtevinguda: incendi, inundació, desnonament...

**Fonts de finançament**

Departament de Treball, Afers Socials i Família, els Ajuntaments i fons propis.

**Impacte:** Contribuir a garantir que les persones o famílies disposin d'allotjament digne.

**Indicador/s d'acció:**

Número de famílies i casos allotjats amb el suport de la residència d'estada limitada.

**Indicador/s processos i mecanismes:**

Valoració (profes. i usuaris): és útil l'allotjament al pis per trobar una solució definitiva.

**Indicador/s de canvis i millores:**

Les famílies acollides, transcorregut el termini, troben un lloc on allotjar-se.

Sistematització	Criteri	Indicador
<b>La prestació del servei residencial d'estada limitada.</b>	<p>Detectem ha una <b>urgència sobrevinguda</b> d'allotjament: una família o persona que es troba puntualment sense allotjament.</p> <p>Un <b>acord</b> de col·laboració amb una fonda.</p>	<p>Famílies o persones detectades/ situació d'urgència <b>sobrevinguda</b> d'allotjament.</p> <p><b>Acord de col·laboració</b></p>
<b>Es tramita l'ingrés a la fonda</b>	<p>Disposem de la <b>informació</b> de la <b>família</b> o persona per informar la fonda de les <b>necessitats</b> de la persona o família.</p>	<p>Necessitats de la família o persona/ <b>règim d'allotjament</b> necessari.</p>
<b>Les persones s'allotgen a la fonda</b>	<p>Les <b>persones</b> o famílies amb una urgència sobrevinguda són <b>allotjades</b> durant un <b>període</b> màxim de <b>7 dies</b>.</p>	<p>Casos <b>detectats/ famílies</b> o persones allotjades/ <b>temps</b> d'allotjament</p>
<b>Contribuïm a garantir un allotjament digne a les persones i les famílies</b>	<p>Transcorregut aquest termini les famílies <b>troben</b> un lloc on <b>allotjar-se</b>.</p> <p>Se cerquen <b>recursos</b> alternatius per <b>cobrir</b> les <b>necessitats</b> de la família o persona.</p>	<p>Famílies <b>ateses/ han trobat solucions</b> de continuïtat</p> <p>Famílies sense <b>habitatge/ recursos</b> assignats</p>

## I. Serveis a la ciutadania

A/ Serveis Socials

4/ EAIA

**Competències:** delegada

**Agents implicats:** Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència.

### Descripció:

Equip d'atenció a la infància i l'adolescència en situació de risc social. Atén situacions familiars on hi ha hagut algun tipus de maltractament. L'encàrrec és vetllar pels interessos superiors de l'infant o /i l'adolescent.

### Destinataris:

Infants i adolescents de 0 a 18 anys i les seves famílies.

### Fonts de finançament

Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència

**Impacte:** Una societat més justa on els infants i els adolescents puguin desenvolupar les seves potencialitats sense risc.

### Indicador/s d'acció:

Informació emocional, física, motora i cognitiva derivada de l'entrevista amb l'EAIA.

### Indicador/s processos i mecanismes:

Grau de confiança de l'usuari. Responsabilitat i aprofitament de les orientacions i recursos.

### Indicador/s de canvis i millores:

Reducció dels indicadors de risc i evolució de les dades de la família.

Sistematització	Criteri	Indicador
<b>Els professionals realitzen formació contínua</b>	Els <b>professionals</b> de l'equip realitzen <b>formació contínua</b> per a l'autoconeixement, la supervisió de casos, habilitats parentals, competències tècniques.	Tipus de <b>formació/ hores</b> de formació/ <b>any</b>
<b>Adquireixen competències</b>	Els professionals expressen que han adquirit <b>coneixements</b> i <b>habilitats</b> posant-les en pràctica: saben identificar les transferències i contratransferències en el vincle, identifiquen les pròpies carències i les de l'usuari, així com les habilitats parentals i socials.	Percepció subjectiva respecte l'adquisició de <b>coneixements</b> i <b>habilitats</b> .  Capacitat per identificar transferències i contratransferències en el vincle, identificar carències pròpies i de l'usuari, així com les habilitats parentals i socials.
<b>Els professionals generen autoconeixement</b>	Són capaços <b>d'identificar...</b> i <b>resoldre</b> aspectes personals d'un mateix.  Els <b>professionals</b> creuen que han millorat el seu <b>coneixement</b> .	Percepció subjectiva dels <b>professionals</b> respecte la capacitat d'identificar, <b>resoldre</b> i <b>millorar</b> el seu coneixement.
<b>Recepció de casos: problemàtica familiar</b>	Els casos que arriben a l'EAIA pertanyen al <b>sistema</b>  Es realitzen <b>entrevistes</b> amb <b>tots</b> els membres <b>familiars</b> .	<b>Nombre</b> de <b>casos entrants/ nombre</b> de casos <b>pertinents</b>  <b>Nombre d'entrevistes</b> i <b>persones</b> entrevistades/ <b>membres</b> a la unitat familiar.

Sistematització	Criteri	Indicador
<b>Es fa escolta activa i respectuosa als usuaris</b>	Tenim <b>informació emocional, física, motora i cognitiva</b> com a resultat de <b>l'entrevista</b> de tots els membres de la família.	Informació <b>emocional, física motora i cognitiva</b> derivada de <b>l'entrevista</b> amb cada un dels membres de la família.
<b>Es crea un vincle entre el professional i l'usuari</b>	En el recull d'entrevistes el professional és capaç d'expressar <b>estats d'ànim</b> personals cap a l'usuari, acompanyament <b>corporal</b> de les <b>emocions</b> , contacte <b>visual</b> entre l'usuari i professional.	<b>Interaccions</b> durant les <b>entrevistes</b> .
<b>Treball terapèutic, ordre i sistematització en la feina</b>	Incrementa la <b>confiança</b> i la <b>receptivitat</b> . Assumeix la <b>responsabilitat</b> del <b>problema</b> / Deixa de tenir un locus de control extern. Aprofita les <b>orientacions i els recursos</b> , assisteix a les <b>entrevistes</b> .	Grau de confiança inicial/ evolució Deixa de tenir un locus de control extern (pensar que l'origen del problema està fora). Grau de compliment dels <b>compromisos</b> Assistències/ faltes.
<b>Es repara el vincle familiar</b>	No es produeix la separació del nucli de l'infant i es <b>minimitzen</b> els <b>indicadors</b> de risc i desamparament. <b>Separació del nucli amb vincle</b>	<b>Situació de l'infant</b> (separació/ no separació) Evolució dels <b>indicadors</b> / dades <b>inicials</b> - dades <b>finals</b>



**I. Serveis a la ciutadania**

**A/ Serveis Socials**

**5/ SIFE**

**Competències:** delegada

**Agents implicats:** Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència.

**Descripció:**

A partir de la retirada dels nens dels progenitors se cerca quines són els familiars més adequades i disposades que poden fer-se càrrec de l'acollida del/ la nen/a.

I es fa seguiment de l'acolliment.

**Destinatari:**

Infants, adolescents que es trobin acollits en família extensa i les famílies acollidores.

**Fonts de finançament**

Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència.

**Impacte:** Defensa dels drets dels infants a viure en família i a tenir protecció.

**Indicador/s d'acció:**

Número d'intervencions d'acollida. Encaix entre els nens derivats i els acollits.

**Indicador/s processos i mecanismes:**

Aprofitament dels recursos i cobertura necessitats: afecte, atenció protecció...

**Indicador/s de canvis i millores:**

Reducció dels indicadors de risc, evolució de les dades de la família.

Sistematització	Criteri	Indicador
<b>Implementació del SIFE</b>	Hi ha nens <b>retirats</b> i <b>famílies extenses</b> d'acollida.	<b>Proposta</b> d'acollida de l' <b>EAIA</b>
<b>Es localitzen famílies</b>	L' <b>EAIA</b> fa <b>proposta</b> de <b>famílies</b> acollidores.  Les <b>famílies</b> proposades tenen <b>voluntat d'acollir</b> .  <b>Valoració positiva</b> del SIFE (entrevistes, visites a domicili...) respecte la <b>idoneïtat</b> de l' <b>acollida</b> a la família i l'encaix.	Proposta de <b>família</b> i traspàs del cas per part de l' <b>EAIA</b>  <b>Compareixences</b> dels familiars (voluntats).  <b>Valoració</b> del SIFE respecte les habilitats parentals dels familiars i l'encaix de l'infant.
<b>Els infants i adolescents són acollits en família extensa</b>	Que hi hagi <b>infants</b> i adolescents en famílies <b>d'acollida</b> extensa.	Encaix entre <b>casos</b> derivats/ nens <b>acollits</b>
<b>Contribuïm a la garantir els drets dels infants i els adolescents</b>	Els infants tenen accés a: un <b>espai</b> condicionat on viure (net, suficient...), <b>educació</b> : orientacions i límits, i <b>estabilitat</b> en la casa d'acollida, <b>alimentació</b> , <b>afecte</b> i <b>atenció adequada per l'edat</b> , <b>formació</b> , <b>protecció</b> i <b>seguretat</b> .	Casos <b>acollits</b> / casos amb <b>condicions</b>  <b>Cessament</b> d'acollida

**I. Serveis a la ciutadania**

**A/ Serveis Socials**

**6/ Intervenció socioeducativa**

**Competències:** pròpia

**Agents implicats:** Departament de Treball, Afers Socials i Família i els Ajuntaments.

**Descripció:**

Espais on es realitza un treball individual i col·lectiu amb menors que tenen expedient de risc obert al (Servei d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència) SAIA.

**Destinataris:**

Els infants d'educació primària (80%) i la ESO (20%) amb deficiències socioeducatives.

**Fonts de finançament**

Departament de Treball, Afers Socials i Família.

**Impacte:** Contribuir en el desenvolupament de la personalitat i a una societat sense risc.

**Indicador/s d'acció:**

Número de derivacions i taxes d'assistència al recurs d'intervenció socioeducativa.

**Indicador/s processos i mecanismes:**

Percepció de l'aprofitament. Els menors posen en pràctica els hàbits i les habilitats.

**Indicador/s de canvis i millores:**

Evolució aspectes personals, relacionals, escolars i salut (PIE) dels menors.

Sistematització	Criteri	Indicador
<b>Es desplega el servei d'intervenció socioeducativa</b>	<p>Els <b>educadors deriven</b> menors a partir del pla de treball de l'expedient de risc al servei.</p> <p>La família <b>accepta</b> el <b>pla</b> de treball (derivació).</p>	<p><b>Expedients</b> de risc/ <b>plans</b> de treball amb derivacions</p> <p><b>Propostes/ acceptació</b> de la família</p>
<b>Els nens assisteixen a les activitats que proposa el servei d'intervenció socioeducativa</b>	<p>Els menors <b>assisteixen</b> al servei d'intervenció socioeducativa dos dies a la setmana.</p> <p>Els tècnics <b>valoren</b> que el menor <b>aprofita</b> el <b>recurs</b> i participa activament de les activitats proposades.</p>	<p>Menors <b>derivats</b>/ assistència</p> <p><b>Valoració</b> dels responsables tècnics respecte la <b>participació</b> del menor.</p>
<b>Els nens adquireixen i posen en pràctica hàbits i habilitats</b>	<p>Els <b>menors</b> que <b>assisteixen</b> al servei posen en <b>pràctica</b> els <b>hàbits</b> i les <b>habilitats</b> dos dies a la setmana.</p>	<p><b>Menors/ dies/ hàbits</b> que posa en pràctica</p>
<b>Contribuïm a millorar la situació dels nens i nenes amb expedient obert</b>	<p>Els <b>menors milloren</b> en els aspectes relacionals, escolar i de salut observats a la fitxa personal del projecte educatiu individualitzat.</p> <p><b>Desapareixen</b> els <b>motius</b> de derivació al servei.</p>	<p><b>Evolució</b> dels aspectes <b>personals, relacionals, escolars</b> i de <b>salut</b> de l'alumne.</p> <p><b>Absència</b> de <b>motius</b> de <b>derivació</b> al servei.</p>

## I. Serveis a la ciutadania

A/ Serveis Socials

7/ Pla de Ciutadania i de les Migracions

**Competències:** delegada

**Agents implicats:** Secretaria d'Igualtat Migracions i Ciutadania de Catalunya i Ajuntaments.

### Descripció:

El servei estableix la **primera acollida**: ofereix tots els recursos i eines perquè les persones nouvingudes puguin conèixer i fer ús de tots els serveis a la societat. S'ofereix **acompanyament** mitjançant una entrevista que permet detectar les necessitats i definir un itinerari personal. El que vol dir: derivar als diferents serveis, així com oferir el servei de formació en coneixement de la llengua, coneixements laborals i de la societat catalana.

### Destinatari:

Qualsevol persona estrangera immigrada, sol·licitant d'asil, refugiada o apàtrida i catalana retornada, que sigui major de 16 anys i estigui empadronada a un municipi de la comarca excepte Reus i Cambrils.

### Fonts de finançament

Secretaria d'Igualtat Migracions i Ciutadania de Catalunya.

**Impacte:** Promoure l'autonomia personal de les persones estrangeres i catalanes retornades i la igualtat d'oportunitats entre la ciutadania.

### Indicador/s d'acció:

Formacions i assistents.  
Informes d'estrangeria o tràmits efectuats al servei.

### Indicador/s processos i mecanismes:

Milloren les habilitats comunicatives i les relacions de les persones nouvingudes.

### Indicador/s de canvis i millores:

Ús dels recursos: serveis socials. I núm. de persones que adquireixen nacionalitat.

Sistematització	Criteri	Indicador
<p><b>S'implementa el servei del Pla de Ciutadania i les Migracions</b></p>	<p>El <b>servei</b> es presta a tots els municipis de la <b>comarca</b> (amb excepció de Reus i Cambrils).</p> <p>La <b>ciutadania</b> del municipi <b>arriba</b> al <b>servei</b> de primera acollida (Hi ha derivacions: de l'Ajuntament, primària i iniciativa pròpia).</p> <p>Els Ajuntaments <b>destinen un espai adequat</b> amb privacitat i recursos.</p>	<p>Adhesió al <b>protocol</b></p> <p>Municipis de la comarca/ <b>municipis amb conveni</b></p> <p><b>Municipi /demandes i derivacions/</b> país d'origen</p> <p><b>Ajuntaments/</b> habiliten <b>espais adequats</b></p>
<p><b>Coneixem la necessitat de les persones</b></p>	<p>Som capaços d'identificar les <b>necessitats</b> de les persones <b>ateses</b> i els <b>assignem un recurs</b>.</p>	<p>Persones <b>ateses/ necessitat/ recurs/</b> municipi</p>
<p><b>S'ofereix una resposta adequada a les necessitats de les persones</b></p>	<p>Es realitzen els <b>cursos</b> d'habilitats <b>comunicatives</b>, coneixements <b>laborals</b> i coneixement de la <b>societat catalana</b> amb les persones que hem detectat.</p> <p>S'elaboren <b>informes</b> d'estrangeria o es realitzen els <b>tràmits</b> d'acord amb la llei d'estrangeria./ Es realitzen <b>activitats</b> de convivència.</p>	<p>Persones amb necessitats formatives/ tipus de necessitat/ cursos realitzats/ tipus de curs/ control d'assistència dels participants/ municipi</p> <p><b>Informes</b> d'estrangeria o <b>tràmit/</b> tipus/ municipi</p> <p><b>Activitats/</b> tipus/ participants/ cultures</p>
<p><b>Les persones estan assessorades, formades, coneixen ...</b></p>	<p>Milloren les <b>habilitats comunicatives</b>, creuen que han millorat el <b>coneixement</b> dels recursos de la <b>societat catalana</b>.</p> <p>Les persones regularitzen la seva situació <b>administrativa</b> o <b>perllonguen</b> la seva situació de <b>residència</b></p> <p><b>Incrementen</b> les <b>xarxes</b> de relació.</p>	<p>Persones migrades <b>sense</b> habilitats <b>comunicatives</b> o <b>coneixement</b> de la <b>societat catalana/</b> millores</p> <p>Persones ateses/ persones que han <b>regularitzat</b> la seva situació</p> <p>Persones <b>conegudes</b></p>

Sistematització	Criteri	Indicador
<p><b>Milloren les condicions per viure i treballar de les persones migrades de la comarca</b></p>	<p>Les persones fan ús dels <b>recursos</b> que hi ha a la seva <b>disposició</b> per <b>elles</b> mateixes o utilitzant els <b>vincles</b> que han creat amb els veïns.</p> <p><b>Adquireixen la nacionalitat</b> espanyola.</p>	<p><b>Ús dels recursos:</b> xarxa de serveis socials i altres.</p> <p><b>Utilització vincles</b> amb el veïns (associacions...) per accedir als recursos</p> <p>Persones que adquireixen la</p>

## I. Serveis a la ciutadania

A/ Serveis Socials

8/ SIAD

**Competències:** delegada

**Agents implicats:** Institut Català de les Dones, els Ajuntaments i xarxa de recursos del territori.

### Descripció:

Servei d'informació i atenció en qualsevol àmbit a les dones. S'ofereix informació i atenció integral, assessorament jurídic, suport psicològic... s'atén qualsevol demanda de qualsevol dona.

Disseny polítiques transversals de gènere des de diferents àmbits: pla de polítiques de dones (treball comunitari: sensibilització a través de tallers i coordinació amb associacions de dones, federació i els Ajuntaments).

### Destinataris:

Dones a partir dels 16 anys de tota la comarca.

El SIAD atén principalment dones de tota la comarca amb l'excepció de Reus i Cambrils ( donat que disposen de servei propi).

### Fonts de finançament

L'Institut Català de les Dones, els Ajuntaments i fons propis.

**Impacte:** Contribuir a l'equitat efectiva entre homes i dones.

### Indicador/s d'acció:

Dones ateses i número d'actuacions al SIAD.

Tallers realitzats i participants.

### Indicador/s processos i mecanismes:

Les dones valoren que el recurs cobreix les necessitats.

Aprenentatges adquirits.

### Indicador/s de canvis i millores:

Dones derivades o de baixa, percepció de millora. Canvis en el comportament.

**Síntesi de la sistematització dels programa SIAD**

<p><b>A</b></p> <p><b>Atenció a les dones</b></p>	<p><b>B</b></p> <p><b>Pla comunitari</b></p>	<p><b>C</b></p> <p><b>Consell de Dones*</b> (pàg. 48)</p>
<p><b>Les dones reben atenció</b></p>	<p><b>Sensibilització identificar situacions no equitatives</b></p>	<p><b>Detectar necessitats</b></p>
<p><b>Dones milloren la seva situació</b></p>	<p><b>Les persones modifiquen models</b></p>	<p><b>Generar programes, polítiques i accions</b></p>

**Contribuir l'equitat efectiva entre homes i dones**

A	<b>Sistematització del projecte d'atenció a les dones</b>	
<b>Sistematització</b>	Criteri	Indicador
<b>Es desplega el servei d'atenció a les dones</b>	<p>Es <b>resol</b> el <b>contracte programa SIAD</b>.</p> <p><b>Addenda</b> per a desplegar el servei del <b>SIAD</b> d'informació i atenció a les dones a la comarca (excepte Reus i Cambrils).</p> <p><b>Equip</b> de treball SIAD (coordinadora, psicòloga i</p>	<p>Resolució <b>contracte programa SIAD</b></p> <p><b>Addenda</b>/ municipis que reben el servei/ any- planificació d'activitats/ municipi</p> <p><b>Equip</b>/ professionals</p>
<b>S'atén les dones</b>	<p>Es fa <b>atenció individual</b> a nivell <b>psicològic, jurídic</b> i altres peticions a les dones de la comarca (+16 anys i excepte Reus i Cambrils).</p> <p>Es realitzen <b>activitats</b> de desenvolupament personal a les que hi participen <b>dones</b>.</p>	<p>Dones <b>ateses/ tipus</b> de consulta/ edat/ <b>número</b> d'actuacions/ <b>municipi</b> de procedència</p> <p><b>Número mig</b> d'atencions/ <b>Tipus</b> d'atenció (suport o tractament).</p> <p><b>Número d'activitats/ tipus/ municipi/ participants</b></p>
<b>Les dones milloren situacions</b>	<p>Les <b>dones</b> després del <b>nombre mig d'atencions</b> psicològiques són <b>baixa</b> perquè han millorat la situació clínica.</p> <p>Les <b>dones consideren</b> que el servei les ha <b>ajudat a resoldre</b> la situació inicial.</p>	<p>Les <b>dones ateses/ baixes/ motiu</b> de baixa</p> <p><b>Derivacions</b></p> <p><b>Resolució</b> de <b>dubtes</b> jurídics</p> <p><b>Percepció subjectiva</b> de les <b>dones</b> respecte/ suport i tipus de suport</p>
<b>Les dones milloren la seva situació</b>	<p>6 mesos mes tard de la <b>intervenció</b> les <b>dones</b> creuen que <b>l'atenció</b> ha contribuït a millorar la seva situació.</p>	<p><b>Valoració subjectiva</b> de les <b>dones</b> respecte la millora de la seva <b>situació</b>.</p>

B	Sistematització del projecte de sensibilització	
Sistematització	Criteri	Indicador
<p><b>Es desplega el Pla Comunitari</b></p>	<p>Es <b>resol</b> el <b>contracte programa SIAD</b>.</p> <p><b>Addenda</b> per a desplegar el servei del <b>SIAD</b> d'informació i atenció a les dones a la comarca (excepte Reus i Cambrils).</p> <p><b>Equip</b> de treball SIAD (coordinadora, psicòloga i</p>	<p>Resolució <b>contracte programa SIAD</b></p> <p><b>Addenda</b>/ municipis que reben el servei/ any- planificació d'activitats/ municipi</p> <p><b>Equip</b>/ professionals</p>
<p><b>Es realitzen accions de sensibilització envers les desigualtats per raó de gènere</b></p>	<p>Es realitzen <b>tallers, accions</b> formatives, <b>sensibilització</b> per treballar l'equitat de gènere.</p>	<p>Número <b>d'activitats/ tipus/ municipi/ participants/ gènere</b></p>
<p><b>Les persones que participen es qüestionen els models de gènere</b></p>	<p>Els <b>participants</b> de les accions <b>comunitàries transformen conceptes</b> vinculats amb els <b>models de gènere</b>.</p> <p>La <b>tècnica</b> i els <b>participants consideren</b> que el <b>programa</b> és capaç de <b>produir canvis</b> en la <b>percepció</b> respecte mirada <b>gènere</b>.</p>	<p><b>Canvis observats</b> en el programa <b>abans i després de l'activitat</b> (aportacions, valoració subjectiva dels participants i de la tècnica).</p>
<p><b>Les persones modifiquen models de gènere</b></p>	<p>Un temps després, les <b>persones que participen</b> del programa han <b>modificat aspectes personals</b> de la seva vida <b>diària</b> vinculades a les diferències <b>per raó de gènere</b>. Pex: les dones cuidadores introdueixen espais personals o organitzen la seva vida tenint en compte les seves necessitats.</p>	<p><b>Participants/ canvis</b> produïts vinculats amb les diferències per <b>raó de gènere</b>.</p>

**I. Serveis a la ciutadania**

**A/ Serveis Socials**

**9/ Inserció discapacitats a l'empresa ordinària**

**Competències:** pròpia

**Agents implicats:** Departament de Treball, Afers Socials i Família i l'empresa ordinària.

**Descripció:**

El programa treballa per inserir a l'empresa ordinària i fer seguiment de les persones amb discapacitat intel·lectual i malaltia mental, fent un itinerari específic i adaptat a les necessitats de cada participant. El valor del programa, a banda d'inserir les persones a l'empresa ordinària i afavorir la seva integració social, és el treball amb suport durant la vigència del contracte, contribuint al manteniment del lloc de treball i al compliment dels compromisos.

**Destinataris:**

Persones amb discapacitat intel·lectual i malaltia mental (a partir del 33% i fins el 65%).

**Fonts de finançament**

Departament de Treball, Afers Socials i Família i el Fons Social Europeu.

**Impacte:** Contribuir a la igualtat d'oportunitats en el treball d'un col·lectiu de persones amb especials dificultats.

**Indicador/s d'acció:**

Número de seleccionats, pactes i activitats formatives establerts pels participants.

**Indicador/s processos i mecanismes:**

Valoració subjectiva de les formadores respecte els aprenentatges significatius.

**Indicador/s de canvis i millores:**

Signatura, compliment i finalització del contracte (de pràctiques i treball).

Sistematització	Criteri	Indicador
<b>Implementem el programa d'inserció laboral per a persones amb discapacitat</b>	<p>La <b>xarxa de salut mental deriva persones amb malaltia mental.</b></p> <p>Les persones amb <b>discapacitat intel·lectual</b> s'interessen pel servei o són derivades des dels centres de referència.</p>	<b>Número</b> de <b>persones</b> interessades/ <b>perfil/ vies</b> d'accés
<b>Hi ha persones inscrites en el programa</b>	<p><b>L'entrevista</b> personal ajuda a avaluar <b>l'estabilitzat anímica</b> i el pronòstic del candidat/a.</p> <p>Hi ha <b>usuaris seleccionats</b> cobrint les <b>30 o 45 places.</b></p> <p>Tenim un <b>pacte per a l'itinerari personal</b> de cada una de les <b>30 o 45</b> persones.</p>	<p>Valoració personal del tècnic respecte <b>pertinença</b> del candidat/ a al grup.</p> <p><b>Número</b> de <b>places disponibles/ seleccionats</b></p> <p><b>Document</b> "pacte per a les persones participants".</p>
<b>Les persones inscrites realitzen activitats formatives i de seguiment</b>	<p>Es realitza el programa d'activitats formatives a través de <b>l'orientació laboral</b> (CV, com afrontar una entrevista, actitud i aptituds laborals...) i <b>psicològica vinculada amb</b> l'autoestima, hàbits quotidians, habilitats socials... / Es programen <b>tutories.</b> / Els participants <b>compleixen</b> el pacte d'<b>itinerari personal.</b></p>	<p>Encaix entre el <b>programa previst</b> i les activitats <b>executades.</b></p> <p><b>Evolució</b> del pacte de <b>l'itinerari personal.</b></p> <p><b>Assistència</b> dels <b>participants</b> a les sessions <b>formatives</b> i a les <b>tutories programades.</b></p>
<b>Les persones adquireixen hàbits quotidians, autoestima...  Estan orientats laboralment</b>	<p>Mantenir el percentatge d'alumnes que tenen una <b>percepció</b> satisfactòria de les <b>formadores.</b></p> <p><b>Percepció</b> subjectiva de la <b>preparadora</b> laboral respecte l'evolució dels alumnes (aprenentatge significatiu).</p>	<p><b>Valoració subjectiva</b> dels participants respecte la <b>capacitat</b> de transmetre hàbits i satisfacció de les formadores.</p> <p><b>Valoració subjectiva</b> de les formadores respecte les transferències que permet la formació (aprenentatge significatiu).</p>

Sistematització	Criteri	Indicador
<p><b>Hi ha ofertes de feina provinents de l'empresa ordinària</b></p>	<p><b>Coneixem</b> les <b>empreses</b> del territori i creem un <b>vincl</b>e.</p> <p>Tenim <b>ofertes</b> de feines i <b>pràctiques</b> laborals no <b>retribuïdes</b> provinents de l'empresa ordinària.</p>	<p><b>Número d'empreses visitades/ fidelitzades</b></p> <p><b>Número</b> de <b>contractes</b> de <b>pràctiques</b>.</p> <p><b>Número d'ofertes</b> de feina/ tipus de contracte.</p>
<p><b>S'insereixen persones a l'empresa ordinària</b></p>	<p>Les <b>persones</b> del <b>programa</b> signen <b>contractes</b> de treball o de pràctiques.</p>	<p>Número de persones del programa/ persones que <b>signen</b> un <b>contracte</b> de treball o de pràctiques.</p>
<p><b>Les persones amb discapacitat intel·lectual i malaltia mental mantenen el lloc de treball</b></p>	<p>Les <b>persones</b> que signen el <b>contracte</b> el <b>finalitzen</b> complint les condicions establertes.</p>	<p><b>Finalitzen</b> el contracte.</p> <p>Grau de <b>compliment</b> amb el contracte.</p> <p><b>Interrupció</b> imprevista al contracte.</p>
<p><b>Contribuïm a generar entorns més igualitaris igualtat d'oportunitats</b></p>	<p><b>Incrementen</b> les <b>empreses ordinàries</b> <b>incrementen</b> els <b>contractes</b> a <b>persones</b> amb <b>discapacitat intel·lectual</b> o <b>malaltia mental</b>.</p>	<p><b>Nombre d'empreses ordinàries</b> que fan <b>contractes</b> a <b>persones</b> amb <b>discapacitat intel·lectual</b> i <b>malaltia mental</b>.</p>

**I. Serveis a la ciutadania**

**A/ Serveis Socials**

**10/ Transport adaptat**

**Competències:** pròpia

**Agents implicats:** Departament de Treball, Afers Socials i Família, els Ajuntaments i les entitats.

**Descripció:**

S'ofereix el servei transport amb vehicle adaptat perquè les persones amb mobilitat reduïda i/ o necessitat d'acompanyant que viuen als municipis de la comarca puguin a accedir als recursos o establiments de Serveis Socials (tallers ocupacionals, centres de dia o centre residencial... ) cada dia.

**Destinataris:**

Persones amb mobilitat reduïda i que necessiten acompanyament per les activitats de la seva vida diària de la comarca amb excepció de Reus.

**Fonts de finançament**

El Departament de Treball, Afers Socials i Família, els Ajuntaments i els usuaris.

**Impacte:** Integració social

**Indicador/s d'acció:**

Persones transportades pel servei de transport adaptat.

**Indicador/s processos i mecanismes:**

Grau de cobertura de les rutes i persones que queden fora del transport adaptat.

**Indicador/s de canvis i millores:**

Estalvi que gaudeix l'alumne que es beneficia del servei de transport adaptat.

Sistematització	Criteri	Indicador
<b>La prestació el transport adaptat</b>	<p>Disposem dels <b>convenis</b> amb els <b>Ajuntaments</b> per al finançament.</p> <p>Es resol <b>contracte programa</b> per al finançament de les rutes (10).</p> <p><b>Equip</b> de treball de primària</p> <p>Disposem de les <b>companyies</b> que realitzen el servei de <b>transport adaptat</b>.</p>	<p><b>Convenis</b> amb <b>Ajuntaments</b></p> <p><b>Sol·licitud/ resolució</b> contracte programa</p> <p><b>Equip</b> que <b>rep</b> sol·licituds</p> <p><b>Licitacions</b></p>
<b>Els usuaris presenten sol·licituds del servei de transport adaptat</b>	<p>Els <b>usuaris</b> presenten <b>sol·licituds</b> per curs <b>d'accés</b> al <b>servei</b> de transport adaptat al servei de primària.</p>	<p><b>Sol·licituds</b> dels <b>usuaris</b></p>
<b>Es valora i s'assigna el recurs</b>	<p>Les sol·licituds presentades es valoren i prioritzen tenint en compte els criteris del reglament: el contingut de la certificació ha de contenir el varem de <b>mobilitat reduïda i acompanyant</b>.</p> <p>Disposem de <b>places</b> suficients en <b>ruta</b> que s'adiu a les <b>necessitats</b> de la persona.</p>	<p><b>Sol·licituds/ compleixen requisits/</b> prioritat d'accés al servei</p> <p><b>Sol·licituds/ places</b> lliures en ruta/ necessitats</p>
<b>Les persones són transportades</b>	<p>Les <b>persones</b> amb <b>mobilitat reduïda i necessitat d'acompanyant</b> són <b>transportades</b> als recursos.</p>	<p>Les <b>persones</b> amb <b>mobilitat reduïda i necessitat/</b> les <b>transportades</b></p>

Sistematització	Criteri	Indicador
<p><b>Accedeixen als recursos</b></p>	<p>Les <b>persones</b> que són <b>transportades accedeixen</b> diàriament als recursos especialitzats. (centre especial de treball, centre de dia...)</p>	<p>Persones <b>transportades/ accedeixen/</b> periodicitat</p> <p>Faltes justificades</p>

## I. Serveis a la ciutadania

### A/ Serveis Socials

### 11/ Prestacions d'urgència social

**Competències:** pròpia

**Agents implicats:** Departament Treball, Afers Socials i Família, Diputació de Tarragona i Ajuntaments.

#### Descripció:

Consisteixen en ajuts econòmics per resoldre situacions d'urgència social: desallotjament d'un habitatge, deute de subministraments bàsics, una necessitat farmacèutica que no cobreix la Seguretat Social i altres situacions imprevistes que poden afectar el funcionament d'una família.

#### Destinatari:

Persones o grups familiars que viuen a la comarca amb excepció de Reus i Cambrils, que duen a terme un pla d'intervenció amb els Serveis Socials Bàsics i tenen una necessitat econòmica per una situació imprevista o urgent que no es pot atendre en altres convocatòries d'ajuts públics.

#### Fonts de finançament

Departament Treball, Afers Socials i Família i Diputació de Tarragona.

**Impacte:** Contribuir a la cohesió social.

#### Indicador/s d'acció:

Número de famílies i prestacions d'urgència social concedides.

#### Indicador/s processos i mecanismes:

Valoració (profes. i usuaris) de la utilitat de les prestacions per a millorar la situació.

#### Indicador/s de canvis i millores:

Les famílies assumeixen els compromisos previstos i resolen la problemàtica.

Sistematització	Criteri	Indicador
<b>La prestació d'ajuts d'urgència social</b>	<p><b>Aprovació del reglament</b> regulador de la concessió d'ajuts d'urgència social.</p> <p><b>Disponibilitat pressupostària</b> per a l'exercici en curs.</p> <p><b>Disposar d'un equip professional</b> per valorar i recollir les demandes (equips de</p>	<p>Aprovació del <b>reglament</b></p> <p>Assignació <b>pressupostària</b></p> <p>Equips <b>professionals destinats</b> a la primària</p>
<b>S'identifiquen unes famílies i es defineix un pla de treball</b>	<p>Les <b>persones</b> o grups familiars <b>identificats</b> a l'atenció primària disposen d'un <b>pla de treball</b> que ha elaborat la tècnica.</p> <p>La <b>persona</b> o grup familiar <b>accepta</b> el pla de treball.</p> <p>Es <b>tramita</b> la <b>sol·licitud</b> d'ajut d'urgència social.</p>	<p>Núm. <b>persones</b> identificades/ núm. persones amb <b>pla de treball</b></p> <p>Núm. de persones o grups de <b>familiars</b> amb necessitats/ núm. han <b>acceptat</b> el pla</p> <p>Núm. de <b>persones</b> o grups de familiars/ núm. de <b>sol·licituds/ tipus</b></p>
<b>Aportem recursos a les persones</b>	<p>Les <b>persones</b> i famílies que es troben en <b>situacions</b> puntuals <b>d'urgència social</b> reben ajuts econòmics per cobrir les necessitats.</p> <p>Les <b>famílies</b> aporten <b>justificants</b> corresponent a la despesa.</p>	<p>Famílies i <b>persones</b> que <b>necessiten/ ajuts tramitats</b></p> <p>Famílies amb <b>justificants/ famílies</b> identificades</p>
<b>Contribuïm a millorar les situacions identificades de les persones o grups familiars</b>	<p>Les <b>persones</b> o els grups familiars <b>compleixen</b> en el <b>termini</b> que hem marcat els <b>compromisos</b> del pla de treball.</p> <p><b>Contribuïm</b> a millorar la situació <b>familiar</b> respecte la situació d'inici: <b>resolem</b> una <b>problemàtica inicial</b>.</p>	<p>Transcorregut el <b>termini compromisos</b> previstos/ <b>assumits</b></p> <p><b>Resolució</b> de <b>problemàtica</b> inicial.</p>

**I. Serveis a la ciutadania**

**A/ Serveis Socials**

**12/ Mesures per evitar la violència masclista**

**Competències:** pròpia

**Agents implicats:** Ajuntaments, l'ICD, Departament d'Ensenyament, Justícia, Interior, Salut i Treball, Afers Socials i Família.

**Descripció:**

El protocol és un document elaborat pels tècnics per tal de treballar conjuntament entre departaments alhora d'informar, assessorar i atendre les dones i fills en situació de violència masclista.

Dins els recursos propis posem a disposició del telèfon i el pis d'urgència per atendre les necessitats de les dones i fills en situacions de violència masclista.

**Destinatàries:**

Les dones i fills víctimes de violència masclista.

**Fonts de finançament**

Els propis

**Impacte:** Eradicar la violència masclista

**Indicador/s d'acció:**

Casos de violència masclista detectats i recursos assignats (telèfon, pis o ajut).

**Indicador/s processos i mecanismes:**

Valoració (profes. i usuaris) de la capacitat que té el recurs per trobar solució i protegir.

**Indicador/s de canvis i millores:**

Absència de demanda de protecció i evolució de la situació de les dones.

Sistematització	Criteri	Indicador
<p><b>Es posen a disposició de les mesures</b></p>	<p>Es disposa d'un conveni de col·laboració per prestar el servei del <b>telèfon</b> d'urgència i el conveni de col·laboració que permet oferir el <b>pis a les víctimes</b>.</p> <p>Comptem amb una <b>empresa</b> per <b>prestar</b> el servei del <b>pis d'urgència</b>.</p> <p>Tenim prou partida <b>pressupostària</b> des del <b>contracte programa</b> per assumir el recurs.</p> <p>Disposem de l'<b>equip de professionals</b></p>	<p><b>Conveni</b> de col·laboració per desplegar el <b>telèfon</b> i conveni de col·laboració per al <b>pis</b>.</p> <p><b>Empresa</b> prestadora del servei del <b>pis de les víctimes</b>.</p> <p><b>Partida</b> pressupostària.</p> <p>Equip de <b>professionals</b>.</p>
<p><b>Detectem situacions de violència i fem proposta de recurs</b></p>	<p>Arriba el cas d'una <b>demanda</b> concreta d'assessorament a través de la primària o mossos.</p> <p>La persona rep la <b>informació</b> de totes les <b>possibilitats</b> i selecciona els recursos més adients.</p> <p>Disposem d'una <b>sol·licitud</b> de telefonia mòbil junt amb una <b>resolució</b> judicial amb ordre <b>d'allunyament</b>.</p>	<p>Número de <b>casos/ informats</b>, assessorats... / seleccionat</p> <p><b>Sol·licituds</b> de <b>telefonía</b> mòbil/ casos amb <b>resolució judicial</b> amb ordre <b>d'allunyament</b></p>
<p><b>Les persones en situació de violència masclista accedeixen a un recurs (pis o telèfon)</b></p>	<p>Les persones en situació de <b>violència masclista accedeixen</b> al <b>pis</b> com a màxim 20 dies i <b>disposen de telefonia mòbil</b> amb connexió als <b>cossos</b> de seguretat i/o comptem amb <b>recursos</b> econòmics.</p>	<p><b>Casos de violència</b> (membres)/ recurs (accés a pis d'urgència, telefonia mòbil, ajut)/ dies d'estada al pis</p>
<p><b>Les dones en situació de violència es troben més protegides</b></p>	<p>Les dones i els professionals <b>valoren</b> que l'<b>assignació</b> dels <b>recursos</b> han <b>contribuït</b> a fer que les dones en situació de violència domèstica estiguin més <b>protegides</b>.</p>	<p><b>Valoració subjectiva</b> de les dones i els professionals respecte la capacitat que els <b>recursos</b> tenen de <b>protegir</b> les <b>víctimes</b>.</p>

Sistematització	Criteri	Indicador
<p><b>Contribuïm a fer que les dones en situació de violència siguin més autònomes</b></p>	<p>La situació de les <b>dones</b> millora després de la intervenció.</p> <p>Han trobat un lloc on allotjar-se definitivament.</p> <p>No hi ha <b>demanda</b> d'un altra tipus de <b>protecció</b>.</p>	<p><b>Evolució</b> de l'autonomia de les dones que han rebut el servei (situació econòmica, personal, d'habitatge...).</p> <p>Dones que han trobat un lloc <b>definitiu</b> on <b>allotjar-se</b>.</p> <p><b>Dones/ absència</b> de <b>demanda</b> de <b>protecció</b>.</p>

## I. Serveis a la ciutadania

A/ Serveis Socials

13/ Dinamització social

**Competències:** pròpia

**Agents implicats:** Consell Consultiu de la Gent Gran i el Consell Consultiu de les Dones.

### Descripció:

Les associacions de jubilats de la comarca van crear el Consell Consultiu de la Gent Gran del Baix Camp que renoven la junta cada 4 anys i es dedica a proposar i realitzar xerrades, excursions, jocs de taula i bitlles, redacció d'una revista, trobada de corals...

Consell Consultiu de les Dones és un òrgan consultiu i impulsor del pla de les polítiques de les dones.

### Destinataris:

Membres de les associacions de jubilats de la comarca i dones.

Dones que ocupen càrrecs electes i representants sindicats, d'associacions, de l'ICD (consells consultius i entitats de dones).

### Fonts de finançament

Propis per als jubilats i els Ajuntaments, Institut Català de les Dones (consell consultiu de les dones).

**Impacte:** Donar veu a la ciutadania i la societat civil en l'àmbit de les polítiques socials.

### Indicador/s d'acció:

Activitats realitzades i assistència de la gent gran i dones als Consell Consultiu.

### Indicador/s processos i mecanismes:

Els membres fan propostes de polítiques socials. Valoren que tenen veu en la política.

### Indicador/s de canvis i millores:

Propostes recollides que s'executen i òrgan que les ha executat.

Sistematització	Criteri	Indicador
<b>El funcionament del consell consultiu</b>	<p>La junta i els estatuts estan <b>actualitzats</b>.</p> <p>Se <b>celebren</b> les comissions, assemblees d'acord amb el <b>programa previst i l'assistència</b> dels seus integrants.</p>	<p>Vigència dels estatuts i els integrants del consell consultiu de la gent gran.</p> <p>Calendari previst de reunions/ compliment/periodicitat/ tipus de reunió</p> <p>Núm. assistències/ procedència</p>
<b>El consell consultiu programa i implementa el programa d'activitats.</b>	<p>Es <b>proposen actuacions</b> per a l'any que són <b>aprovaes</b> per l'òrgan competent (comissió i junta permanent).</p> <p>Hi ha <b>inscrits</b> a les propostes.</p> <p><b>S'executa</b> el programa <b>d'activitats</b> previst.</p>	<p>Aprovació de la <b>proposta</b> d'activitats anual.</p> <p><b>Programa previst/ programa executat</b></p> <p><b>Activitats/</b> núm. inscrits/ procedència</p>
<b>Els membres del consell de Dones i Gent Gran participen en la definició de les polítiques socials</b>	<p>Els <b>integrants</b> del consell <b>valoren</b> que tenen veu en la definició de les polítiques socials.</p>	<p><b>Percepció subjectiva</b> dels integrants respecte la veu en la definició de les polítiques socials.</p>
<b>La ciutadania té veu en l'àmbit de les polítiques socials</b>	<p>Les polítiques socials dels municipis i del consell recullen i executen propostes que provenen del Consell de Dones i la Gent Gran.</p>	<p><b>Propostes/ òrgan</b> que les proposa/ propostes <b>executades/ àmbit i municipi/ any</b></p>

**I. Serveis a la ciutadania**

**B/ Ensenyament**

**14/ Transport escolar**

**Competències:** delegada

**Agents implicats:** Centres d'ensenyament, empreses de transport i Ensenyament de la Generalitat.

**Descripció:**

Gestió del servei de transport escolar dels alumnes que s'han de desplaçar per cursar l'ensenyament obligatori, no obligatori i post-obligatori.

**Destinatari:**

Tota la població escolar que en seu municipi de residència no poden cursar els estudis corresponents.

**Fonts de finançament**

Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya, ciutadans i Ajuntaments (no obligatoris).

**Impacte:** Garantir l'ensenyament obligatori gratuït.

**Indicador/s d'acció:**

Rutes planificades i adjudicades als serveis de transport.

**Indicador/s processos i mecanismes:**

Rutes executades i nens transportats pel transport escolar.

**Indicador/s de canvis i millores:**

Optimització del recursos i de les rutes (integrades i més efectives).

Sistematització	Criteri	Indicador
<b>Es presta el servei transport escolar</b>	<p>Tenim <b>empreses, rutes</b> escolars per cobrir tota la <b>comarca</b> durant el curs escolar.</p> <p>Els <b>centres</b> passen la relació d'alumnes <b>inscrits</b>, els <b>Ajuntaments</b> passen la <b>llista</b> de nens i nenes en <b>edat escolar</b> (3 a 16 anys) que han de ser <b>desplaçats</b> (empadronats).</p>	<p><b>Empreses</b> (nom i número)/ <b>rutes/ territori</b> per curs.</p> <p><b>Relació d'alumnes matriculats</b> per <b>centre</b> abans de l'inici del curs.</p> <p><b>Relació d'alumnes</b> (padró) amb <b>necessitats de desplaçament</b> abans de l'inici del curs.</p>
<b>Es planifica els desplaçaments</b>	<p>Es dissenya un <b>ruta</b> (es defineixen les <b>parades dels municipis</b> i els <b>horaris</b>) i es <b>proposa</b> a l'<b>empresa</b>.</p>	<p><b>Proposta de ruta</b> per a l'<b>empresa</b>.</p>
<b>Els alumnes desplaçats</b>	<p>El <b>100%</b> dels <b>alumnes</b> es <b>desplacen</b>.</p>	<p>Relació de <b>rutes planificades/ rutes executades</b>.</p> <p>Fitxes amb la relació dels alumnes <b>desplaçats</b> per l'<b>empresa</b>.</p>
<b>Garantim l'ensenyament obligatori</b>	<p>Els <b>alumnes desplaçats</b> <b>assisteixen</b> als <b>centres</b>, sempre que hi hagi faltes justificades.</p>	<p><b>Control d'assistència d'alumnes desplaçats</b>.</p> <p><b>Justificants</b> de <b>falta d'assistència</b> d'alumnes desplaçats.</p>

**I. Serveis a la ciutadania**

**B/ Ensenyament**

**15/ Menjadors escolars**

**Competències:** delegada

**Agents implicats:** Empreses càtering, Ajuntaments, AMPA i Ensenyament Generalitat.

**Descripció:**

Gestió del servei de menjadors escolars de la comarca, bé sigui directe o amb conveni amb els Ajuntaments o AMPA.

**Destinatari:**

Els alumnes que es desplacen des d'un altre municipi per cursar ensenyaments obligatoris i aquells que no són obligatoris però en tenen necessitat.

**Fonts de finançament**

Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya i ciutadans.

**Impacte:** Garantir l'ensenyament obligatori gratuït.

**Indicador/s d'acció:**

Planificació del servei de menjador escolar i adjudicació d'empreses.

**Indicador/s processos i mecanismes:**

Núm. alumnes amb servei de menjador i cobertura, nens que no han estat atesos.

**Indicador/s de canvis i millores:**

Satisfacció del servei i paràmetres de qualitat del servei de menjador.

Sistematització	Criteri	Indicador
<b>S'ofereix el servei de menjador</b>	Tenim <b>empreses</b> contractades per cobrir el servei de menjador a cada un dels <b>centres</b> en les diferents <b>modalitats</b> .	Licitació d' <b>empreses/ centres/ modalitat</b> de servei.
<b>Se serveixen els àpats als centres</b>	Les <b>empreses</b> ofereixen el servei de menjador d'acord amb les <b>condicions</b> del contracte (compleixen el <b>conveni</b> i la <b>normativa</b> de menjadors escolars).  El servei d' <b>inspecció verifica</b> el <b>compliment</b> del contracte/ conveni i la normativa.	<b>Condicions</b> de la <b>licitació/ compliment/ servei</b>  Resultat de les <b>inspeccions/ serveis</b> de menjador
<b>Alumnes amb un àpat i custodiats</b>	Els alumnes <b>inscrits</b> al servei <b>reben</b> els <b>àpats/custòdia</b> , sempre que no hi hagi faltes justificades.	Alumnes <b>inscrits/ alumnes</b> que reben <b>àpats/ custòdia</b>  Control d' <b>assistències al menjador/ custòdia</b>  <b>Justificants de falta d'assistència</b> d'alumnes del menjador.
<b>Garantim l'ensenyament obligatori</b>	Els <b>alumnes</b> que es queden al <b>menjador assisteixen</b> a les classes de la <b>tarda</b> , sempre que hi hagi faltes justificades.	<b>Assistència</b> d'alumnes al <b>menjador/ assistències a classe</b> .  <b>Justificants de falta d'assistència</b> d'alumnes classe.

**I. Serveis a la ciutadania**

**B/ Ensenyament**

**16/ Ajuts escolars**

**Competències:** delegada

**Agents implicats:** Centres d'ensenyament, AMPA i Ensenyament de la Generalitat i Diputació de Tarragona.

**Descripció:**

Es tramiten les ajudes de llibres escolars, assistència a llars d'infants, participació d'activitats extraescolars, desplaçament i assistència al menjador escolar.

Les ajudes per a desplaçament es tramiten per al curs següent.

**Destinatari:**

Famílies amb fills en edat escolar amb necessitats socioeconòmiques.

Alumnes de centres d'educació de segon cicle d'educació infantil, educació primària, ESO i alumnes amb necessitats educatives especials. Així com , els menors amb risc d'exclusió social amb expedient obert a Serveis Socials.

**Fonts de finançament**

Diputació de Tarragona Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya i Ajuntaments.

**Impacte:** Garantir l'ensenyament obligatori gratuït.

**Indicador/s d'acció:**

Número de sol·licituds i alumnes que reben ajuts escolars.

**Indicador/s processos i mecanismes:**

Encaix entre les sol·licituds i els ajuts concedits. Ajuts no concedits i motiu denegació.

**Indicador/s de canvis i millores:**

Valoració del professorat: utilitat del recurs per assistir i seguir el programa educatiu.

Sistematització	Criteri	Indicador
<b>S'obre una convocatòria d'ajuts</b>	<p>Abans d'<b>iniciar</b> el curs s'<b>aproven</b> les <b>bases</b> o <b>reglament</b> del <b>ajuts</b> per l'<b>òrgan</b> competent (plenari).</p> <p>Les <b>escoles</b> i <b>serveis socials bàsics</b> disposen de la <b>informació</b> (bases, formularis i terminis).</p>	<p><b>Bases</b> o <b>reglament/ termini</b> d'aprovació/ <b>òrgan</b> que aprova les bases</p> <p><b>Centres</b> i <b>serveis socials</b> que recullen sol·licituds</p>
<b>Hi ha sol·licituds</b>	<p>Que les <b>famílies</b> detectades amb <b>necessitats</b> socioeconòmiques facin les <b>sol·licituds</b> en el plaç establert.</p> <p><b>Reduir</b> anualment les <b>sol·licituds</b> <b>fora</b> de <b>termini</b>.</p>	<p><b>Famílies</b> amb necessitats <b>socioeconòmiques/</b> famílies que tenen necessitats i han formalitzat la petició dins el termini</p> <p><b>Tramitacions</b> famílies fora de plaç.</p>
<b>Els alumnes amb ajuts</b>	<p>Tots els <b>alumnes</b> amb <b>necessitat</b> <b>reben</b> l'<b>ajut</b> al recurs que requereix.</p>	<p>Encaix entre <b>alumnes</b> amb <b>necessitats/</b> sol·licituds/ ajuts concedits/ tipus</p>
<b>Contribuïm a complir amb l'ensenyament obligatori</b>	<p>Els <b>alumnes</b> que accedeixen a un <b>ajut</b> reben l'ensenyament obligatori.</p>	<p><b>Alumnes/</b> ajudes/ assistències</p>

**I. Serveis a la ciutadania**

**B/ Ensenyament**

**17/ Projecte de suport als alumnes de secundària**

**Competències:** delegada

**Agents implicats:** Centres d'educació de secundària de la comarca, EAP Baix Camp.

**Descripció:**

Programa pilot per a aquest primer any, d'informació, assessorament i acompanyament als joves que es troben en risc d'abandonament escolar i aportar-los recursos per fer que puguin seguir la seva formació o derivar-los a un altre servei adequat. Per a desplegar-lo ens servim del treball conjunt entre els Departament d'Ensenyament, Joventut i els programes de la Garantia Juvenil.

**Destinatari:**

Alumnes de secundària de 3r i 4t d'ESO en risc d'abandonament escolar, excepte Reus i Cambrils.

**Fonts de finançament**

Departament d'Ensenyament

**Impacte:** Contribuir a la realització del projecte de vida de les persones joves.

**Indicador/s d'acció:**

Número d'alumnes atesos i activitats realitzades al projecte de suport.

**Indicador/s processos i mecanismes:**

Els alumnes valoren que l'assessorament ha cobert les seves expectatives.

**Indicador/s de canvis i millores:**

Núm. alumnes que segueixen l'itinerari proposat i no han abandonat la trajectòria.

Sistematització	Criteri	Indicador
<b>Despleguem el projecte de suport als alumnes de secundària</b>	<p>Els <b>centres</b> de la comarca excepte Reus i Cambrils <b>prenen</b> part del <b>projecte</b>.</p> <p>Col·laboració amb l'<b>equip d'assessorament psicopedagògic</b> del departament d'ensenyament.</p> <p><b>Programa</b> (activitats, calendari, funcions...) Ensenyament, Joventut i Garantia.</p>	<p>Centres de la <b>comarca</b>/ núm. centres <b>participants</b>/ localitat</p> <p>Col·laboració amb l'<b>EAP</b></p> <p>Programa</p>
<b>Realitzem unes activitats d'informació, assessorament i/ o acompanyament</b>	<p>Realitzem les <b>activitats</b> programades.</p> <p>Atendre <b>alumnes grupalment i individualment</b>.</p>	<p><b>Compliment</b> del programa</p> <p>Núm. <b>d'alumnes</b> assisteixen a les sessions <b>grupals</b>.</p> <p>Núm. <b>alumnes</b> a les sessions <b>individuals</b>.</p>
<b>Els alumnes estan informats, assessorats i/ o acompanyats</b>	<p>La meitat dels <b>alumnes</b> als que hem atès individualment disposen d'un recurs que dona resposta a les seves <b>inquietuds</b>.</p> <p>Els <b>alumnes</b> consideren que el recurs s'adequa a les seves <b>expectatives</b>.</p>	<p>Núm. alumnes necessitats/ núm. alumnes amb una resposta</p> <p><b>Percepció</b> dels alumnes respecte a la cobertura de les <b>expectatives</b>.</p>
<b>Els alumnes segueixen itineraris formatius i/o laborals que cobreixen les seves expectatives</b>	<p>Els <b>alumnes 6 mesos</b> més tard segueixen l'<b>itinerari</b> proposat.</p>	<p>Núm. <b>d'alumnes</b> que aprofiten el recurs <b>6 mesos</b> més tard.</p>

**I. Serveis a la ciutadania**

**B/ Ensenyament**

**18/ Cursos d'alfabetització digital**

**Competències:** pròpia

**Agents implicats:** Departament de Treball, Afers Socials i Família, l'Ajuntament de Riudoms i Diputació de Tarragona.

**Descripció:**

El programa ofereix formació presencial de nivell **inicial** en l'àmbit de les **noves tecnologies** com ara: introducció a l'ordinador, navegació per Internet, correu electrònic, ofimàtica, fotografia... que adreçem a la població en general però especialment als col·lectius amb especial risc d'exclusió social, entenent que la fractura digital consisteix en una forma de fractura social.

**Destinataris:**

Persones amb risc d'exclusió socio-digital.

Adreçat a la població en general però especialment als col·lectius amb especial risc d'exclusió social: poble gitano, aturats, mestresses de casa, gent gran, discapacitats...

**Fonts de finançament**

Departament de Treball, Afers Socials i Família, Diputació de Tarragona i fons propis.

**Impacte:** La integració social de les persones.

**Indicador/s d'acció:**

Alumnat que ha participat de la formació i cursos d'alfabetització realitzats.

**Indicador/s processos i mecanismes:**

Aprenentatges significatius i vincles creats a l'aula o a les activitats del curs.

**Indicador/s de canvis i millores:**

Transferència d'eines apreses en altres entorns i creació de noves xarxes socials.

Sistematització	Criteri	Indicador
<b>S'oferten els cursos d'alfabetització digital</b>	<p>Disposem del <b>finançament</b> per a la contractació del formador a través d'entitats i programes.</p> <p>Hem <b>planificat</b> una oferta <b>formativa</b> en tres blocs durant l'any.</p> <p>Tenim persones <b>inscrites</b> als <b>cursos</b> i blocs.</p>	<p><b>Costos</b> del programa/ <b>cobertura</b> de <b>despeses/ temporalitat/ entitats</b> de finançament</p> <p>Blocs de <b>planificació formativa/ any</b></p> <p>Núm. <b>persones</b> inscrites/ blocs <b>formatius/ cursos</b></p>
<b>Es realitzen els cursos d'alfabetització digital programats</b>	<p>Es compleix amb la <b>planificació</b> dels cursos que hem fet per a cada un dels blocs <b>anualment</b>.</p> <p>Les persones <b>inscrites</b> als cursos de cada bloc <b>assisteixen</b> a les classes.</p>	<p>Document de <b>planificació/ memòria</b> d'activitats anual</p> <p>Places <b>ofertes/ places cobertes</b></p>
<b>El programa capacita i empodera els alumnes</b>	<p>Percepció tècnica: són capaços de desenvolupar-se en l'<b>àmbit de les noves tecnologies</b> i generen <b>noves relacions socials</b>.</p> <p>Han assolit els <b>objectius</b> de <b>coneixement</b> i de relació amb els companys del punt: coneixements <b>tècnics</b> i relació <b>social</b> (assisteixen festa final curs).</p>	<p>Valoració tècnica respecte l'assoliment dels <b>objectius</b> de <b>coneixement</b>.</p> <p><b>Relacions socials</b> adquirides (i assistència a la festa de final de curs).</p>
<b>Els alumnes transfereixen els aprenentatges en la seva vida diària</b>	<p>Incrementa la <b>participació</b> en les <b>associacions</b>.</p> <p>S'utilitzen les <b>eines treballades</b> als cursos en <b>altres entorns</b>: revista, família...</p>	<p><b>Participació social</b> en altres entorns</p> <p><b>Aplicació</b> de les <b>eines</b> en societat i família</p>

**I. Serveis a la ciutadania**

C/ Joventut

**19/ Serveis delegats de Joventut**

**Competències:** delegats

**Agents implicats:** Direcció General de Joventut.

**Descripció:**

El servei inscriu i fa seguiment de les instal·lacions juvenils: cases de colònies, albergs de Joventut, granges escoles... que ofereixen els seus serveis a la comarca per tal de garantir les condicions de seguretat. Així com visitar les activitats en el lleure: casals d'estiu, colònies... per informar i comprovar el compliment de la normativa.

**Destinataris:**

Propietaris d'instal·lacions juvenils de la comarca.

Les entitats de lleure educatiu, les acadèmies, les AMPA, els clubs esportius, els Ajuntaments, les entitats culturals, les empreses... que organitzen activitats en època de vacances escolars.

**Fonts de finançament**

Direcció General de Joventut.

**Impacte:** Vetllar per la seguretat de les persones.

**Indicador/s d'acció:**

Número de visites i activitats i instal·lacions juvenils visitades.

**Indicador/s processos i mecanismes:**

Valoració dels propietaris i organitzadors respecte l'increment del coneixement.

**Indicador/s de canvis i millores:**

Evolució dels resultats: valoracions de les visites a instal·lacions i activitats.

Sistematització	Criteri	Indicador
<b>Es presten els serveis delegats de Joventut</b>	<p>Disposem d'instal·lacions juvenils.</p> <p>Es realitzen activitats en el lleure educatiu durant l'època de vacances.</p>	<p>Instal·lacions registrades a la comarca.</p> <p>Activitats notificades a la comarca</p>
<b>Es fa seguiment de les instal·lacions juvenils i les activitats de lleure</b>	<p>Els serveis tècnics fan les visites a les cases cada dos anys.</p> <p>Visitem 20 activitats notificades i 2 no notificades.</p>	<p>Data de visita preceptiva/ data de la visita realitzada/ instal·lació</p> <p>Nombre de visites/municipis/ antiguitat de l'activitat/ historial d'incidències</p>
<b>Les persones que organitzen activitats o regenten instal·lacions compleixen la normativa</b>	<p>Els serveis tècnics informen positivament de l'estat de les instal·lacions juvenils i en cas que hi hagi observacions són subsanades durant l'any.</p> <p>Les tècniques de joventut valoren positivament de les activitats visitades i en cas de fer-hi observacions són esmenades al</p>	<p>Valoració dels informes tècnics dels serveis especialitzats/ instal·lació/ biannualitat</p> <p>Valoració de les visites (B, R i M): actes de visita de comprovació i informació.</p>
<b>Els participants de les activitats i els usuaris tenen més condicions de seguretat</b>	<p>Es redueixen les observacions i el grau d'importància dels requeriments a les instal·lacions juvenils.</p> <p>Es millora la valoració global de les activitats i es redueixen les observacions negatives de les activitats antigues.</p>	<p>Evolució de les observacions i grau d'importància.</p> <p>Evolució de la valoració global i de les observacions negatives.</p>

**I. Serveis a la ciutadania**

C/ Joventut

**20/ Programes  
supramunicipals**

**Competències:** delegats

**Agents implicats:** Direcció General de Joventut, els Ajuntaments i els instituts.

**Descripció:**

Els programes **joves amb talent**

**El projecte de dinamització**

I el programa per la **igualtat de gènere**

**Destinataris:**

Persones joves de la comarca (de 12 a 35 anys).

**Fonts de finançament**

Direcció General de Joventut i els Ajuntaments.

**Impacte:** Contribuir en la realització del projecte de vida de les persones joves.

**Indicador/s d'acció:**

Núm. d'assistents i activitats realitzades en el marc dels programes supramunicipals.

**Indicador/s processos i mecanismes:**

Aprenentatges significatius.  
Valoració jove (què he après).  
Espais de reflexió generats.

**Indicador/s de canvis i millores:**

Canvis en el comportament.  
Aprenentatges transferits.  
Percepció jove: desigualtats.

**Síntesi sistematització dels programa supramunicipals**

<p><b>A</b></p> <p><b>Joves amb talent</b></p>	<p><b>B</b></p> <p><b>Projecte de participació</b></p>	<p><b>C</b></p> <p><b>Projecte de sensibilització</b></p>
<p><b>Persones empoderades (projecte empenedor)</b></p>	<p><b>Els joves s'organitzen en espais de participació</b></p>	<p><b>Joves conscienciats (desigualtats)</b></p>
<p><b>Realització de projectes personals (emprenedors)</b></p>	<p><b>Els joves participen en la comunitat</b></p>	<p><b>Contribuïm a fer visibles les desigualtats i afrontar- les</b></p>

**Contribuir en la realització del projecte de vida de les persones joves**

<p style="text-align: center;">A</p>	<p style="text-align: center;"><b>Sistematització del projecte joves amb talent</b></p>	
<p style="text-align: center;"><b>Sistematització</b></p>	<p style="text-align: center;">Criteri</p>	<p style="text-align: center;">Indicador</p>
<p style="text-align: center;"><b>Arrenquen la programació del joves amb talent</b></p>	<p>Aconseguem <b>finançament: adhesió</b> dels Ajuntaments al programa, participació d'altres administracions.</p> <p>Tenim <b>propostes</b> formatives per als àmbits.</p> <p>Els <b>Ajuntaments</b> fan ús de l'adhesió: programen activitats, difonen...</p> <p>Hi ha <b>seleccionats</b> (8-10) per curs.</p>	<p><b>Finançament</b> mínim necessari/ recull <b>d'aportacions</b> obtingudes/ entitats/ any</p> <p><b>Interessos</b> detectats/ <b>propostes</b> formatives (dates, dies i costos)</p> <p><b>Ajuntaments adherits/ accions d'ús</b> al projecte (programar, difusió...)</p> <p><b>Número</b> de <b>seleccionats/curs</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>El programa estableix un vincle amb les persones (projectes personals)</b></p>	<p>Que <b>assisteixin</b> a alguna de les formacions, <b>repeteixin</b> amb alguna proposta o sol·licitin algun tipus de suport.</p>	<p><b>Inscrits/ assistència/ tipus</b> de formació/ formació/ <b>contactes</b> fora de la formació</p>
<p style="text-align: center;"><b>Les persones s'empoderen i aposten pel seu projecte</b></p>	<p>Realitzen <b>accions</b> per <b>avançar</b> amb el <b>projecte</b>: fan proves de producte, coneixen el mercat, aprofundeixen en tècniques de producció, venda o comunicació, el defineixen...</p> <p>La <b>tècnica percep</b> que la persona ha <b>millorat</b> la <b>confiança</b> i l'<b>estat emocional</b> davant el projecte.</p>	<p><b>Accions/ moment</b> o fase del projecte/ moment personal</p> <p><b>Valoració</b> del professional respecte a les <b>transformacions personals</b> (confiança) i la <b>incidència</b> que aquest canvi ha produït en el <b>projecte</b>.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Es realitzen projectes personals</b></p>	<p>Les persones que han participat al programa dediquen part del seu temps en la materialització del projecte: produir, oferir el servei, comercialitzar...</p> <p>Les persones que han participat al programa <b>inverteixen</b> en el <b>projecte</b> i/ o <b>obtenen ingressos</b> del projecte.</p>	<p>Participants/ participants que <b>materialitzen</b> (produeixen, serveixen, comercialitzen...)</p> <p>Participants/ participants que <b>inverteixen</b> en el <b>projecte/ obtenen ingressos</b></p>

<p style="text-align: center;">B</p>	<p style="text-align: center;"><b>Sistematització del projecte de participació</b></p>	
<p style="text-align: center;"><b>Sistematització</b></p>	<p style="text-align: center;">Criteri</p>	<p style="text-align: center;">Indicador</p>
<p style="text-align: center;"><b>Es desplega el projecte de participació</b></p>	<p>Aconsegüim <b>finançament</b>: els Ajuntaments <b>aporten</b> finançament al programa.</p> <p>Tenim <b>propostes</b> d'activitats (formatives, lúdiques...).</p> <p>Els <b>Ajuntaments</b> fan ús de l'adhesió: proposen activitats, difonen...</p>	<p><b>Finançament</b> mínim necessari/ recull <b>d'aportacions</b> obtingudes/ Ajuntaments/ any</p> <p><b>Interessos</b> detectats/ <b>propostes</b> (dates, dies i costos)</p> <p><b>Ajuntaments adherits/ accions d'ús</b> al projecte (programar, difusió...)</p>
<p style="text-align: center;"><b>El programa estableix un vincle amb els joves</b></p>	<p>Els joves <b>assisteixen</b> a les <b>activitats</b> programades i/ <b>convocatòries</b>.</p> <p><b>Repeteixen</b>, fan <b>suggerències</b> o sol·liciten algun tipus de <b>suport</b>.</p>	<p><b>Confirmacions/ assistència/ tipus</b> d'activitat/ <b>activitat/ contactes</b> amb la tècnica fora del programa</p>
<p style="text-align: center;"><b>Els joves s'empoderen</b></p>	<p>Els joves realitzen <b>accions</b> més enllà del programa inicial: activitats noves d'iniciativa juvenil.</p> <p>Participen de la xarxa <b>d'entitats</b>.</p> <p><b>Ampliem</b> la <b>xarxa</b> de <b>contactes</b> juvenils.</p>	<p><b>Accions</b> programades pels joves/ <b>municipis</b></p> <p><b>Entitats/ joves participen</b></p> <p><b>Contactes nous</b> de joves, grups o associacions</p>
<p style="text-align: center;"><b>Els joves participen de la comunitat</b></p>	<p>Es consoliden <b>espais</b> de <b>participació</b> on hi participen els joves.</p> <p>Els <b>joves</b> duen a terme accions o <b>activitats</b> d'iniciativa pròpia obertes als joves.</p> <p>Els joves programen activitats obertes a la <b>comunitat</b>.</p>	<p>Creació de <b>l'espai</b>/ integrants</p> <p><b>Activitats</b> programades/ municipi</p> <p>Activitats <b>proposades/ activitats executades/ destinataris</b> (joves, comunitat...)</p>

C	<b>Sistematització del projecte de sensibilització</b>	
<b>Sistematització</b>	Criteri	Indicador
<b>Arrenquen el programa de sensibilització</b>	<p>Les <b>tècniques</b> reben <b>formació</b> en l'àmbit a treballar.</p> <p>Es defineixen propostes amb els departaments vinculats al programa.</p> <p>Programació d'activitats als IES (sol·liciten, concretem dia i hora).</p>	<p><b>Personal format/ tipus de formació/ hores/ aprofitament</b></p> <p>Departaments/ propostes conjuntes</p> <p>Sol·licituds/ IES/ programa d'activitats</p>
<b>Execució del programa</b>	<p>Es <b>realitzen</b> les actuacions programades.</p> <p>Els alumnes <b>assisteixen</b> a les sessions.</p>	<p><b>Programa</b> previst/ <b>execució</b> del programa</p> <p><b>Alumnes assisteixen/ sessió</b></p>
<b>Els joves reflexionen</b>	<p>Els alumnes expressen i comparteixen <b>situacions de desigualtat</b>.</p> <p>Es <b>genera</b> debat</p> <p>La <b>tècnica percep</b> que els alumnes han obert espais de <b>reflexió</b></p>	<p><b>Aportacions</b> (temes, tipus d'opinions...)</p> <p><b>Valoració</b> de la professional respecte als <b>espais de reflexió</b> que s'han generat.</p>
<b>Contribuïm a fer visibles les desigualtats (de gènere...)</b>	<p>Els alumnes <b>incrementen</b> la seva capacitat de veure les desigualtats (segons material treballat) i expressen que han adquirit més habilitats per afrontar-les.</p>	<p><b>Percepció</b> subjectiva dels <b>alumnes</b> respecte la <b>capacitat</b> de veure i <b>afrontar</b> les desigualtats.</p>

**I. Serveis a la ciutadania****D. Cultura i Esport****21/ Arxiu****Competències:** delegada**Agents implicats:** Els Ajuntaments de la comarca i Arxiu Comarcal Baix Camp.**Descripció:**

L'arxiu comarcal descriu els fons dels arxius públics i privats fent les guies, inventaris i catàlegs de la documentació per conèixer el contingut, conservar-la i posar-la a disposició dels usuaris com a sistema de conservació de la documentació.

**Destinataris:**

Els Ajuntaments de la comarca, les empreses, les institucions i les persones amb arxius o patrimoni cultural.

**Fonts de finançament**

Direcció General d'Arxius, Biblioteques, Museus i Patrimoni, Diputació de Tarragona.

**Impacte:** Preservar el patrimoni cultural de la comarca.

**Indicador/s d'acció:**

Ajuntaments, privats... amb documentació i documents rebuts per tractar.

**Indicador/s processos i mecanismes:**

Documents amb guia, inventari, catàleg de fons i aplicació de taules.

**Indicador/s de canvis i millores:**

Consultes de documentació (sol·licituds de documents) i canals utilitzats per consultar.

Sistematització	Criteri	Indicador
<b>Es presta el servei de l'arxiu</b>	Es <b>rep</b> la <b>documentació</b> dels arxius públics i privats	<b>Número i tipus/ documents</b> rebuts <b>Número d'Ajuntaments i privats/ documents</b> rebuts
<b>Es tracta la documentació es descriu i s'arxiva</b>	<b>S'identifica l'estat</b> de la <b>documentació</b> , es <b>restauren</b> els documents (primeres tasques: neteja i reparació).  I <b>s'apliquen</b> les taules d'avaluació.  I es prepara la <b>guia, inventari</b> i/ o <b>catàleg</b> de la documentació de tot el fons de l'arxiu.	<b>Estat</b> de la <b>documentació</b>  <b>Documents malmesos / documents restaurats.</b>  <b>Guia/ inventari/ catàleg</b> del fons  <b>Aplicació</b> de les <b>taules:</b> documents eliminats.
<b>Documentació arxivada</b>	Disposem d'algun dels <b>instruments</b> de <b>descripció</b> de cada fons d'arxiu.  La <b>documentació</b> es troba <b>ordenada, classificada, col·locada</b> i amb una <b>topogràfica</b> .	<b>Instruments</b> de <b>descripció</b> de cada fons: guia, inventari, catàleg, quadre de classificació i quadre de fons.
<b>Els usuaris consulten i accedeixen al patrimoni</b>	Hi ha <b>persones</b> que <b>accedeixen presencialment</b> o <b>digitalment</b> a la <b>documentació</b> de l'arxiu.  <b>Accedeixen</b> digitalment al <b>fons</b> de l'arxiu del XAC i XAC premsa (documentació i premsa digitalitzada).	<b>Sol·licituds</b> de <b>documentació:</b> presencials, correus electrònics, trucades, correspondència.  <b>Estadístiques</b> de <b>consultes</b> de la XAC i XAC premsa.

**I. Serveis a la ciutadania**

**D. Cultura i Esport**

**22/ Dinamització d'entitats de la comarca**

**Competències:** pròpia

**Agents implicats:** Els Ajuntaments i entitats de la comarca.

**Descripció:**

La realització de la Festa Major, la relació d'activitats de cada entitat i el catàleg d'entitats de la comarca aglutinen el programa de dinamització d'entitats de la comarca.

**Destinataris:**

Els Ajuntaments i entitats de la comarca.

**Fonts de finançament**

Els Ajuntaments (recursos materials) i espònsors d'empreses de la comarca.

**Impacte:** Incrementar el sentiment de pertinença al territori.

**Indicador/s d'acció:**

Entitats participants i activitats realitzades en el marc de la dinamització de la comarca.

**Indicador/s processos i mecanismes:**

Valoració subjectiva respecte l'increment de coneixement de les entitats de la comarca.

**Indicador/s de canvis i millores:**

Núm. de contractacions, intercanvis o col·laboracions de les entitats de la comarca.

**Síntesi sistematització dels projecte de dinamització d'entitats de la comarca**

<p><b>A</b></p> <p><b>Catàleg d'entitats de la comarca</b></p>	<p><b>B</b></p> <p><b>Relació d'activitats de les entitats de la comarca</b></p>	<p><b>C</b></p> <p><b>Se celebra la Festa Major de la comarca</b></p>
<p><b>Millora el coneixement entre les entitats</b></p>	<p><b>Millora el coneixement de les activitats</b></p>	<p><b>Millora el coneixement de les activitats i les entitats</b></p>
<p><b>Incrementen les relacions entre entitats</b></p>	<p><b>Incrementen les contractacions, intercanvis o col·laboracions entre entitats</b></p>	<p><b>Incrementen les contractacions, intercanvis o col·laboracions entre entitats</b></p>

**Les persones incrementen el sentiment de pertinença al territori.**

<p style="text-align: center;">A</p>	<p style="text-align: center;"><b>Sistematització del catàleg d'entitats de la comarca</b></p>	
<p style="text-align: center;"><b>Sistematització</b></p>	<p style="text-align: center;">Criteri</p>	<p style="text-align: center;">Indicador</p>
<p style="text-align: center;"><b>Base de dades d'entitats de la comarca</b></p>	<p>Disposem d'una <b>persona</b> que s'encarrega de crear la <b>base de dades</b> de les <b>entitats</b>.</p> <p>Es crea un <b>web</b> on <b>administrar</b> les dades de les <b>entitats</b>.</p>	<p><b>Personal</b> assignat al programa</p> <p><b>Web</b> destinat per a la <b>base de dades</b> d'entitats.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Les entitats formen part de la base de dades d'entitats</b></p>	<p>Les <b>entitats</b> de la comarca <b>introdueixen</b> les <b>dades</b> de les seves entitats a la base de dades i apareixen publicades al <b>web</b>.</p>	<p><b>Entitats/ municipis/</b> registren dades</p>
<p style="text-align: center;"><b>Es coneixen les entitats</b></p>	<p>Les <b>entitats</b> coneixen a altres <b>entitats</b> de la <b>comarca</b></p>	<p><b>Entitats/ coneixement</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>Incrementen les relacions entre entitats</b></p>	<p><b>S'incrementa</b> el <b>número</b> d'interaccions entre <b>entitats</b>.</p>	<p><b>Interaccions</b> entre <b>entitats</b> /dades anuals.</p>

<p style="text-align: center;">B</p>	<p><b>Sistematització del calendari d'activitats de la comarca</b></p>	
<p><b>Sistematització</b></p>	<p>Criteria</p>	<p>Indicador</p>
<p><b>Es posa a disposició el calendari d'activitats de les entitats</b></p>	<p>Les <b>entitats</b> compten un entorn per publicitar les <b>activitats</b>.  Posada en <b>funcionament</b> del web amb l'accés per a les <b>entitats</b>.</p>	<p><b>Implementació</b> de la <b>base de dades</b> i posada en <b>funcionament</b>.  <b>Accés</b> a les <b>entitats</b>.</p>
<p><b>Les entitats publiciten les activitats</b></p>	<p>Les <b>entitats</b> de la comarca <b>utilitzen el web</b> per publicitar les activitats a la pàgina.</p>	<p><b>Número i nom</b> d'entitats que utilitzen la base de dades <b>web</b>.</p>
<p><b>Es coneixen les activitats de les entitats</b></p>	<p>Les <b>entitats</b> valoren que coneixen les <b>activitats</b> que ofereixen les entitats.</p>	<p><b>Percepció subjectiva</b> de les <b>entitats</b> respecte el coneixement de les <b>activitats</b>.</p>
<p><b>Es contribueix a la contractació, intercanvis o col·laboracions d'activitats</b></p>	<p><b>S'incrementa</b> el <b>número</b> de contractacions, intercanvis o col·laboracions entre les <b>entitats</b>.</p>	<p><b>Contractacions, intercanvis, col·laboracions</b> de les <b>entitats</b> / dades anuals.</p>

C	Sistematització de la Festa Major de la comarca	
Sistematització	Criteri	Indicador
<p><b>S'impulsa la Festa Major de la comarca</b></p>	<p>Els <b>Ajuntaments</b> i les <b>entitats</b> aporten <b>recursos</b> materials per a la realització de la Festa Major.</p> <p>Es <b>planifica</b> la Festa Major de la comarca.</p>	<p><b>Ajuntament</b> o <b>entitat</b> i <b>recurs</b> aportat</p> <p>Planificació de la Festa Major de la comarca.</p>
<p><b>Se celebra la Festa Major de la comarca</b></p>	<p>Les <b>entitats</b> i els <b>Ajuntaments</b> realitzen <b>activitats</b> en el marc de la Festa Major de la comarca.</p>	<p><b>Entitats</b> i <b>Ajuntaments</b> de la <b>comarca</b>/ Ajuntaments i entitats <b>participants</b></p>
<p><b>Incrementa el coneixement e les entitats de la comarca</b></p>	<p>La Festa Major de la comarca ha contribuït al <b>coneixement</b> d'altres <b>entitats</b>.</p> <p><b>Percepció subjectiva</b> de les entitats respecte la <b>capacitat</b> que ha tingut la Festa Major perquè <b>coneguin</b> a altres <b>entitats</b>.</p>	<p>Número <b>d'entitats</b> que <b>participen</b> de la Festa Major de la comarca/ entitats que <b>incrementen</b> el <b>coneixement</b></p> <p>Valoració subjectiva de les <b>entitats</b> respecte la <b>capacitat</b> que té la Festa Major perquè <b>coneguin</b> altres <b>entitats</b>.</p>
<p><b>Es contribueix a la contractació, intercanvis o col·laboracions d'activitats</b></p>	<p>Incrementen les <b>contractacions, intercanvis o col·laboracions</b> entre <b>entitats</b> i <b>institucions</b>.</p> <p>Es realitzen noves <b>accions col·laboratives</b> entre <b>entitats</b> de la comarca.</p>	<p>Número <b>d'entitats</b> i <b>contractacions, intercanvis o col·laboracions</b> que s'hi han establert.</p> <p>Accions <b>col·laboratives</b> noves/ <b>entitats/ procedència</b></p>

**I. Serveis a la ciutadania**

**D. Cultura i Esport**

**23/ Promoció de l'esport base i l'activitat física**

**Competències:** pròpia

**Agents implicats:** Ajuntaments, entitats, empreses i centres educatius, Consell Esportiu.

**Descripció:**

El Consell Esportiu del Baix Camp organitza activitats esportives amb un programa molt diversificat que inclou disciplines convencionals i no convencionals.

**Destinataris:**

Les persones, els Ajuntaments i entitats.

Els principals destinataris dels consells esportius són els infants i els joves en edat escolar, malgrat que també es fan actuacions adreçades a adults i amb menor mesura a la gent gran.

**Fonts de finançament**

Fons propis.

**Impacte:** Millorar la qualitat de vida i el benestar social de les persones.

**Indicador/s d'acció:**

Nombre de participants i activitats realitzades per promoure l'esport.

**Indicador/s processos i mecanismes:**

Percepció subjectiva dels participants: gaudeixen (recomanen, repeteixen...).

**Indicador/s de canvis i millores:**

Milloren els hàbits i els comportaments. Incrementen participants, canvi d'actituds.

Sistematització	Criteri	Indicador
<b>S'implementa el programa per a la promoció de l'esport base i l'activitat física</b>	<b>Mantenir</b> les <b>prestacions</b> mitjançant <b>acords</b> : convenis, licitacions, contractes i oferta pròpia amb entitats, institucions, empreses i centres educatius.	<b>Número</b> de <b>prestacions</b> <b>Número</b> de <b>licitacions</b> / convenis i contractes i oferta pròpia Relació d' <b>institucions, entitats</b> i empreses als que es presta servei.
<b>Organització i execució d'activitats</b>	L'oferta que es programa és <b>diversificada</b> : inclou disciplines convencionals (atletisme, gimnàstica rítmica, bolei...) i no convencionals (vela, kayak, orientació...) i l' <b>execució de qualitat</b> (els monitors: )	<b>Tipologia</b> d'activitat/ disciplina Valoració subjectiva de l'activitat de les entitats i institucions Observació tècnics CEBC
<b>Les persones practiquen esport i realitzen activitat física</b>	Els <b>participants</b> realitzen <b>activitats</b> físiques i esportives d'acord amb el programa.  Els participants estan satisfets amb les propostes: recomanen les activitats a altres.	Encaix entre les previsions i el compliment del programa/ seguiment d' <b>assistències</b> .  Satisfacció dels participants (tant usuari com l'entitat contractant) (recomanen, repeteix...)
<b>Contribuïm a la millora dels hàbits i la condició física i social de les persones.</b>	Milloren els hàbits dels participants: els participants <b>repeteixen</b> i <b>participen</b> a altres activitats.  Les activitats <b>contribueixen</b> a fomentar uns <b>valors</b> de respecte (evolució de la targeta verda).	Pràctica d'activitats físiques dels participants abans i després de l'activitat.  Evolució del número i tipus d' <b>actituds valorades</b> a partir de la targeta <b>verda</b> .

**I. Serveis a la ciutadania**

**E/ Ordenació del territori i Urbanisme**

**24/ Oficina d'habitatge**

**Competències:** delegat

**Agents implicats:** Governació, Administracions Públiques i Habitatge.

**Descripció:**

Mesures per mobilitzar el parc d'habitatges de lloguer fent més confiança als propietaris, oferint tutela i assegurances de caució i multirisc. Ajuts per cobrir la diferència entre el preu de mercat i la capacitat del llogater.

**Destinatari:**

Els ciutadans

**Fonts de finançament**

Governació, Administracions Públiques i Habitatge.

**Impacte:** El dret a l'accés a un habitatge digne.

**Indicador/s d'acció:**

Núm. de municipis que s'adhereixen al conveni de col·laboració.

**Indicador/s processos i mecanismes:**

Prospeccions als municipis i nombre de pisos captats.

**Indicador/s de canvis i millores:**

Núm. de persones que accedeixen al lloguer sota preu de mercat (borsa).

Sistematització	Criteri	Indicador
<b>S'ofereix el servei de la borsa de lloguer</b>	<p>Es convocatòria d'ajuts, convenis de col·laboració amb els municipis.</p> <p>Els <b>propietaris</b> i els <b>usuaris incrementen el coneixement de la borsa</b>: trucades i atencions.</p>	<p><b>Convocatòria d'ajuts</b></p> <p><b>Convenis de col·laboració/ municipis</b></p> <p><b>% d'usuaris</b> que fan consultes a la <b>borsa</b>.</p>
<b>La borsa de mediació social mobilitza el parc d'habitatges</b>	<p>Anualment s'incrementa el <b>número</b> de <b>pisos</b> captats a la borsa de la comarca.</p>	<p><b>Número</b> de <b>pisos</b> captats <b>per municipi per any</b></p>
<b>S'ofereixen pisos sota el preu de mercat</b>	<p>El <b>número</b> de <b>pisos</b> cobreix la <b>demanda</b> dels usuaris de borsa de lloguer.</p> <p>S'<b>ofereixen</b> pisos <b>sota</b> el <b>preu</b> del <b>mercat</b>.</p>	<p><b>Número</b> de pisos/ <b>sol·licituds</b> rebudes.</p> <p><b>Preus</b> dels pisos/ preu del <b>mercat</b></p>
<b>Les persones tenen accés a un habitatge digne</b>	<p><b>Incrementa</b> el nombre de <b>contractes</b> signats durant l'any.</p> <p>Els <b>pisos</b> tenen <b>cèdul·les</b> (compleixen amb les característiques <b>d'habitabilitat</b>).</p> <p>El <b>pis s'ajusta</b> a les <b>necessitats</b> de la <b>família</b>.</p>	<p><b>Número</b> de <b>contractes</b> signats/ <b>any</b>.</p> <p>Perfil de l'<b>usuari</b>/tipus <b>d'habitatge</b></p>

## I. Serveis a la ciutadania

F/ Consum

25/ Oficina de Consum Reus i Baix Camp

**Competències:** delegada

**Agents implicats:** Agència Catalana del Consum.

### Descripció:

L'Oficina ofereix informació, atenció i assessorament a les persones físiques i jurídiques en matèria de consum, així com la gestió de les queixes, reclamacions i denúncies que es produeixen en el marc de les relacions de consum. Es duen a terme procediments de mediació i arbitratge, en cas que sigui necessari.

### Destinataris:

Persones consumidores i empreses del Baix Camp.

### Fonts de finançament

Agència Catalana del Consum i Diputació de Tarragona.

**Impacte:** Defensar i protegir els drets de les persones que gaudeixen de la condició de consumidores i usuàries de la comarca.

### Indicador/s d'acció:

Número de consultes i persones ateses a l'Oficina de Consum.

### Indicador/s processos i mecanismes:

Els usuaris valoren que el servei els informa dels drets.  
Expedients gestionats.

### Indicador/s de canvis i millores:

Valoració: usuaris capacitat d'afrontar situacions similars.  
Expedients tancats i motiu.

Sistematització	Criteri	Indicador
<b>S'ofereix el servei d'informació al consumidor</b>	<p>S'<b>habiliten canals</b> per accedir al servei</p> <p>Es descentralitzat el servei: <b>permanència</b> 5 vegades al mes en <b>5 municipis</b> de més de <b>5 mil</b> habitants.</p> <p>Acords amb les <b>entitats</b> en l'<b>assessorament directe</b>.</p>	<p>Canals d'accés de les <b>consultes</b></p> <p><b>Permanències</b> als <b>municipis</b>/ on i periodicitat</p> <p><b>Acord</b> amb les <b>entitats</b> d'assessorament/ tipus d'entitat</p>
<b>Els consumidors fan arribar consultes, queixes, denúncies i reclamacions</b>	<p>Els <b>usuaris</b> de la tota la comarca fan arribar <b>consultes</b>, queixes, denúncies i reclamacions a través del correu, presencialment, telefònicament o el formulari web.</p>	<p><b>Nombre de consultes.</b></p> <p><b>Tipus</b> d'incidència</p> <p><b>Via d'accés</b> (presencial, telefònicament, web).</p> <p><b>Abast</b>/lloc de <b>procedència</b> dels usuaris que fan les consultes</p>
<b>Es presta l'assessorament i mediació/arbitratge davant les empreses i es tramiten denúncies</b>	<p>Es defineix la <b>tipologia</b> de la consulta (queixa, reclamació o denúncia).</p> <p>Es construeix el discurs plural (mediacions): <b>contacta</b> amb l'<b>empresa</b> (reclamació i queixa).</p> <p>Es <b>valora</b> la gravetat de la situació de la denúncia i es <b>traslladada</b>.</p>	<p><b>Expedients</b>/ definida la <b>tipologia</b></p> <p><b>Expedient</b> reclamació i queixa/ fase <b>contacte</b> empreses.</p> <p><b>Denúncies/ valoració</b> (tipus) de denúncia/ <b>derivacions</b>.</p>
<b>Resolució dels conflicte</b> <b>Contribuïm a fer que els usuaris coneguin els seus drets</b>	<p>Es <b>finalitza</b> el procés amb un acord entre les parts.</p> <p>Els <b>usuaris</b> són capaços <b>d'afrontar</b> situacions similars en un <b>futur</b> amb més <b>informació</b>.</p>	<p>Nombre reclamacions <b>rebudes</b>/de <b>reclamacions tancades</b>/ <b>motiu</b> d'arxiu.</p> <p>Nombre d'arbitratges <b>resolts</b></p> <p><b>Valoració</b> dels <b>usuaris</b> respecte la capacitat d'afrontar <b>situacions</b> similars amb més <b>informació</b>.</p>

**I. Serveis a la ciutadania**

**G/ Foment de l'economia**

**26/ Programes de formació i inserció**

**Competències:** pròpia

**Agents implicats:** Departament de Treball, Afers Socials i Família, administracions i entitats del territori.

**Descripció:**

Recullen diferents accions encaminades a la millora de l'ocupabilitat, la capacitació professional i la inserció laboral de persones amb especials dificultats d'inserció. Inclouen: la formació especialitzada, l'orientació personalitzada, l'acompanyament, la prospecció empresarial.

**Destinataris:**

Dones, joves, majors de 45 anys, persones amb discapacitat.

**Fonts de finançament**

Departament de Treball, Afers Socials i Família.

**Impacte:** Millorar les oportunitats laborals de les persones.

**Indicador/s d'acció:**

Número de formacions per a la inserció realitzades i participants.

**Indicador/s processos i mecanismes:**

Cobertura de necessitats i aprenentatges adquirits.

**Indicador/s de canvis i millores:**

Persones participants que s'insereixen al mercat laboral o al sistema educatiu.

Sistematització	Criteri	Indicador
<b>S'implementen els programes de formació i inserció</b>	<p>S'obté la <b>subvenció</b> necessària per dur a terme el <b>projecte</b>.</p> <p>Hi ha <b>convenis</b> amb les entitats i/ o administracions del <b>territori</b> per a cada programa.</p>	<p>Import <b>sol·licitat</b>/ % de subvenció <b>atorgada</b></p> <p>Sol·licituds/ resolucions</p> <p><b>Convenis</b>/ entitats i administracions signatàries/<b> programes</b></p>
<b>Se seleccionen els equips i participants</b>	<p>Disposem de la <b>persona</b> que desenvolupa les accions del programa.</p> <p>Disposem dels <b>participants</b> que requereix el <b>programa</b>: edat, formació, inscripció com a DONO, amb o sense prestació i motivades, que tinguin un compromís de seguiment...</p>	<p><b>Contractació</b></p> <p>Relació de <b>participants</b>/encaix amb el <b>perfil</b> del programa.</p> <p><b>Percepció</b> de l'<b>orientador</b> respecte la <b>motivació</b> i grau de <b>compromís</b> dels <b>participants</b>.</p>
<b>Es realitzen les accions de formació i inserció</b>	<p>El <b>formador/a</b> crea <b>vincle</b> amb els participants.</p> <p>Els alumnes <b>completen</b> i <b>aprofiten l'activitat</b> formativa.</p> <p>Se cerquen <b>ofertes</b> de <b>feina</b> a les <b>empreses</b> del territori que s'adiuen amb el <b>programa</b>.</p>	<p><b>% Assistència</b> i <b>aprofitament</b> (resultats d'avaluació) de l'activitat formativa</p> <p>Empreses <b>contactades</b>/ empreses amb <b>ofertes</b></p> <p>Núm. <b>ofertes</b>/ persones que <b>participen</b> selecció/ <b>localització</b>/ sector/programa</p>
<b>Inserció laboral</b> <b>Retorn al sistema educatiu</b>	<p>Els <b>participants</b> dels nostres programes <b>s'insereixen</b> laboralment: es compleixen les ratios <b>requerides</b> a la <b>convocatòria</b>. 6 mesos més tard es <b>mantenen</b> al seu <b>lloc</b> de <b>treball</b>.</p> <p>Els <b>participants</b> del programa <b>retornen</b> al sistema <b>educatiu</b>.</p>	<p>Persones que participen/<b>s'insereixen</b> <b>laboralment</b></p> <p><b>Contractes</b> signats</p> <p><b>Permanència</b> a mateix lloc de treball (6 mesos més tard)</p> <p>Persones <b>participants</b>/ s'inscriuen/ es <b>matriculen</b> a formacions</p>



**I. Serveis a la ciutadania**

**G/ Foment de l'economia**

**27/ Polítiques actives d'ocupació**

**Competències:** delegada

**Agents implicats:** Diputació de Tarragona i els Ajuntaments.

**Descripció:**

Contractació de 5 persones per part de la Diputació de Tarragona per desenvolupar durant 6 mesos uns projectes d'interès general i social a la comarca. El Consell sol·licita el projecte a la Diputació i coordina i fa seguiment del projecte amb els municipis participants. La Diputació fa seguiment al programa en termes de riscos laborals i forma els integrants en seguretat laboral i cerca de feina.

**Destinataris:**

Persones aturades de llarga durada.

**Fonts de finançament**

Diputació de Tarragona.

**Impacte:** Millorar les oportunitats laborals de les persones.

**Indicador/s d'acció:**

Municipis adherits i persones seleccionades al programa.

**Indicador/s processos i mecanismes:**

Projectes executats en el marc del projecte de polítiques actives i grau de compliment.

**Indicador/s de canvis i millores:**

Adquisició d'experiència laboral.

Sistematització	Criteri	Indicador
<b>S'implementen polítiques actives d'ocupació</b>	<p>Es <b>presenta</b> un <b>projecte</b> a la Diputació amb un cronograma de desenvolupament.</p> <p>La diputació <b>resol</b> la <b>sol·licitud</b>.</p> <p>S'estableixen <b>convenis</b> de <b>col·laboració</b> amb els <b>Ajuntaments</b>.</p>	<p><b>Projecte</b> i cronograma presentat/ <b>convocatòria</b></p> <p><b>Sol·licitud/ Resolució</b></p> <p><b>Convenis/ Ajuntaments</b></p>
<b>Se seleccionen els participants</b>	<p>Tenim <b>5</b> persones <b>seleccionades</b> per al projecte.</p> <p><b>Cobrim</b> les <b>ofertes</b> amb els <b>perfils</b> sol·licitats.</p>	<p>Número <b>d'aspirants/</b> número de <b>seleccionats</b></p> <p><b>Perfils</b> ofertats/<b> cobertura</b> de perfils</p>
<b>Adquireixen experiència laboral</b>	<p>Els <b>5 participants</b> del programa han <b>completat</b> els 6 mesos de <b>contracte laboral</b>.</p> <p>Es <b>completa</b> el <b>projecte</b>.</p>	<p><b>Finalització</b> del <b>contracte</b> laboral.</p> <p>Grau de <b>realització</b> del <b>projecte</b>.</p> <p><b>Valoració Ajuntaments</b> respecte la <b>capacitat</b> de <b>completar</b> el <b>projecte</b>.</p>
<b>Millora l'ocupabilitat</b>	<p>Els participants disposen de més eines i recursos per a la <b>recerca</b> de <b>feina</b>.</p>	<p><b>Eines</b> i <b>recursos</b> emprats pels <b>participants</b>.</p>

**I. Serveis a la ciutadania**

**G/ Foment de l'economia**

**28/ Emprenedoria**

**Competències:** pròpia

**Agents implicats:** Empresa i coneixement, IDETSA i l'Ajuntament de Cambrils.

**Descripció:**

S'ofereix informació, formació i assessorament en el procés de creació de l'activitat empresarial.

Les persones amb una idea de negoci reben informació sobre la xarxa d'assessorament empresarial, tenen accés a formació gratuïta i assessorament en l'elaboració del pla d'empresa. En cas que es completi el procés compten amb la validació del pla d'empresa.

**Destinataris:**

Qualsevol persona amb una idea de negoci.

**Fonts de finançament**

Empresa i coneixement

**Impacte:** Millorar el teixit i la competitivitat a la comarca.

**Indicador/s d'acció:**

Número d'emprenedors/es assessorats/des respecte la previsió feta pel servei.

**Indicador/s processos i mecanismes:**

Cobertura del servei i satisfacció dels/es usuaris/es respecte l'assessorament.

**Indicador/s de canvis i millores:**

Persones que inicien l'activitat i les que no l'inicien per raons d'inviabilitat mostrades al pla.

Sistematització	Criteri	Indicador
S'ofereix el servei d'assessorament empresarial	Es <b>concedeix</b> la <b>subvenció</b> per al desenvolupament del programa de foment de <b>l'emprenedoria</b> .	<b>Sol·licitud</b> / atorgament
Les persones amb un projecte d'empresa arriben al servei	Durant l' <b>exercici</b> hi ha persones emprenedores que s'adrecen al servei.	<b>Previsió</b> de persones ateses/ número de persones <b>ateses/ any</b>
S'informa, s'assessora a les persones amb un projecte emprenedor	Es realitzen accions previstes en els termes <b>d'assessorament i informació</b> a les persones en el procés i diferents.  Les persones que s'han <b>realitzat</b> els <b>plans d'empresa</b>	<b>Previsió</b> de persones amb el <b>pla d'empresa</b> / número de <b>persones</b> que <b>han realitzat</b> el <b>pla/ anys</b>  Número <b>d'assessoraments</b>  <b>Informes</b> de <b>viabilitat</b> dels plans d'empresa finalitzats
Contribuïm en la creació d'empreses	ó mesos més tard de la <b>finalització</b> del <b>pla</b> d'empresa l'emprenedor o emprenedora comunica <b>l'inici</b> de <b>l'activitat</b> empresarial  <b>Compliment</b> de la <b>previsió</b> establerta	<b>Previsió</b> de la creació d'empreses/ <b>comunicació</b> dels emprenedors respecte la <b>creació</b> de <b>l'empresa</b>  <b>Compliment</b> de les <b>previsions</b>  ó mesos més tard

**I. Servei a la ciutadania**

**G/ Foment de l'economia**

**29/ Gestió sostenible del territori**

**Competències:** pròpia

**Agents implicats:** El Departament de Treball, Afers Socials i Família, Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació, els Ajuntaments i el teixit econòmic del territori.

**Descripció:**

Aportar recursos i eines a les persones de la comarca que volen retornar als municipis d'interior i de muntanya per desenvolupar un projecte vital que es basa en un projecte d'emprenedoria sostenible des del punt de vista social, econòmic, mediambiental ...

**Destinatari:**

Les persones que vulguin emprendre en l'àmbit rural i persones o entitats que faciliten l'emprenedoria.

**Fonts de finançament**

Departament de Treball, Afers Social i Família i els fons propis.

**Impacte:** El desenvolupament econòmic i social dels municipis.

**Indicador/s d'acció:**

Personal tècnic destinat al projecte del banc de terres.

**Indicador/s processos i mecanismes:**

Encaix entre l'oferta i la demanda de terres.

**Indicador/s de canvis i millores:**

Activitats iniciades en el sector agrari.



<p style="text-align: center;">A</p>	<p style="text-align: center;"><b>Sistematització del projecte del banc de terres</b></p>	
<p style="text-align: center;"><b>Sistematització</b></p>	<p style="text-align: center;">Criteri</p>	<p style="text-align: center;">Indicador</p>
<p style="text-align: center;"><b>Implementació del banc de terres</b></p>	<p>Es <b>concedeix</b> la subvenció per a la contractació d'un agent d'ocupació i desenvolupament local.</p> <p>Hi ha una persona destinada a <b>desenvolupar</b> el <b>projecte</b>.</p>	<p>Subvenció <b>sol·licitada</b>/ subvenció <b>concedida</b></p> <p><b>Personal destinat</b> al projecte.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Crear un banc de terres per al conreu</b></p>	<p>Hi ha <b>15 entitats</b> i/ o administracions que <b>col·laboren</b> amb el <b>banc de terres</b>.</p> <p>A <b>finals</b> de <b>2017</b> rebem un mínim de <b>10 finques</b>.</p>	<p><b>Número d'entitats</b> i/o administracions que <b>col·laboren</b> amb el <b>banc de terres</b>.</p> <p><b>Número</b> de <b>finques</b> que aconseguix el banc de terres.</p> <p>Dades <b>anuals</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>Les persones amb un projecte en l'àmbit agrari disposen de terres</b></p>	<p>Hi ha <b>10 entitats</b> del territori que contribueixen en la <b>difusió</b> del <b>banc de terres</b>.</p> <p>Assignem un mínim <b>5 finques</b> a persones amb un <b>projecte agrari</b> durant el <b>2017</b>.</p>	<p><b>Entitat</b> col·laboradores que contribueixen en la difusió del banc de terres.</p> <p><b>Número</b> de <b>finques/ assignades</b> a projectes/ <b>tipus</b> de projecte</p> <p>Número de finques vacants/ <b>Persones sol·licitants sense finques anualment</b>.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Es creen noves activitats econòmiques en l'àmbit agrari</b></p>	<p><b>Un any més tard</b> de l'assignació de la finca s'ha realitzat les millores necessàries a la finca i s'ha <b>iniciat</b> el <b>projecte agrari</b>.</p>	<p><b>Finques assignades/ millores</b> a la finca/ projectes <b>desenvolupats/ fase</b> d'execució</p> <p>Dades <b>anuals</b></p>

C	Sistematització del projecte d'assessorament i formació	
Sistematització	Criteri	Indicador
Projecte d'assessorament i formació	<p>Es <b>defineix</b> el <b>servei d'assessorament</b> (planificació anual).</p> <p><b>Entitats col·laboradores</b> per fer <b>formació</b> específica de <b>temes</b> com <b>sanitat, fiscalitat...</b></p>	<p><b>Planificació</b> anual del <b>programa</b>.</p> <p><b>Entitats</b> col·laboradores en la <b>formació</b>.</p>
S'imparteix formació i assessorament a projectes d'emprenedoria rural	<p>Es realitzen <b>cursos</b> i <b>assessorament</b> a les persones interessades.</p> <p>S'ha complert amb la <b>planificació</b> anual.</p> <p>Hi ha <b>persones</b> que <b>participen</b> en les <b>accions formatives</b></p>	<p><b>Accions formatives</b> realitzades</p> <p>Accions <b>previstes/ accions executades</b></p> <p><b>Nombre</b> de <b>participants</b></p>
Les persones posen en pràctica les habilitats i coneixements adquirits	<p><b>6 mesos</b> més tard les <b>persones valoren</b> que han <b>fet ús</b> de les <b>eines i coneixements</b> adquirits a la formació.</p>	<p><b>Percepció</b> subjectiva respecte la utilitat de la <b>formació</b>.</p>
Desenvolupen el projecte empresarial	<p><b>Un any</b> més tard de la <b>formació</b> s'ha <b>iniciat</b> el <b>projecte</b> agrari.</p>	<p>Participants a la <b>formació/ projectes</b> agraris <b>iniciats</b></p> <p>Dades <b>anuals</b></p>

**I. Serveis a la ciutadania**

**H. Serveis Funeraris**

**30/ Serveis Funeraris del Baix Camp**

**Competències:** delegada pels Ajuntaments

**Agents implicats:** Els ajuntaments de la comarca, Serveis Funeraris Reus i Baix Camp.

**Descripció:**

Els serveis funeraris garanteixen que els serveis que rep Reus arribin també a la resta de la comarca en tot allò que pot necessitar: recollida del difunt, aplicació de tècniques de sanitització, subministre de taüts, flors, recordatoris, celebracions de cerimònies del tipus que sigui, trasllat del difunt a la sala de vetlla que correspongui, acompanyament de la família durant la cerimònia, suport al dol...

**Destinataris:**

Ciudadans de la comarca.

**Fonts de finançament**

Ciudadans

**Impacte:** Garantir l'accés als ciutadans dels serveis funeraris.

**Indicador/s d'acció:**

Núm. d'acords i adhesions dels municipis als serveis funeraris del Baix Camp.

**Indicador/s processos i mecanismes:**

Serveis prestats: característiques del servei i preu (públics envers privats).

**Indicador/s de canvis i millores:**

Estalvi dels ciutadans respecte el preu privat (prestacions).

Sistematització	Criteri	Indicador
<b>S'ofereixen els serveis funeraris a la comarca</b>	<p>S'estableixen <b>acords</b> per prestar el servei al territori.</p> <p>Els <b>Ajuntaments</b> de la comarca estableixen acords per <b>adherir-se</b> al servei, habiliten sales de vetlles...</p> <p>Els <b>ciutadans</b> tenen <b>accés</b> al servei.</p>	<p><b>Acords</b> amb <b>empresa/</b> empreses</p> <p><b>Acords</b> amb els <b>Ajuntaments</b> per a l'adhesió al conveni (núm. i nom)</p> <p>Recursos destinats a la prestació del servei/territori: sales</p> <p><b>Peticions</b> d'accés als serveis</p>
<b>Els habitants de la comarca reben els serveis funeraris</b>	<p>Totes les <b>persones</b> dels pobles sigui quina sigui la seva <b>procedència</b> territorial i/o social <b>reben</b> els <b>serveis</b> funeraris.</p>	<p>Número de <b>persones difuntes</b> (registre civil)/ Número de persones que <b>accedeixen</b> als serveis/ <b>tipus de servei</b> prestat (sala de vetlla poble, casa o Reus).</p> <p><b>Procedència</b> dels usuaris. (Nom del poble d'on prové)</p>
<b>Els preus són més competitius (la relació qualitat preu és més adequada)</b>	<p>S'aconsegueix oferir una proposta de <b>serveis</b> amb les mateixes prestacions a preus més <b>competitius</b> sigui quina sigui la procedència.</p>	<p>Preu privat (l'listat de preus anual/ pobles/ <b>preu</b> públic (abans i després del conveni).</p> <p>Serveis prestats/ prestacions dels serveis públics respecte els privats</p> <p><b>Localització</b> dels serveis prestats</p>
<b>Es garanteixen els drets dels usuaris per accedir als serveis funeraris</b>	<p>Es <b>redueixen</b> els <b>preus</b> de les empreses privades.</p> <p><b>%</b> dels <b>ciutadans</b> de la comarca accedeixen als serveis <b>públics anualment</b>.</p>	<p><b>Preus anuals</b> de les <b>empreses/ històric</b></p> <p><b>Percentatge</b> de <b>persones</b> que <b>accedeixen</b> al servei</p>

## II. Serveis als municipis

### 31/ Assistència en urbanisme

**Competències:** pròpia

**Agents implicats:** Agència de l'Habitatge de Catalunya i Ajuntaments

#### Descripció:

Servei d'assessorament tècnic en urbanisme que cobreix els Ajuntaments amb conveni, aquells que no poden assumir un servei propi. El servei s'encarrega d'atendre les peticions urbanístiques que els ciutadans fan a aquell municipi: inspecciona i emet resposta (informe o llicència) davant les peticions. Així com l'assessorament tècnic als Ajuntaments sobre temes de planejament, arquitectura...

#### Destinataris:

Els Ajuntaments en conveni i els ciutadans.

#### Fonts de finançament

Aportacions dels Ajuntaments

**Impacte:** Modelar el sòl atenent les necessitats dels ciutadans, garantint l'equilibri i la sostenibilitat.

#### Indicador/s d'acció:

Nombre de llicències urbanístiques sol·licitades per municipi.

#### Indicador/s processos i mecanismes:

Expedients amb resposta urbanística (atorgades i denegats) per municipi.

#### Indicador/s de canvis i millores:

Valoració respecte si s'ha cobert les necessitats (temps mig i mitjans) les persones.

Sistematització	Criteri	Indicador
<b>Es presta el servei d'assessorament urbanístic</b>	Els Ajuntaments mantenen l' <b>adhesió al servei d'assessorament urbanístic</b> .	<b>Ajuntaments</b> que es troben adherits al conveni del servei d'assessorament urbanístic. <b>Número</b> i nom de l' <b>Ajuntament</b> . <b>Dades</b> de l'any en curs i l'anterior.
<b>Els usuaris sol·liciten assessorament urbanístic</b>	A finals de l'any s'incrementa el número de <b>sol·licituds d'assessorament</b> respecte l'exercici anterior.	<b>Número</b> de sol·licituds/ <b>municipi</b> <b>Data</b> de sol·licitud <b>Figura</b> urbanística <b>sol·licitada</b>
<b>S'atenen les sol·licituds</b>	Es <b>mobilitzen</b> els <b>recursos</b> del departament per atendre les sol·licituds: atencions als municipis, es dedica el personal suficient al projecte.  Els usuaris consideren que el <b>temps</b> i els <b>recursos</b> destinats són <b>adequats</b> .	<b>Assistències/ municipi/ petició</b> <b>Recursos</b> assignats per petició <b>Data</b> del recurs <b>Valoració</b> dels usuaris respecte el temps i els recursos dedicats.
<b>S'emet resposta urbanística</b>	A finals de l'any s'ha <b>mantingut</b> el <b>número de respostes urbanístiques atorgades o denegades</b> en el <b>temps mig</b> de resposta.	<b>Número</b> respostes urbanístiques/ tipus/ municipi/ sol·licituds. <b>Temps</b> dedicat a la resolució/ temps mig segons la figura urbanística.



Sistematització	Criteri	Indicador
<p><b>El territori es troba ordenat seguint les normes urbanístiques</b></p>	<p>A finals de l'any els <b>responsables</b> del consistori <b>consideren</b> que el territori es troba ordenat.</p>	<p><b>Valoració</b> dels agents respecte l'ordenació del <b>territori</b></p>



## II. Serveis als municipis

### 32/ Oficina tècnica i projectes

**Competències:** delegada

**Agents implicats:** Els Ajuntaments

#### Descripció:

L'Oficina tècnica presta servei als municipis en la redacció de documents i projectes tècnics que han de ser útils a la societat. El departament s'encarrega de la redacció dels documents i els projectes tècnics, al temps que dirigeix i coordina les obres.

#### Destinataris:

Els Ajuntaments de la comarca, per a la pròpia corporació i els ens depenents.

#### Fonts de finançament

Els Ajuntaments de la comarca.

**Impacte:** Millorar el benestar de la població.

#### Indicador/s d'acció:

Nombre de municipis adherits al conveni i peticions per realitzar projectes.

#### Indicador/s processos i mecanismes:

Nombre de projectes redactats per municipi.  
Projectes executats.

#### Indicador/s de canvis i millores:

Valoració respecte la capacitat que el servei té de cobrir necessitats.

Sistematització	Criteri	Indicador
<b>Es presta el servei d'Oficina Tècnica</b>	Els Ajuntaments <b>s'adhereixen</b> al servei, signen o bé renovent el <b>conveni</b> .  <b>Sol·liciten</b> el suport d'aquest servei.	<b>Nom i nombre</b> d'Ajuntaments s'adhereixen al servei/ <b>sol·liciten</b> suport  <b>Tipus</b> de petició (projecte)  <b>Data</b> de la petició  Dades de l'exercici i l'any anterior
<b>El servei redacta la proposta</b>	<b>L'Ajuntament</b> disposa d'una proposta (document o projecte tècnic) i valora que s'ha respost en el termini esperat.	<b>Número de propostes/ peticions</b>  Valoració ajuntament del <b>temps</b> destinat/ <b>recursos/ tipus</b> d' <b>encàrrec</b>  <b>Data</b> de la proposta
<b>L'Ajuntament realitza el tràmit</b>	L'Ajuntament <b>gestiona</b> l'expedient i mobilitza els recursos per executar el projecte en el <b>termini</b> .	<b>Número i nom</b> d'Ajuntament  <b>Recursos</b> d'obra/ <b>recursos</b> aconseguits  <b>Grau de compliment</b> dels tràmits  <b>Resolució</b>
<b>S'executa un projecte útil a la societat</b>	L'Oficina tècnica <b>dirigeix</b> i <b>coordina</b> el projecte.  Aconsegueix <b>finalitzar</b> les obres.	<b>Projectes</b> d'obra/ projectes d'obra <b>dirigits</b> .  <b>Inici obra</b> (data)/ (número i data) <b>final d'obra</b> : temps de direcció.

## II. Serveis als municipis

### 33/ Oficina Tècnica Ambiental

**Competències:** pròpia

**Agents implicats:** Els Ajuntaments, administracions en medi ambient i empreses certificadores (ECA).

#### Descripció:

Avaluació del projecte tècnic previ a la implantació d'una activitat que pugui tenir incidència sobre algun aspecte ambiental (abocaments, emissions, impacte acústic...).

#### Destinataris:

Als municipis de menys de 10 mil habitants directament i indirectament al ciutadà que vol implantar una activitat econòmica al municipi.

#### Fonts de finançament

Fons propis

**Impacte:** Protecció de les persones i del medi ambient.

#### Indicador/s d'acció:

Número de reunions realitzades a càrrec de l'Oficina Tècnica.

#### Indicador/s processos i mecanismes:

Expedients amb resposta i expedients sense llicència amb requeriment.

#### Indicador/s de canvis i millores:

Projectes amb llicència ambiental i control inicial.

Sistematització	Criteri	Indicador
<b>Es desplega l'Oficina Tècnica Ambiental</b>	Rebem <b>expedients nous</b> o bé <b>llicències</b> antigues (més de 8 anys) que cal revisar.	Número <b>d'expedients/ moments d'entrada</b> de l'expedient
<b>Es recull la informació relacionada amb l'expedient i se celebren les reunions de l'Oficina Tècnica</b>	S'han realitzat les <b>reunions</b> de l' <b>Oficina</b> previstes (quinzenal amb excepció d'agost i desembre).  Els <b>expedients</b> de la ponència compten amb <b>tota</b> la <b>documentació</b> necessària per ser informats (són complets).	<b>Reunions</b> realitzades durant <b>l'any</b> .  <b>Projectes/</b> projectes amb <b>requeriments</b> .
<b>S'informa ambientalment el projecte de l'activitat</b>	Emetem una <b>resposta</b> de <b>tots</b> els <b>projectes</b> ambientals (4 mesos més tard), bé sigui una resposta favorable o desfavorable.	<b>Expedients</b> nous o revisats/ <b>Resposta</b> als expedients (favorable i desfavorable)/ <b>Temps</b> resposta.
<b>S'executen projectes amb garanties de protecció ambientals</b>	Cada un dels <b>projectes</b> resolts compta amb la <b>llicència</b> i l' <b>acta de control inicial</b> (la supervisió tècnica que garanteix que l'activitat implantada s'ajusta al projecte informat).	<b>Expedients/</b> núm. de <b>llicència ambiental</b>  Acta de <b>control inicial</b>

## II. Serveis als municipis

### 34/ Assistència informàtica

**Competències:** pròpia

**Agents implicats:** Ajuntaments

#### Descripció:

L'assistència informàtica fa front a les incidències informàtiques o problemes tècnics que pateixen els Ajuntaments com a resultat d'utilitzar les eines: programari i suports informàtics.

Normalment les peticions arriben al correu de suport o bé mitjançant una trucada telefònica, que s'atén amb la màxima celeritat per resoldre-la al més aviat possible.

#### Destinataris:

Els Ajuntaments de la comarca.

#### Fonts de finançament

Diputació de Tarragona i els Ajuntaments.

**Impacte:** Garantir l'eficiència i l'eficàcia en el servei dels Ajuntaments a l'usuari.

#### Indicadors d'acció i activitats:

Número de municipis adherits i nombre d'incidències registrades.

#### Indicadors processos i mecanismes:

Valoració dels municipis respecte els canals utilitzats i la gestió de les incidències...

#### Indicadors de canvis i millores:

Evolució favorable de les incidències, opinió respecte recursos, temps... emprat.

Sistematització	Criteri	Indicador
<b>S'ofereix el programa d'assistència informàtica</b>	<p>Durant el 2017 els Ajuntaments disposen d'un nou <b>catàleg de serveis</b>.</p> <p>Hi ha <b>Ajuntaments</b> en <b>conveni</b>.</p> <p>Els <b>Ajuntaments</b> consideren que compten amb els <b>canals</b> idonis per <b>comunicar</b> les <b>incidències</b>.</p>	<p>Nou <b>conveni</b> (catàleg de serveis) amb els Ajuntaments.</p> <p>Relació d'<b>Ajuntaments</b> en <b>conveni</b>.</p> <p><b>Percepció</b> dels <b>Ajuntaments</b> respecte l'accessibilitat al programa (<b>idoneïtat dels canals</b>).</p>
<b>El servei rep les sol·licituds dels Ajuntaments</b>	<p>En finalitzar l'any <b>2017</b> es reben <b>sol·licituds</b> de <b>suport</b> de tots els Ajuntaments en servei.</p> <p>El servei <b>recull informació</b> rellevant per a la gestió de les <b>incidències</b>.</p> <p>Les incidències <b>evolucionen favorablement</b>.</p>	<p><b>Sol·licituds</b>/Ajuntaments en conveni.</p> <p><b>Tipus de sol·licitud/ persona/ equipament/ municipi/ moment</b>.</p> <p>Dades de les <b>incidències</b> i <b>comparativa</b> anual.</p>
<b>El servei mobilitza els recursos per resoldre les incidències.</b>	<p>El servei genera un <b>diagnòstic</b> i <b>gestiona</b> les <b>incidències</b> dels Ajuntaments dedicant el temps i els recursos (temps i recursos: per definir).</p> <p>Els usuaris del servei valoren que s'hi ha <b>dedicat el temps</b> i els <b>recursos necessaris</b>.</p>	<p><b>Tipus</b> d'incidència/<b>mitjans</b> dedicats</p> <p><b>Diagnòstic</b> de la incidència</p> <p><b>Percepció</b> dels <b>usuaris</b> respecte l'<b>adequació</b> dels <b>recursos destinats</b>.</p> <p><b>Recursos</b> assignats per atenció.</p>
<b>L'Ajuntament resol les incidències</b>	<p>El servei <b>resol</b> les <b>incidències</b> dels Ajuntaments, de la mateixa manera o millor que l'any anterior.</p> <p>Els <b>Ajuntaments</b> consideren que les <b>incidències</b> han estat <b>resoltes</b> i que el <b>servei és útil</b>.</p>	<p><b>Número</b> peticions/ <b>número</b> de resolucions/<b>moment</b> de resposta/ <b>temps</b> resposta</p> <p><b>Valoració</b> dels usuaris respecte la <b>resolució</b> de les <b>incidències</b>, el <b>temps</b> i la <b>utilitat</b> del <b>servei</b>.</p> <p>Dades de l'<b>any en curs</b> i l'<b>anterior</b>.</p>

## II. Serveis als municipis

### 35/ Administració electrònica

**Competències:** delegada

**Agents implicats:** Els Ajuntaments i Consorci AOC.

#### Descripció:

Donar a conèixer i desplegar les eines electròniques del Consorci Administració Oberta de Catalunya (AOC), acompanyar les sol·licituds ja sigui d'una eina o infraestructura, desenvolupament i implantació de solucions tecnològiques amb suport o de manera independent, targetes criptogràfiques, convenis, documentació administrativa...

#### Destinataris:

Els Ajuntaments de la comarca i les persones.

#### Fonts de finançament

Consorci AOC.

**Impacte:** Contribuir a fer realitat la societat de la informació.  
Transformar l'administració en electrònica.

#### Indicadors d'acció i activitats:

Eines digitals proporcionades i idoneïtat amb les necessitats del municipi.

#### Indicadors processos i mecanismes:

Número d'eines implantades (grau de prioritat).

#### Indicadors de canvis i millores:

Número de tràmits d'analògics a digitals (2015-16) i (2017-2018).

Sistematització	Criteri	Indicador
<b>S'implanta el programa d'administració electrònica</b>	<p>A finals d'any, els Ajuntaments <b>disposen</b> de les eines electròniques.</p> <p>Si les <b>eines electròniques</b> s'ajusten a les <b>necessitats</b> dels Ajuntaments.</p>	<p>Relació d'<b>eines electròniques</b>/ relació d'<b>eines</b> que s'<b>apliquen</b> a l'<b>administració local</b>.</p> <p><b>Necessitats</b> dels <b>Ajuntament</b> amb <b>correspondència</b> amb l'<b>eina</b>.</p> <p><b>Dades de l'any en curs</b> i l'<b>anterior</b>.</p>
<b>Els Ajuntaments implanten eines d'administració electrònica</b>	<p>En finalitzar l'any incrementen els <b>Ajuntaments</b> que <b>implanten</b> <b>eines d'administració electrònica</b>.</p> <p>I <b>incrementen</b> les <b>eines prioritàries</b> de l'administració electrònica <b>implantades</b> per l'<b>Ajuntament</b>.</p>	<p><b>Número d'Ajuntaments/eines implantades/ tipus de prioritat de l'eina implantada per Ajuntament</b></p> <p>Dades de l'<b>any en curs</b> i l'<b>anterior</b>.</p>
<b>Els Ajuntaments substitueixen les pràctiques analògiques per les digitals</b>	<p>En <b>finalitzar l'any incrementen</b> els usos que els <b>Ajuntaments</b> fan de les <b>eines</b>.</p>	<p><b>Número d'usos per Ajuntaments i tipologia d'eina utilitzada</b>.</p> <p>Dades de l'<b>any en curs</b> i l'<b>anterior</b>.</p>
<b>L'usuari/ ciutadà té accés a l'administració digital</b>	<p>A finals d'any <b>incrementa</b> el nombre d'<b>usuaris</b> que utilitzen <b>eines de l'administració digital</b>.</p> <p><b>Disminueixen</b> els tràmits en <b>paper</b> i <b>incrementen</b> els tràmits <b>electrònics</b>.</p> <p>I es fa més <b>extensiu</b> a tots els <b>tràmits</b> oferts <b>electrònicament</b>.</p>	<p><b>Nombre d'usuaris</b> que realitzen <b>tràmits</b> a través de l'<b>administració oberta</b> durant l'<b>exercici</b> i l'<b>any anterior</b>.</p> <p><b>Nombre de tràmits i tipologia</b> en <b>paper</b> i <b>electrònics</b> durant l'<b>exercici</b> i l'<b>any anterior</b>.</p> <p>Catàleg/ catàleg electrònic.</p>

## II. Serveis als municipis

### 36/ Assistència laboral

**Competències:** delegada

**Agents implicats:** Ajuntaments i empresa que assumeix l'encàrrec de les gestions laborals.

#### Descripció:

El consell, mitjançant la contractació dels serveis a través d'una empresa s'encarrega d'assumir tasques relacionades amb la gestió laboral: altes, baixes i resolució d'incidències relacionades amb la contractació de personal i el pagament de nòmines. Durant l'any 2017 s'estudiarà la viabilitat d'incorporar una borsa comarcal per cobrir amb la demanda d'alguns ajuntaments.

#### Destinataris:

Els Ajuntaments de la comarca en conveni.

#### Fonts de finançament

Els Ajuntaments en conveni.

**Impacte:** Es realitzen **gestions laborals** als Ajuntaments amb **garanties**.

#### Indicador/s d'acció:

Ajuntaments adherits al conveni i consultes laborals formulades al servei.

#### Indicador/s processos i mecanismes:

Número de respostes a les consultes dels ajuntaments.

#### Indicador/s de canvis i millores:

Satisfacció dels ajuntaments respecte el servei (pel que fa al temps mig de resposta...)

Sistematització	Criteri	Indicador
<b>Es presta el servei d'assistència laboral</b>	<p>Hi ha <b>Ajuntaments</b> que s'adhereixen al <b>conveni</b>.</p> <p>Disposem d'una <b>empresa</b> a qui encarreguem les tasques.</p>	<p><b>Número</b> d'Ajuntaments que <b>signen</b> el conveni dades de l'any en curs i els anteriors.</p> <p><b>Contractació</b> del servei.</p>
<b>Els Ajuntaments fan arribar consultes en l'àmbit laboral</b>	<p>Tots els Ajuntaments en conveni fan <b>peticions d'assessorament</b>.</p> <p>Els dubtes tenen impliquen un grau <b>d'especialització</b>.</p>	<p><b>Ajuntaments en conveni/</b> Ajuntaments que <b>consulten/tipus</b> de consulta/<b>número</b> de consultes per <b>Ajuntament</b>.</p> <p><b>Número i data</b> de <b>consultes/ Ajuntament</b>.</p>
<b>Es resolen les incidències</b>	<p>Totes les <b>consultes</b> són ateses en el <b>temps mig</b> i <b>satisfan</b> les expectatives dels Ajuntaments.</p>	<p><b>Número</b> de <b>consultes/</b> resoltes.</p> <p>Data de la <b>resposta/ temps mig de resposta</b></p> <p><b>Valoració del servei per part de l'Ajuntament</b></p>
<b>Es contribueix al compliment dels drets i deures dels treballadors i empleadors</b>	<p>Els <b>contractes compleixen</b> amb la <b>normativa</b>.</p> <p>Les <b>contractacions</b> s'adeqüen la normativa.</p>	<p><b>Evolució</b> de les <b>contractacions/ millores</b> aconseguides</p> <p><b>Drets i obligacions</b> ateses/<b>gestions</b></p>

**II. Serveis als municipis****37/ Central de contractació****Competències:** pròpia**Agents implicats:** Els Ajuntaments i ens vinculats i/ o dependents.**Descripció:**

El servei recull necessitats de contractació dels Ajuntaments a fi d'aglutinar-les i aconseguir ofertes més competitives per a un grup d'Ajuntaments. Tant pot ser que impliqui la contractació d'un mateix producte/servei entre molts Ajuntaments, com que en siguin pocs però que la contractació impliqui un pressupost gran.

**Destinataris:**

Els Ajuntaments i els ens vinculats i/ o dependents de la comarca.

**Fonts de finançament**

Fons propis

**Impacte:** Eficiència administrativa i estalvi econòmic.**Indicador/s d'acció:**

Ajuntaments adherits i peticions de contractacions agrupades per municipis.

**Indicador/s processos i mecanismes:**

Licitacions agrupades i ajuntaments participants.

**Indicador/s de canvis i millores:**

Reducció de temps i preu.  
Possibles contractacions agrupades i cobertura.

Sistematització	Criteri	Indicador
<b>Prestació del servei de contractació</b>	Que hi hagi <b>Ajuntaments</b> de la comarca amb <b>conveni signat</b> o <b>pròrroga</b> per participar de la <b>central</b> de <b>contractació</b> .	Ajuntaments en <b>conveni</b> (nom i número). <b>Pròrroga</b> tàcita del conveni o manifestacions dels Ajuntaments en sentit contrari.
<b>Els ajuntaments fan peticions o s'adhereixen a peticions</b>	Els <b>Ajuntaments</b> en conveni <b>sol·liciten</b> la contractació o <b>s'adhereixen</b> a la <b>contractació</b> dels serveis/ subministraments.	<b>Peticions/ Adhesions</b> <b>Ajuntaments</b> (número i nom) <b>Contractacions/ajuntaments</b>
<b>Adquireixen contractes a preus més competitius</b>	S'aconsegueixen <b>serveis/ subministraments</b> més competitius que si es fes contractació <b>individual</b> . <b>Compliment</b> dels <b>acords municipals</b> en les licitacions.	<b>Preus</b> de les <b>licitacions/ prestacions</b> del <b>servei/ preus i prestacions</b> individuals <b>Comandes</b> dels <b>Ajuntaments</b>
<b>Eficiència administrativa (reducció de costos i temps)</b>	Es <b>redueixen</b> els <b>costos</b> i el <b>temps</b> en la <b>contractació</b> de serveis/ <b>subministraments</b> .	Dedicació de <b>temps</b> del <b>servei</b> municipi i consell/ temps dedicat <b>prèviament</b> per l'Ajuntament Comanda/ <b>import</b> de la <b>licitació/ preu</b> unitari/ <b>preu anterior</b>

## II. Serveis als municipis

### 38/ Servei de retirada de vehicles

**Competències:** delegada

**Agents implicats:** Els Ajuntaments i l'empresa de tractament de residus urbans.

#### Descripció:

Servei de retirada, dipòsit i custòdia i si s'escau, desballestament dels vehicles abandonats i fora d'ús, així com els tràmits administratius associats a aquesta actuació.

#### Destinataris:

Els Ajuntaments de la comarca.

#### Fonts de finançament

Els Ajuntaments

**Impacte:** El respecte al medi ambient.

#### Indicador/s d'acció:

Ajuntaments adherits i actas de sol·licitud d'inici d'expedient (retirada).

#### Indicador/s processos i mecanismes:

Processos completats i temps mig per al tràmit.

#### Indicador/s de canvis i millores:

Expedients finalitzats amb retirada i/o desballestament.  
Satisfacció dels ajuntaments.

Sistematització	Criteri	Indicador
<p><b>Es presta el servei de retirada de vehicles</b></p>	<p>Els <b>Ajuntaments</b> signen el <b>conveni</b> o, en el seu defecte, el <b>prorroguen</b>.</p> <p>Hi ha una <b>empresa</b> a qui s'encarrega el <b>servei de retirada i el tractament dels residus</b>.</p>	<p><b>Conveni</b> per al servei de retirada de vehicles/ els <b>Ajuntaments adherits</b> (nom i nombre).</p> <p><b>Pròrroga tàcita/ comunicacions</b> contràries a la <b>pròrroga</b>.</p> <p><b>Licitació</b> del servei/ <b>vigència</b>.</p>
<p><b>Es localitzen vehicles abandonats</b></p>	<p>Els <b>Ajuntaments sol·liciten</b> al <b>consell l'inici dels expedients</b> fent arribar les <b>actas</b>.</p>	<p><b>Actas de sol·licitud d'inici d'expedient/ Ajuntaments</b> (número i nom).</p> <p>Data d'alta.</p>
<p><b>Es tramita l'expedient per esbrinar si es tracta d'un residu sòlid</b></p>	<p>S'aconsegueix <b>completar</b> la <b>tramitació</b> de l'expedient respectant les fases i els procediments corresponents en el <b>temps mig</b> que requereix el procés.</p>	<p><b>Actas</b> iniciades/<b>processos</b> completats (tramitats).</p> <p><b>Tipus</b> de tramitació/data d'alta/<b>data de finalització/ temps mig</b> de tràmit.</p>
<p><b>Es retiren i tracten els residus</b></p>	<p>Es <b>comunica</b> a l'<b>empresa</b> de <b>tractament</b> de residus.</p> <p>L'empresa <b>retira</b> els vehicles en el temps mig.</p> <p>L'empresa <b>desballesta</b> els vehicles.</p>	<p>Núm. de <b>sol·licituds</b> de retirada/<b>comunicacions</b> a l'empresa.</p> <p>Data de la <b>retirada/ temps</b> destinat.</p> <p><b>Número</b> de <b>vehicles</b> retirats/<b>desballestats/ municipi</b>.</p>

## II. Serveis als municipis

### 39/ Servei de recollida d'animals

**Competències:** delegada

**Agents implicats:** Els Ajuntaments i les associacions o les empreses del sector.

#### Descripció:

Recollir i controlar els animals abandonats, perduts o ensalvatgits i controlar els animals salvatges urbans. Fer-se càrrec dels animals abandonats o perduts fins que siguin recuperats, cedits o sacrificats segons la normativa. Realitzar campanyes de xipatge/ senibilitació/ adopció dels animals abandonats.

#### Destinataris:

Els Ajuntaments de la comarca.

#### Fonts de finançament

Els Ajuntaments de la comarca.

**Impacte:** Protecció dels animals de companyia.

#### Indicador/s d'acció:

Ajuntaments adherits al conveni i sol·licituds de recollida d'animals.

#### Indicador/s processos i mecanismes:

Recollides, temps d'espera...  
Mesures de prevenció als municipis: ordenances, xip...

#### Indicador/s de canvis i millores:

Cobertura de necessitats dels ajuntaments i satisfacció.  
Animals adoptats, retornats...

Sistematització	Criteri	Indicador
<b>S'ofereix el servei de recollida d'animals abandonats</b>	<p>Es disposa d'un <b>servei especialitzat</b> (empresa o associació) per poder fer la recollida, el trasllat i manutenció dels animals.</p> <p>Els <b>Ajuntaments</b> de la comarca <b>s'adhereixen</b> al <b>conveni</b> del servei de recollida d'animals abandonats.</p>	<p><b>Servei</b> (empresa o associació)/licitació/ prestacions</p> <p><b>Ajuntaments adherits</b> al conveni/ any</p>
<b>Es localitzen animals abandonats</b>	<p>Els <b>Ajuntaments comuniquen</b> la localització <b>d'animals abandonats</b> a l'empresa o associació.</p>	<p>Número <b>d'animals abandonats</b>/ localització</p> <p><b>Data</b> de la localització.</p>
<b>Es recullen i traslladen els animals al centre</b>	<p>Els animals es <b>recullen</b> i es <b>traslladen</b> al centre.</p> <p>Es compleix el <b>temps mig</b> de <b>recollida</b> i <b>trasllat</b> dels animals.</p> <p>Els Ajuntaments <b>valoren</b> positivament el <b>temps</b> i el <b>servei</b> de <b>recollida</b> i <b>transport</b> dels animals abandonats.</p>	<p><b>Núm.</b> d'animals <b>recollits</b> i <b>traslladats</b></p> <p>Moment de la localització/trasllat i recollida/ <b>temps</b> mig de <b>recollida</b></p> <p><b>Valoració</b> dels Ajuntaments respecte la <b>recollida</b>, el <b>desplaçament</b>, així com el <b>temps</b> que s'hi ha dedicat.</p>
<b>Els animals de companyia es troben acollits</b>	<p>Els animals abandonats disposen d'una <b>atenció</b> en un <b>centre</b>.</p> <p>Els animals de companyia són <b>identificats</b> (xip).</p> <p>Els animals són <b>adoptats</b> o <b>retornen</b> amb les seves famílies d'origen.</p>	<p>Número d'animals <b>recollits</b>/ animals <b>custodiats</b>/ <b>adoptats</b>/ <b>retornats</b> a les famílies</p>

## II. Serveis als municipis

### 40/ Recollida i tractament de residus

**Competències:** delegada

**Agents implicats:** SECOMSA, Agència de Residus de Catalunya, Ajuntaments.

#### Descripció:

Recollida i tractament de residus. Tractament propi a través de SECOMSA, amb la planta de tractament, compostatge i mecanicobiològica i amb l'enviament de fraccions de paper, envasos i vidre a les plantes recuperadores.

#### Destinataris:

Els Ajuntaments i les empreses.

A les persones.

#### Fonts de finançament

Els Ajuntaments

**Impacte:** Protegir, preservar i millorar la qualitat del medi ambient i la salut de les persones.

#### Indicador/s d'acció:

Ajuntaments en conveni i residus recollits per fraccions als municipis.

#### Indicador/s processos i mecanismes:

Residus tractats per fraccions i qualitats.

#### Indicador/s de canvis i millores:

Materials recuperats per fraccions i qualitats.

Sistematització	Criteri	Indicador
<b>Recollida de residus als municipis</b>	<p>A finals d'any, <b>s'incrementa</b> el % de les <b>deixalles recollides selectivament</b> respecte l'any anterior. (valor del <b>70%</b> sobre el total).</p> <p>Es <b>mantenen els estàndards de qualitat</b> en les fraccions respecte l'any anterior (valor del <b>30%</b> sobre el total).</p>	<p><b>Tones recollides al trimestre/ tones recollides a l'any per fracció i territori (municipi).</b></p> <p><b>Caracterització</b> trimestral de la qualitat de la <b>recollida d'envasos i 1 municipi aleatori (dels 32) en matèria orgànica.</b></p> <p>Dades de <b>l'any en curs</b> i</p>
<b>Transport dels residus</b>	<p>A finals d'any, <b>es redueixen</b> els <b>temps</b> i els <b>costos</b> que s'han <b>requerit</b> per <b>desplegar</b> les <b>rutes</b> que <b>transporten</b> els <b>residus</b> a les <b>plantes</b>.</p> <p>En <b>finalitzar</b> l'any els <b>mitjans</b> destinats a la recollida es troben millor dimensionats que l'exercici anterior.</p>	<p><b>Temps/km</b></p> <p><b>Costos o tona/km</b></p> <p><b>Quines són les unitats</b> de mesura que utilitzem per saber si els <b>mitjans</b> es troben <b>ben dimensionats?</b></p> <p>Dades de <b>l'any en curs</b> i</p>
<b>Tractament de residus</b>	<p><b>Disminueix % d'impropis</b> de la planta de <b>compostatge</b> respecte l'any anterior.</p> <p><b>Incrementen</b> les <b>tones</b> i la <b>qualitat</b> del <b>compostatge</b>.</p>	<p><b>Tones de resta</b> tractades</p> <p><b>Tones d'orgànica</b> recollida</p> <p><b>% impropis</b> de la <b>planta</b> de compostatge <b>dades de l'exercici i any anterior.</b></p>
<b>Producció de derivats</b>	<p>Incrementen la <b>producció</b> de <b>biogàs</b> i materials <b>recuperats</b> respecte <b>l'any anterior</b>.</p> <p>Incrementa la <b>producció</b> de <b>tones</b> de <b>compost</b> respecte <b>l'any</b> anterior.</p> <p><b>Millora</b> la <b>qualitat</b> del <b>compost</b>.</p>	<p><b>Valors de biogàs</b> produïts i <b>materials recuperats</b> durant <b>l'exercici i l'any anterior.</b></p> <p><b>Pes i qualitat</b> del <b>compost</b> produït durant <b>l'exercici i l'any anterior.</b></p>

## II. Serveis als municipis

### 41/ Conscienciació mediambiental

**Competències:** pròpia

**Agents implicats:** SECOMSA, ARC, els Ajuntaments, centres d'educació, entitats i empreses.

#### Descripció:

La proposta integra diferents projectes: activitats als centres d'ensenyament, amb entitats, als espais públics i a les empreses per conscienciar mediambiental a tots els actors que produeixen residus. La realització d'un procés participatiu per consensuar una recompensa si la comunitat obté uns resultats de recollida selectiva i l'acompanyament d'educadors ambientals a les empreses productores.

#### Destinatari:

Els Ajuntaments del Baix Camp, empreses.

Tot el Baix Camp, amb excepció de Reus i l'Alt Camp, amb excepció de Valls.

A les persones.

#### Fonts de finançament

Agència de Residus de Catalunya i fons propis.

**Impacte:** Protegir, preservar i millorar la qualitat del medi ambient i la salut de les persones.

#### Indicador/s d'acció:

Centres on s'ha realitzat la dinàmica, respecte la previsió i complicitats generades.

#### Indicador/s processos i mecanismes:

Núm. d'alumnes que valoren la importància del reciclatge (reaccions, interès).

#### Indicador/s de canvis i millores:

Canvi actitud i comportament alumnes (fan seu el concepte, canvi visió), (planifiquen...).



A	Avaluació del programa CAPGIRA	
Sistematització	Criteri	Indicador
<p><b>S'executa el programa CAPGIRA.</b></p>	<p>Es realitzen les <b>activitats</b> previstes al <b>programa</b>.</p> <p>Els <b>centres</b> han <b>facilitat</b> la realització de les <b>activitats</b>: són proactius en conèixer el programa, aporten els recursos necessaris: sala i mitjans, reforcen positivament el formador durant i després de la dinàmica....</p>	<p><b>Número d'accions realitzades/ Accions previstes</b></p> <p>Valoració subjectiva del <b>formador</b> respecte la funció facilitadora del <b>centre</b>: coneixement del programa, disposició de recursos, faciliten la tasca del formador...</p>
<p><b>Els alumnes són receptius i se sorprenen amb el discurs</b></p>	<p>Els <b>alumnes</b> del <b>grup classe assisteixen</b> i es mostren <b>receptius</b> durant la dinàmica: actitud i compliment del programa.</p> <p>Els participants se <b>sorprenen</b> amb el discurs. Un alumne del grup aporta <b>idees, preguntes, comentaris</b> al discurs.</p>	<p><b>Número d'alumnes i percepció</b> del formador respecte la <b>receptivitat</b> dels <b>alumnes/grup classe/centre: comunicació física, emocional, cognitiva</b> del grup classe (actitud) i <b>compliment del programa</b>.</p> <p><b>Idees, preguntes i comentaris</b> aportats pel grup classe.</p>
<p><b>Els alumnes posen en valor la recollida selectiva a través dels productes reciclats.</b></p>	<p>Els <b>alumnes</b> valoren que s'ha de fer la <b>recollida selectiva</b> dels <b>residus</b>.</p> <p>Els alumnes <b>canvien</b> la <b>visió</b> de la <b>recollida selectiva</b>.</p>	<p><b>Percepció</b> de l'<b>alumnat</b> en relació a la importància de la <b>recollir selectivament</b> els <b>residus abans i després</b> de la <b>dinàmica</b>.</p>
<p><b>Incrementa la consciència mediambiental dels alumnes.</b></p>	<p>Els <b>alumnes fan seu el concepte del cicle</b> i el <b>reciclatge</b>. Són capaços de fer propostes de productes i/o idees que fomenten el consum responsable i hi assumeixen un rol. Què comprarien, què fabricarien, a partir de què...?</p>	<p><b>Percepció</b> dels <b>alumnes</b> respecte el <b>cicle</b> i el <b>reciclatge</b>.</p> <p><b>Propostes</b> dels alumnes.</p> <p><b>Grau d'implicació</b> dels alumnes en la proposta.</p>



A	Avaluació del programa CAPGIRA	
Sistematització	Criteri	Indicador
<p><b>Els alumnes actuen per millorar la gestió dels residus</b></p>	<p>Els <b>alumnes planifiquen</b> accions amb efectes <b>positius</b> per a la <b>gestió dels residus</b>.</p> <p>Els participants <b>dipositen</b> o <b>propicien</b> que es <b>dipositin</b> els <b>residus selectivament</b>.</p>	<p><b>Participants</b> que planifiquen i accions que <b>planifiquen</b> per millorar la <b>gestió dels residus</b>.</p> <p><b>Nombre de persones</b> que dipositen les deixalles <b>selectivament</b>.</p>

B	Sistematització del projecte de recompensa participada	
Sistematització	Criteri	Indicador
<p><b>Els ciutadans de xx coneixen el projecte de recompensa participada</b></p>	<p>Un x% de persones coneixen el programa. Arribem al target del programa (definir el percentatge i perfil)</p>	<p><b>Coneixen</b> el programa/ <b>target</b> <b>% coneixen</b> <b>Perfil</b> o <b>caracterització</b> dels participants.</p>
<p><b>Els ciutadans participen del procés participatiu</b></p>	<p>% persones que participen del procés participatiu.</p>	<p>Participants/ <b>nombre d'habitants</b> <b>% participants</b></p>
<p><b>Es consensua un objectiu com a recompensa als bons resultats</b></p>	<p>Al llarg del procés es recullen un total de <b>xx propostes</b> i s'arriba al consens de com a mínim <b>una</b> d'elles.</p>	<p><b>Número de propostes</b> recollides al llarg del procés. <b>Número</b> propostes <b>consensuades</b></p>
<p><b>Es coneixen els progressos del programa</b></p>	<p>La gent és capaç <b>d'expressar</b> quin és el grau de <b>progrés</b> del programa. Els participants afirmen <b>conèixer</b> els <b>progressos</b> assolits.</p>	<p><b>% de persones</b> que coneixen els <b>progressos</b> del programa. <b>número de participants</b> que <b>coneixen</b> els <b>progressos</b> assolits</p>

<p style="text-align: center;">B</p>	<p><b>Sistematització del projecte de recompensa participada</b></p>	
<p><b>Sistematització</b></p>	<p>Criteria</p>	<p>Indicador</p>
<p><b>La comunitat defineix l'objectiu de recompensa</b></p>	<p>Els <b>ciutadans</b> dels municipis que participen al programa proposen de forma <b>participada</b> un <b>objectiu de recompensa</b>.</p> <p>Es <b>defineix</b> quina és la <b>proposta</b> -fita que s'assolirà en cas que s'arribi als <b>objectius</b> marcats de <b>recollida selectiva</b>.</p>	<p>Núm. <b>ciutadans</b> que participen en la definició de l'<b>objectiu de recompensa/ municipi</b>.</p> <p><b>Proposta</b> consensuada.</p>
<p><b>El municipi assoleix els objectius de recollida selectiva marcats</b></p>	<p>Passat... (temps d'execució del programa: moment), s'aconsegueix que el xx% de <b>deixalles recollides</b> es faci <b>selectivament</b> al municipi.</p>	<p>% de <b>deixalles recollides selectivament</b> al municipi.</p>
<p><b>Els veïns aconseguen l'objectiu de recompensa</b></p>	<p>Els veïns <b>aconsegueixen</b> fer <b>realitat</b> la <b>proposta</b> de recompensa.</p> <p>Els <b>veïns</b> se <b>senten satisfets</b> amb la <b>recompensa</b> i el <b>temps</b> per materialitzar-la.</p>	<p>Recompensa proposada/ executat/ data/ temps transcorregut des de la proposta-materialitzar-se.</p> <p><b>Valoració</b> dels <b>veïns</b> respecte la <b>satisfacció</b> de la <b>recompensa</b> i el <b>temps</b> necessari per materialitzar-la.</p>
<p><b>Els veïns disposen les deixalles selectivament</b></p>	<p>Els <b>veïns</b> del <b>municipi</b> on han <b>participat</b> del programa <b>dipositen</b> més <b>deixalles</b> de manera <b>selectiva</b>.</p>	<p>% de <b>deixalles dipositades selectivament</b>/ fracció/als municipis del <b>programa</b>/ abans i després del programa.</p>



C	Sistematització del projecte d'educació a les empreses	
Sistematització	Criteri	Indicador
<p><b>S'ofereix el programa d'educació a les empreses</b></p>	<p>Els educadors ambientals <b>visiten</b> totes les <b>empreses</b>.</p>	<p><b>Número d'empreses</b> al territori/ número de <b>visites</b> efectuades.</p>
<p><b>S'assisteix les empreses en les seves necessitats particulars per a la gestió dels residus</b></p>	<p>Els <b>educadors</b> ambientals <b>coneixen</b> les <b>necessitats</b> de les <b>empreses</b>.  Es dona <b>resposta</b> a les <b>necessitats</b> de les <b>empreses</b>.</p>	<p>Descripció de les <b>necessitats</b> de totes les <b>empreses</b>.  Relació de <b>necessitats</b>/ relació de necessitats <b>resoltes</b>.</p>
<p><b>Les empreses dipositen les deixalles selectivament.</b></p>	<p>Les empreses <b>dipositen</b> les deixalles <b>selectivament</b>.</p>	<p>Empreses que <b>dipositen</b>/ empreses que <b>no dipositen</b>.  <b>Dades de l'exercici</b> comparades amb l'<b>any anterior</b>.</p>
<p><b>Es millora la gestió dels residus.</b></p>	<p>A finals d'any, s'incrementa el % de les <b>deixalles recollides selectivament</b> respecte l'any anterior a l'àmbit d'actuació (territori).  Al <b>desembre</b> de 2020 s'aconsegueix arribar al <b>50%</b> de la <b>recollida selectiva</b>.</p>	<p>Valor <b>total</b> i <b>desagregat</b> de <b>deixalles recollides selectivament</b> durant l'any i l'<b>anterior</b>, per <b>selecció</b> i <b>municipi</b>.  <b>Percentatge</b> de recollida a finals de <b>desembre de 2020</b>.</p>



**II. Serveis als municipis****42/ Cicle integral de l'aigua****Competències:** delegada**Agents implicats:** Agència Catalana de l'Aigua i els Ajuntaments.**Descripció:**

El consell amb la col·laboració de COMAIGUA realitza la captació, potabilització, distribució, els serveis de clavegueram i/ o depuració de l'aigua dels municipis que deleguen les competències: vetllant pel bon funcionament de les instal·lacions i per la correcta qualitat de les aigües al llarg de tot el cicle. El que comporta la tramitació administrativa i financera amb l'ACA i l'ajuntament perquè sigui possible.

**Destinataris:**

Els Ajuntaments que deleguen les competències per a la gestió per tot o alguna de les etapes del cicle integral de l'aigua.

**Fonts de finançament**

Agència Catalana de l'Aigua i els usuaris a través de la tarifa.

**Impacte:** Protegir el medi ambient i la salut de les persones.

**Indicador/s d'acció:**

Núm. de municipis que reben el servei i tipus de servei.

**Indicador/s processos i mecanismes:**

Millora el rendiment de la xarxa. Nombre d'avaries. Millores fetes i pendents.

**Indicador/s de canvis i millores:**

Límits paramètrics normatius de l'aigua depurada.  
Satisfacció dels usuaris.

Sistematització	Criteri	Indicador
<b>Es presta el servei del cycle integral de l'aigua</b>	<p>Els <b>municipis deleguen</b> les <b>competències</b>.</p> <p>Tenim el <b>conveni</b> amb l'<b>ACA</b> en cas de <b>gestionar</b> les depuradores.</p> <p>Hi ha una <b>empresa</b> que <b>explota</b> el servei de <b>sanejament</b> i el <b>cycle integral de l'aigua</b>.</p>	<p><b>Ajuntaments</b> que <b>deleguen</b> les competències.</p> <p><b>Conveni</b> amb l'<b>ACA</b> per a la gestió de depuradores.</p> <p><b>Empresa</b> explotadora</p>
<b>Es manté i es milloren les instal·lacions</b>	<p>Es realitzen les tasques de <b>manteniment preventiu i correctiu</b>, així com millores a les instal·lacions.</p> <p>Es <b>formulen</b> peticions a l'<b>ACA</b> o a l'Ajuntament que es resolen favorablement.</p>	<p><b>Problemes</b> detectats/ <b>resolucions</b> de l'<b>ACA</b> o Ajuntament favorables/ <b>millores/ municipi</b></p>
<b>Es realitza el procés del servei delegat</b>	<p><b>No</b> es produeixen <b>subministraments</b>, ni <b>abocaments indeguts</b>.</p> <p><b>No</b> hi ha avaries o manca de subministrament <b>que interromp</b> el funcionament correcte.</p> <p>Millora el rendiment de la xarxa.</p>	<p><b>Incidències</b> recollides</p> <p><b>Interrupcions</b> de funcionament de la <b>depuradora/ motiu/ municipi</b></p>
<b>Les aigües i el servei compleixen la qualitat durant tot el cycle</b>	<p>Els <b>paràmetres</b> de l'aigua compleixen els límits establerts per la normativa (paràmetres).</p> <p>Millora de l'<b>opinió</b> i <b>satisfacció</b> dels <b>usuaris</b>.</p>	<p><b>Paràmetres</b> de l'<b>aigua</b> (informes de les analítiques de l'aigua)/ <b>municipis</b></p> <p><b>Límits</b> establerts per <b>normativa/ resultats</b> segons els límits <b>paramètrics</b>.</p> <p><b>Opinió</b> dels <b>usuaris</b>.</p>

## II. Serveis als municipis

### 43/ Protecció civil

**Competències:** delegada

**Agents implicats:** Els Ajuntaments i el Centre d'Emergències de Catalunya (CECAT).

#### Descripció:

Col·laborar amb els Ajuntaments per a la prevenció i gestió de les emergències municipals. Assessorar, ajudar i redactar plans per prevenir emergències municipals. Hi ha plans segons siguin els riscos bé donats per foc, nevades, ventades, inundacions, risc químic o bé per a la realització de festes que impliquin un risc.

#### Destinataris:

Els Ajuntaments i la població del municipi.

#### Fonts de finançament

Els Ajuntaments.

**Impacte:** Protegir les persones, els béns i el medi ambient davant situacions de gran risc col·lectiu, de catàstrofes i de calamitats públiques.

#### Indicador/s d'acció:

Plans de protecció civil redactats o actualitzats als municipis (ara: Diputació).

#### Indicador/s processos i mecanismes:

Coneixement dels ajuntaments en l'aplicació dels plans.

#### Indicador/s de canvis i millores:

Plans homologats i implantats.  
Resultats dels simulacres.

Sistematització	Criteri	Indicador
<b>Es desplega la protecció civil</b>	<p>Coneixem les <b>obligacions municipals</b> a nivell de riscos i la gestió que se n'ha de fer per prevenir-los.</p> <p>Els Ajuntaments compten amb <b>finançament</b> per a l'elaboració de <b>plans</b>.</p> <p>Tenim <b>convenis</b> de col·laboració amb els <b>ajuntaments</b>.</p>	<p>Relació d'<b>obligacions/ riscos/ municipis</b></p> <p><b>Obligacions</b> (plans municipals)/ finançament</p> <p><b>Convenis</b> de <b>col·laboració/ municipis</b></p>
<b>Redacció de plans d'actuació municipals/ Informar i redactar plans d'autoprotecció</b>	<p>Que tots els <b>municipis</b> que han <b>solicitat</b> i tenen <b>finançament</b> per a fer el <b>plans</b> d'actuació o plans d'autoprotecció comptin amb el document <b>redactat</b>.</p>	<p><b>Sol·licituds/ finançament/ tipus</b> de projecte/ projectes <b>redactats/ municipis</b></p>
<b>S'homologuen i s'apliquen els plans</b>	<p>L'ajuntament o CECAT <b>homologa</b> i <b>aplica</b> el pla.</p>	<p>Tipus de <b>pla/ homologació/ aplicació/ municipi</b></p>
<b>Contribuïm a garantir la seguretat dels ciutadans</b>	<p>Es <b>gestionen situacions</b> de risc de manera <b>adequada</b>.</p> <p>Els resultats dels <b>simulacres (informes)</b> verifiquen l'<b>eficàcia</b> del pla.</p>	<p><b>Situacions</b> de risc/ <b>gestió</b> del risc/ <b>municipis</b></p> <p><b>Resultats</b> dels <b>simulacres/ municipis</b></p>

## II. Serveis als municipis

### 44/ Pla de la xarxa de camins

**Competències:** delegada

**Agents implicats:** Diputació de Tarragona i els Ajuntaments.

#### Descripció:

Arranjament de la xarxa de camins existents per facilitar el pas de persones i vehicles.

Esbrossada i neteja de camins, corregir el seu perfil longitudinal per evitar el deteriorament i formigonat puntual de localitzacions conflictives.

#### Destinatari:

Els Ajuntaments de la comarca.

#### Fonts de finançament

Diputació de Tarragona

**Impacte:** Connectar el territori.

#### Indicador/s d'acció:

Sol·licituds d'arranjament de camins per municipis.

#### Indicador/s processos i mecanismes:

Camins arranjats i connexions creades entre municipis.

#### Indicador/s de canvis i millores:

Increment de l'ús dels camins i augment de les connexions entre municipis.

Sistematització	Criteri	Indicador
<b>Implementació del pla de la xarxa de camins</b>	<p>La <b>Diputació</b> de Tarragona assigna un finançament al <b>Pla de la Xarxa de Camins</b>.</p> <p>S'estableixen les <b>bases i plec de clàusules</b> pel <b>desenvolupament</b> del Pla de la Xarxa de Camins de forma bianuals per atendre tots els municipis.</p>	<p><b>Assignació dels fons</b> de la Diputació de Tarragona (xarxa de camins)/ anual</p> <p><b>Bases</b> bianuals/ <b>municipis</b> atesos (anual)</p>
<b>Els Ajuntaments formulen sol·licituds</b>	<p>Els <b>Ajuntaments</b> sol·liciten <b>l'arranjament</b> de trams concrets de <b>camins</b>.</p> <p>Els Serveis Tècnics <b>accepten</b> la <b>sol·licitud</b>.</p>	<p><b>Bases/ sol·licituds/ municipis</b></p> <p><b>Sol·licituds/ Sol·licituds acceptades</b></p>
<b>S'implementa la millora</b>	<p>Durant l'exercici els <b>Ajuntaments</b> han realitzat <b>l'arranjament</b> dels <b>trams</b> proposats.</p> <p>Els tècnics <b>comproven</b> que efectivament els trams han estat <b>arranjats</b>.</p>	<p><b>Sol·licituds/ resultat de les visites</b> de comprovació</p> <p><b>Justificació</b> lliurada/ <b>municipis</b></p>
<b>Contribuïm a la millora de la connectivitat del territori</b>	<p>A llarg termini s'<b>incrementa</b> la <b>connectivitat</b> del territori: els municipis arranquen trams de camins que connecten entre ells.</p>	<p><b>Connexions</b> entre municipis/ trams arranjats</p> <p>Revisió quadriannual</p>

## II. Serveis als municipis

### 45/ Representar els municipis davant l'ATM

**Competències:** delegada

**Agents implicats:** Autoritat Territorial de la Mobilitat i els Ajuntaments.

#### Descripció:

Traslladar la informació que rebem dels municipis amb excepció de Reus i Cambrils, per tal de millorar l'ús del transport públic i disminuir les emissions mediambientals que provoquen les disfuncions en aquests mitjans.

#### Destinataris:

Els Ajuntaments de la comarca excepte Reus i Cambrils.

#### Fonts de finançament

Consorci del Transport Públic del Camp de Tarragona

**Impacte:** Reduir l'impacte ambiental.

#### Indicador/s d'acció:

Assistència de la representant a les convocatòries de ATM.

#### Indicador/s processos i mecanismes:

Aportacions recollides als municipis i classificació segons sigui la prioritat.

#### Indicador/s de canvis i millores:

Aportacions fetes davant l'ATM.

Sistematització	Criteri	Indicador
<b>Es representa els municipis davant l'ATM</b>	<p>Es <b>designa</b> una persona que <b>assisteix</b> i <b>representa</b> els municipis de la comarca.</p> <p>L'<b>ATM convoca</b> la representant com a mínim 1 vegada a l'any.M</p> <p>Existeix un <b>acord</b> que defineix el seu <b>grau de participació</b> a l'ATM.</p>	<p><b>Representant/ municipis</b></p> <p><b>Convocatòries/ assistències/ any</b></p> <p><b>Grau de participació</b> de la representant</p>
<b>Conèixer les necessitats de mobilitat dels municipis</b>	<p>La <b>representant</b> de l'ATM <b>aplega aportacions</b>, comentaris i incidències que els <b>municipis</b> de la comarca volen fer en l'àmbit de la <b>mobilitat</b>.</p> <p><b>Classificació i prioritització</b> de les <b>aportacions</b>, les incidències...</p>	<p><b>Aportacions</b> recollides/ <b>municipis</b></p> <p><b>Tipologia/ grau de prioritat</b> de les <b>aportacions</b></p>
<b>Canalitzar la informació dels municipis davant l'ATM</b>	<p>La <b>persona</b> que representa els municipis de la comarca <b>transmet</b> les <b>necessitats</b> que manifesten els municipis davant l'ATM.</p>	<p><b>Participació</b> de la <b>representant</b> a les sessions.</p> <p><b>Aportacions fetes</b> davant l'ATM</p>
<b>L'ATM implanta solucions adequades al territori</b>	<p>Un any més tard, els <b>municipis</b> que són representants <b>reben algunes</b> de les <b>millores</b> que van ser traslladades davant l'ATM.</p>	<p><b>Evolució</b> del <b>servei</b> un any després</p> <p><b>Encaix</b> entre les <b>propostes/ millores/ municipis</b></p>

## II. Serveis als municipis

### 46/ Servei de Promoció Turística

**Competències:** pròpia

**Agents implicats:** Agència Catalana de Turisme, Ajuntaments i Patronat Turisme de Diputació.

#### Descripció:

Hi ha dues vessants, el desenvolupament per crear **infraestructura**: xarxa de camins, senyalització d'una riera, ruta de miradors, creació de centres d'interpretació... la **promoció** turística: fer suport a la **comercialització** (comunicació i la promoció) dels productes creats pels empresaris turístics. I així mateix **promoure** el **territori** del Baix Camp i les Muntanyes de la Costa Daurada.

#### Destinatari:

Els municipis i empresaris turístics d'interior i de muntanya del Baix Camp.

#### Fonts de finançament

Fons propis i línies d'ajut de: Direcció General de Turisme, Leader o Diputació de Tarragona (inestables i puntuals).

**Impacte:** Incrementar la riquesa de la comarca i la qualitat de vida dels seus habitants.

#### Indicador/s d'acció:

Accions de manteniment, per cobrir necessitats i noves tendències turístiques.

#### Indicador/s processos i mecanismes:

Cobertura dels productes turístics, tipus de targetes que cobreixen.

#### Indicador/s de canvis i millores:

Clients, despesa i productes turístics consumits a la comarca.

Sistematització	Criteri	Indicador
<b>Desplegament del servei de promoció turística</b>	<p>Concessió <b>d'ajuts</b> o subvencions per a la creació <b>d'infraestructures</b>.</p> <p>Disposar del <b>personal</b> per <b>dinamitzar</b> els productes (1 persona).</p>	<p>Sol·licituds/ atorgament <b>d'ajuts</b> per a la creació <b>d'infraestructures</b>.</p> <p>Personal (<b>dinamitzador</b> de producte).</p>
<b>Creació d'infraestructura turística</b>	<p>Es dona resposta a les noves tendències turístiques amb unes <b>infraestructures</b>: xarxa de camins, senyalització, centres d'interpretació, rutes de miradors, àrees d'autocaravanes, aparcaments dissuasoris, creació de la pàgina web...</p>	<p><b>Accions/ nova infraestructura</b> o manteniment/ <b>necessitats</b> de les noves tendències <b>turístiques/ any</b></p>
<b>Els empresaris creen els productes</b>	<p>Els <b>empresaris</b> turístics participen en la <b>creació</b> de <b>productes</b>.</p> <p>La <b>varietat</b> i la <b>combinació</b> del producte <b>cobreix</b> els <b>targetes</b> del públic.</p> <p>El <b>producte</b> és capaç d'adaptar-se (producte atractiu) a les <b>tendències</b> i sortides del <b>mercat</b>.</p>	<p><b>Empreses/ sector</b> de l'empresa/ <b>productes</b></p> <p><b>Target/ varietat</b> de producte</p> <p><b>Capacitat d'actualització</b> del producte i adaptació a les tendències del mercat</p>
<b>Promoció i comercialització de producte i del territori</b>	<p>Els empresaris <b>dinamitzen</b>, actualitzen <b>el producte</b> al web, fan campanyes de publicitat, participen en revistes i les xarxes socials...</p>	<p><b>Accions comercialització/ agent</b> (consell o empresari)/ canal</p>

Sistematització	Criteri	Indicador
<p><b>Les persones compren productes turístics de la comarca</b></p>	<p>Turistes, turoperadors i/ o agències de viatges <b>compren el producte.</b></p>	<p><b>Clients/ núm. i tipus de productes/ empresa</b></p>
<p><b>Incrementa la despesa de productes turístics a la comarca</b></p>	<p>Incrementa la <b>despesa</b> en <b>productes</b> turístics a la <b>comarca</b> (zona d'interior).</p>	<p><b>Despesa/ producte/ localització/ any</b></p>

### III. Organització interna

#### 47/ Catàleg de la relació de llocs de treball

**Competències:** pròpia

**Agents implicats:** el comitè d'empresa i la gerència

#### Descripció:

És l'instrument on s'assignen les funcions i atribucions i comeses que ha de realitzar el personal que ocupa cada un dels llocs de treball i es determina la classe i la categoria de cada persones que ocupa aquest lloc.

Expressió ordenada dels llocs de treball que té el consell tant de personal funcionari com de laboral.

#### Destinatari:

Personal del consell comarcal

#### Fonts de finançament

No hi ha costos assignats

**Impacte:** Contribuir al compliment amb els objectius de la corporació.

#### Indicador/s d'acció:

Objectius i relació de necessitats de RRHH, fonts de finançament i marc legal.

#### Indicador/s processos i mecanismes:

Cobertura dels llocs de treball definits al catàleg de la corporació.

#### Indicador/s de canvis i millores:

Objectius assolits en cada una de les àrees de la corporació.

Sistematització	Criteri	Indicador
<b>S'inicia el procés per actualitzar el catàleg de la relació de llocs de treball</b>	El <b>plenari</b> del consell comarcal <b>aprova</b> el <b>pressupost anual</b> i l'actualització de la relació de <b>llocs de treball</b> .	Acords del <b>plenari</b> de pressupostos/ anual  Document <b>d'actualització</b> de la <b>relació de llocs de treball</b> .
<b>Conèixer les necessitats de recursos humans i s'ajusta a les condicions</b>	El consell disposa dels <b>objectius</b> de cada un dels serveis i els <b>mitjans</b> (recursos humans) necessaris per assolir-los.  S'obtenen les <b>fons</b> de <b>finançament</b> i es disposa del <b>marc legal</b> i l' <b>estabilitat pressupostària</b> necessaris.	<b>Objectius/ necessitats</b> de RRHH/ fons de finançament/ marc legal d'estabilitat pressupostària
<b>Execució del catàleg de la relació de llocs de treball</b>	S'aconsegueix <b>cobrir</b> amb el catàleg: recursos, pressupost i marc legal d'estabilitat pressupostària.	<b>Catàleg/ cobertura</b> de llocs
<b>Assolir els objectius de cada àmbit o àrea</b>	S'assoleixen els <b>objectius</b> de cada àmbit o <b>àrea</b> .	<b>Objectius</b> proposats/ <b>assolits/</b> àrea corporació



### III. Organització interna

#### 48/ Catàleg de serveis

**Competències:** pròpia

**Agents implicats:** Els Ajuntaments, la Generalitat i la Diputació de Tarragona.

#### Descripció:

Recull de serveis que ofereix el Consell Comarcal i els recursos que disposa per oferir-los en condicions de qualitat.

#### Destinataris:

Els treballadors de la corporació, administracions i ciutadania.

#### Fonts de finançament

Fons propis

**Impacte:** Contribuir a millorar la qualitat de vida de la ciutadania.

#### Indicador/s d'acció:

Serveis definits, detall dels recursos, les àrees i el finançament assignats.

#### Indicador/s processos i mecanismes:

Cobertura de les necessitats i coneixement del catàleg de serveis de la corporació.

#### Indicador/s de canvis i millores:

Millores incorporades al catàleg.  
Evolució resultats serveis.

Sistematització	Criteri	Indicador
<p><b>Es defineix el catàleg de serveis</b></p>	<p>Estudiar els <b>models</b> de <b>carteres</b> de <b>serveis</b> existents.</p> <p>Analitzar els <b>recursos</b> que s'ofereixen des de la <b>corporació</b>.</p> <p><b>Redactar</b> el <b>catàleg</b> de <b>serveis</b> de la corporació on aparegui cada un dels <b>serveis</b> organitzats en una estructura i amb <b>assignació</b> de recursos.</p>	<p>Cartera de serveis amb detall de servei/ recursos assignats</p>
<p><b>Es consolida una estructura de serveis i recursos</b></p>	<p>Els <b>serveis</b> del <b>consell</b> responen a el <b>catàleg</b> de serveis.</p> <p>Els <b>òrgans</b> de la corporació <b>aproven</b> el <b>catàleg</b> de serveis.</p>	<p><b>Encaix</b> entre la <b>cartera</b> de serveis i els <b>serveis</b> que s'ofereixen.</p> <p><b>Aprovació/ òrgan</b></p>
<p><b>Es coneix el catàleg de serveis i es recullen necessitats</b></p>	<p>Les altres <b>administracions</b>, els <b>treballadors</b> i la <b>ciutadania</b> <b>coneixen</b> el <b>catàleg</b> de <b>serveis</b> que <b>ofereix</b> el consell comarcal.</p> <p>Rebem <b>informació</b> relacionada amb les <b>necessitats</b> de la ciutadania.</p>	<p>Evolució del <b>coneixement</b> del <b>catàleg</b>/ destinataris</p> <p>Número <b>d'entrades</b> a l'apartat de <b>catàleg/ evolució</b> anual</p>
<p><b>Els serveis donen resposta a les necessitats de la ciutadania.</b></p>	<p>Capacitat de la corporació de <b>donar resposta</b> a les necessitats a través del <b>catàleg</b> de <b>serveis</b>.</p>	<p><b>Encaix</b> entre <b>demandes</b> de serveis o millores de serveis/ <b>incorporació</b> al catàleg</p>

### III. Organització interna

#### 49/ Pla de comunicació corporatiu

**Competències:** pròpia

**Agents implicats:** Empresa d'estudis de mercat

#### Descripció:

Es tracta d'una actuació per desenvolupar i requereix de mitjans no disponibles per implementar-la. Cal fer una **diagnosi** que reflecteixi quina és la percepció i la **imatge** que té la ciutadania, entitats i institucions respecte el consell. Qua farà possible l'**elaboració** del pla de comunicació a partir de la **imatge** que es vol **projectar** i la imatge **projectada**.

#### Destinatari:

Tots els **públics** possibles del consell: consellers i **conselleres** comarcals, els **treballadors** de la corporació, **ciutadania**, **Ajuntaments**, altres **administracions**, **entitats** socials, econòmiques, culturals, juvenils... amb les que ens relacionem en cada cas i en cada àrea.

#### Fonts de finançament

Propis

**Impacte:** Transmetre els **valors** i contribuir al **compliment** dels **objectius** de corporació.

#### Indicador/s d'acció:

Accions comunicades segons la prioritat establerta al pla de comunicació corporatiu.

#### Indicador/s processos i mecanismes:

Percepció dels públics respecte l'activitat i la corporació (més i millora).

#### Indicador/s de canvis i millores:

Incrementen els públics i milloren els resultats dels serveis i les actuacions.

Sistematització	Criteri	Indicador
<b>Es crea el pla de comunicació de la corporació</b>	<p>Es preveuen els <b>fons</b> per a la <b>redacció, desenvolupament</b> i el <b>seguiment</b> del pla de comunicació.</p> <p>Disposem de la <b>diagnosi</b> sobre la percepció que tenen els públics de la corporació i l'activitat que desenvolupa.</p> <p><b>Redacció</b> del pla (accions i prioritat)</p>	<p>Fons <b>destinats</b> al pla de comunicació.</p> <p>Document de <b>diagnosi</b></p> <p><b>Document</b> final, el <b>pla de comunicació</b></p>
<b>Es desenvolupen les accions previstes al pla de comunicació</b>	<p>Desenvolupar les <b>accions</b> previstes com a <b>prioritàries</b> en les fases i temps definit.</p>	<p><b>Programa</b> previst/ <b>execució</b></p> <p><b>Accions/ fases/ moment/ grau de prioritat</b></p>
<b>Les accions que es desenvolupen desprenen els valors de la corporació</b>	<p>Els <b>públics milloren</b> la <b>percepció</b> de la <b>corporació</b> i de l'activitat.</p> <p>Els <b>valors</b> que volem transmetre estan <b>arribant</b> (esperit social, col·laboratiu...)</p>	<p><b>Percepció</b> dels públics respecte la <b>corporació</b> i la seva <b>activitat</b></p> <p><b>Valors</b> que es vol <b>transmetre/</b> valors que <b>perceben</b> els ciutadans</p>
<b>Es contribueix al compliment dels objectius de la corporació</b>	<p>Aconsegüim que les <b>institucions</b>, entitats, persones... incrementen <b>accés</b> a les <b>actuacions</b> prioritàries</p> <p><b>Millorem</b> els <b>resultats</b> de les actuacions i serveis</p>	<p>Els <b>destinatariis</b> que <b>accedeixen</b> a les <b>actuacions</b> prioritàries.</p> <p><b>Evolució</b> dels <b>resultats</b> dels serveis i les actuacions</p>

### III. Organització interna

#### 50/ Transparència, bon govern i participació

**Competències:** pròpia

**Agents implicats:** Generalitat de Catalunya, ajuntaments i ciutadans.

#### Descripció:

El Consell Comarcal ofereix a través del portal de la transparència informació institucional i organitzativa de l'ens, referent a la gestió econòmica, l'acció de govern i normativa dels contractes convenis i subvencions, dels canals de participació del consell i les empreses associades.

#### Destinataris:

La ciutadania.

#### Fonts de finançament

Propis

**Impacte:** Donar compte de l'activitat i la gestió dels recursos públics davant la ciutadania.

#### Indicador/s d'acció:

Entitats que disposen del portal de transparència.

#### Indicador/s processos i mecanismes:

Continguts publicats per àmbits i prioritat en cada un dels portals.

#### Indicador/s de canvis i millores:

Evolució de l'accessibilitat dels continguts i increment de les consultes dels usuaris.

Sistematització	Criteri	Indicador
<b>S'habiliten les eines que generen transparència a l'administració</b>	El Consell Comarcal i <b>cada un</b> dels <b>ens associats</b> disposen del <b>portal de transparència</b> al desembre de 2017.	Encaix entre els <b>ens</b> i <b>ens amb portal de transparència</b> al mes de desembre de 2017.
<b>El consell i els ens associats aporten continguts als portals de transparència</b>	<b>S'incrementen</b> els <b>continguts</b> dels <b>portals</b> tenint en compte els <b>4 àmbits</b> amb els <b>ítems</b> prioritaris i <b>evoluciona incrementant</b> els <b>continguts publicats</b> .	<b>Encaix</b> entre els diferents <b>portals</b> , les <b>dades publicades</b> , els <b>àmbits</b> als que pertanyen i el grau de <b>prioritat</b> .
<b>Els usuaris accedeixen a consultar els continguts dels portals de transparència</b>	<b>Els usuaris incrementen</b> el <b>nombre d'accessos</b> a través del <b>web consultes</b> per <b>temes</b> i <b>àmbits</b> .  Es redueixen les demandes d'informació <b>Accés a informació</b>	<b>Increment</b> del <b>registre de consultes al web</b> (àmbits i nombre de consultes).  Es <b>redueix</b> el nombre de <b>demandes aïllades d'informació</b> que els <b>usuaris</b> fan a l'administració (consell i ens).
<b>L'administració rendeix comptes davant la ciutadania</b>	Els <b>usuaris perceben</b> que <b>l'administració</b> (el consell i els ens associats) <b>informen</b> dels <b>afers institucionals</b> i <b>organitzatius</b> a la ciutadania.	<b>Percepció subjectiva</b> dels <b>usuaris</b> respecte la <b>rendició de comptes de l'administració</b> (del consell i els ens associats).



### III. Organització interna

#### 51/ Responsabilitat social en la contractació

**Competències:** pròpia

**Agents implicats:** Tècnics que preparen plecs i empreses concessionàries de serveis.

#### Descripció:

El consell comarcal es proposa la contractació pública com a mesura d'acció de promoció de la responsabilitat social, incorporant clàusules de caire social, laboral i ambiental.

Consisteix en la incorporació de criteris de responsabilitat per a aquelles licitacions de béns i serveis externalitzats, clàusules de caire social, laboral i ambiental.

#### Destinataris:

La ciutadania

#### Fonts de finançament

Pròpies

**Impacte:** Contribuir amb la responsabilitat social i la millora de les condicions laborals.

#### Indicador/s d'acció:

Nombre de plecs amb requisits socials, laborals i ambientals.

#### Indicador/s processos i mecanismes:

Increment de les contractacions d'empreses amb valors socials...

#### Indicador/s de canvis i millores:

Els serveis oferts incrementen l'aplicació dels valors socials, laborals i ambientals.

Sistematització	Criteri	Indicador
<b>S'incorporen requisits als plecs per a la contractació de les empreses amb les que treballem.</b>	<b>Incrementa</b> el nombre de plecs que es redacten incorporant <b>requisits</b> amb <b>valor socials, laborals</b> o <b>ambientals</b> .	Encaix entre els <b>plecs redactats</b> i els que <b>incorporen requisits socials, laborals i ambientals</b> .
<b>Les ofertes de les empreses incorporen valors socials, laborals i ambientals.</b>	Les <b>empreses que concorren</b> a les <b>ofertes, incrementen</b> la <b>incorporació</b> de <b>valors socials, laborals i ambientals</b> .	<b>Evolució</b> dels <b>valors socials, laborals i ambientals</b> que <b>ofereixen</b> les <b>empreses</b> .
<b>Els serveis contractats apliquen valors socials, laborals i ambientals.</b>	<b>S'incrementen</b> els <b>valors socials, laborals i ambientals</b> als serveis que es presten mitjançant <b>contractació externa</b> .	<b>Evolució</b> de les <b>dades</b> respecte <b>l'increment</b> dels <b>valors socials, laborals i mediambientals</b> que <b>apliquen</b> les <b>empreses</b> contractades.
<b>Contribuïm a millorar les condicions socials, laborals i ambientals dels serveis.</b>	Els <b>usuaris</b> perceben que els serveis <b>incrementen</b> les condicions <b>socials, laborals i ambientals</b> .	<b>Satisfacció</b> dels <b>usuaris</b> respecte a les <b>condicions socials, laborals i ambientals</b> dels serveis prestats.

### III. Organització interna

#### 52/ Racionalització de l'estructura

**Competències:** pròpia

**Agents implicats:** polítics, treballadors, sindicats i ajuntaments.

#### Descripció:

Racionalització de les estructures del consell comarcal i els seus ens instrumentals. Tenint en compte tres àmbits possibles: **polític** (pensar estructures més simples que permetin reduir el nombre de polític i millorar la representativitat), **jurídic o administratiu** (secretari, intervenció, gerència...) i **els recursos humans** homogeneïtzació de les condicions laborals dels diferents ens pel que fa al

#### Destinatari:

Consell i ens instrumentals (la representació política i treballadors).

I els ajuntaments als que els presten serveis.

#### Fonts de finançament

Propis

**Impacte:** Agilitzar la gestió i optimitzar dels recursos (eficiència i eficàcia).

#### Indicador/s d'acció:

S'aprova la nova reestructuració dels càrrecs del consell i ens.

#### Indicador/s processos i mecanismes:

Es redueix l'estructura de les persones.

I s'eviten les duplicitats.

#### Indicador/s de canvis i millores:

Estalvi de costos i de temps dels ens prestadors de serveis del consell.

Sistematització	Criteri	Indicador
<b>Es reestructuren els ens empresarials del consell.</b>	Es modifiquen els <b>estatuts</b> dels <b>ens empresarials i institucionals prestadors de serveis</b> del consell (modificació d'estatuts i aprovació).	<b>Modificacions</b> incorporades als <b>estatuts i aprovació</b> pels òrgans competents.
<b>Es racionalitza l'estructura de personal dels ens institucionals i empresarials.</b>	Es <b>redueixen</b> els <b>càrrecs</b> i el <b>personal</b> (polític, laboral, sindical...) que assumeixen <b>funcions</b> duplicidades als diferents ens <b>institucionals i empresarials</b> .	<b>Evolució</b> del <b>nombre de càrrecs</b> existents i les <b>funcions</b> dels <b>ens empresarials</b> del consell.
<b>Se centralitza el funcionament dels serveis.</b>	<b>Contractacions unificades</b> de <b>serveis</b> licitats i reducció de <b>tasques jurídiques (reunions), administratives</b> .	<b>Nombre</b> de <b>contractacions unificades i reduccions de tasques</b> que s'han aplicat als diferents <b>ens</b> .
<b>S'estalvien costos i temps.</b>	Es <b>redueixen</b> els <b>costos</b> de <b>direcció, laboral</b> , així com el <b>temps</b> dedicat al funcionament dels ens <b>institucionals i empresarials</b> .	<b>Reducció</b> de <b>costos i temps</b> dels ens <b>institucionals i empresarials</b> del consell.



**III. Organització interna****53/ Desplegament de l'administració electrònica****Competències:** pròpia**Agents implicats:** Administració Oberta de Catalunya i Diputació de Tarragona.**Descripció:**

Implantació de metodologies de treball enfocades amb l'administració electrònica, que permeten agilitzar les tasques i oferir una major transparència davant els ciutadans, Ajuntaments i altres destinataris.

**Destinataris:**

Els treballadors de la corporació, conselleres i consellers comarcals, els Ajuntaments i els mateixos ciutadans.

**Fonts de finançament**

Administració Oberta de Catalunya i Diputació de Tarragona.

**Impacte:** L'eficiència i la transparència en totes les actuacions de la corporació.

**Indicador/s d'acció:**

Descripció de l'equipament, el programari i l'assignació de personal pel desplegament.

**Indicador/s processos i mecanismes:**

Estadístiques d'ús de tràmits electrònics per departaments de la corporació.

**Indicador/s de canvis i millores:**

Dades de l'evolució respecte l'estalvi de temps i de les despeses de la corporació.

Sistematització	Criteri	Indicador
<p><b>Es desplega l'administració electrònica</b></p>	<p>El <b>personal</b> de la <b>corporació</b> està <b>format</b> per desplegar l'administració electrònica.</p> <p>La <b>corporació dota</b> de <b>recursos tecnològics</b>, equipament i <b>programari</b> informàtic (targetes, pc, firewall, lectors, programari...) amb menys de 4 anys per als seus treballadors.</p>	<p><b>Personal</b> de la corporació/ personal <b>format</b> en l'administració electrònica.</p> <p><b>Equipaments i programari</b> (targetes, pc)/ assignació al <b>personal</b> de la <b>corporació</b></p>
<p><b>La corporació realitza procediments administratius electrònicament</b></p>	<p>La <b>corporació</b> realitza tots els <b>procediments administratius electrònicament</b>.</p>	<p><b>Procediments</b> executats/ procediments executats <b>electrònicament</b>.</p> <p>Data <b>d'obertura</b> de l'expedient</p>
<p><b>Tramitem els expedients més ràpid i amb menys costos</b></p> <p><b>El ciutadà accedeix electrònicament als tràmits</b></p>	<p>Es <b>redueix temps</b> mig per <b>procediment</b> (tipus) abans i després de l'aplicació dels mitjans electrònics.</p> <p><b>Reduïm</b> les <b>despeses</b> en correus, paper, tinta, impressions</p> <p><b>Incrementa</b> el <b>catàleg</b> de tràmits que s'ofereixen telemàticament.</p>	<p>Obertura/ tancament/ <b>Temps mig</b> per procediment (tipus) abans i després.</p> <p><b>Evolució</b> anual del <b>cost</b> del material d'impressions, tinta, paper, correus...</p> <p><b>Evolució</b> anual del <b>catàleg</b> de tràmits (núm. de tràmits).</p>
<p><b>Els ciutadans, Ajuntaments... accedeixen més ràpidament als tràmits i a més informació en temps real de la corporació</b></p>	<p><b>Incrementen</b> les estadístiques d'ús dels <b>tràmits</b> electrònics.</p> <p><b>Incrementen</b> les <b>trameses</b> electròniques d'expedients entre administracions.</p>	<p>Evolució del núm. de tràmits electrònics en <b>ús</b> (estadístiques).</p> <p>Evolució del número de <b>trameses electròniques</b> entre administracions.</p>

### III. Organització interna

#### 54/ Polítiques amb perspectiva de gènere

**Competències:** pròpia

**Agents implicats:** treballadors i càrrecs electes de la corporació.

#### Descripció:

Tenir en compte la perspectiva de gènere a l'hora de dissenyar les polítiques, programes i serveis que s'ofereixen des de la corporació, considerant les diferències i aplicant la discriminació positiva en cas que sigui necessari.

#### Destinataris:

Les dones de la comarca.

#### Fonts de finançament

Els assignats a cada un dels programes o serveis.

**Impacte:** Contribuir a l'equitat efectiva entre homes i dones.

#### Indicador/s d'acció:

Activitats i nombre de participants al programa de polítiques de gènere.

#### Indicador/s processos i mecanismes:

Aprenentatges: els participants consideren que ha canviat la seva percepció.

#### Indicador/s de canvis i millores:

Canvis en el comportament: accions que incorporen la perspectiva de gènere.

Sistematització	Criteri	Indicador
<b>Es desplega l'actuació polítiques amb perspectiva de gènere</b>	<p>Es <b>desenvolupen</b> les <b>accions</b> de sensibilització contingudes al Pla de <b>Polítiques de Dones</b> del consell.</p> <p>Es <b>decideixen</b> i dissenyen <b>accions</b> orientades a la <b>sensibilització</b> dels treballadors i càrrec electes.</p>	<p><b>Accions previstes</b> al pla/<b>relacionades</b> amb el <b>programa</b></p> <p><b>Activitats proposades</b> per la <b>direcció</b> en el marc de la sensibilització en perspectiva de gènere.</p>
<b>Es realitzen activitats i s'imparteix formació als treballadors i càrrecs electes</b>	<p>Tots els <b>treballadors</b> i <b>càrrecs</b> electes de la corporació <b>assisteixen</b> a les <b>formacions</b>.</p> <p>Es realitzen totes les <b>accions formatives</b> i activitats previstes amb els treballadors i càrrecs.</p>	<p>Número de <b>treballadors i càrrecs electes/ assistències</b></p> <p><b>Planificació/ execució</b> d'accions</p>
<b>El personal de la corporació i càrrecs electes se sensibilitzen envers la perspectiva de gènere</b>	<p>Els treballadors i càrrecs electes de la corporació <b>amplien</b> la <b>perspectiva</b> de <b>gènere</b> i <b>d'igualtat</b>.</p>	<p><b>Canvis</b> produïts en els <b>discursos abans</b> i <b>després</b> de les <b>accions</b> respecte la <b>perspectiva de gènere</b> i la igualtat.</p>
<b>S'implementen polítiques, actuacions, programes i serveis amb perspectiva de gènere</b>	<p>Els <b>treballadors</b> i <b>càrrecs electes transfereixen</b> els <b>coneixements</b> adquirits a les seves <b>rutines laborals</b>. És a dir, es produeixen canvis a l'hora de cercar la informació, treballar-la, dissenyar i aplicar programes. Es <b>consideren</b> les <b>diferències</b> per raó de <b>gènere</b>.</p>	<p><b>Treballadors</b> que <b>apliquen/ programes</b> on s'aplica/ <b>accions</b> efectuades amb perspectiva de gènere</p>

### III. Organització interna

#### 55/ Concertació territorial

**Competències:** pròpia

**Agents implicats:** Administracions, entitats socials i empresarials del territori.

#### Descripció:

Per optimitzar els recursos i oferir un millor servei hem de ser capaços de concertar actuacions amb altres entitats del territori.

Alguns programes d'inserció laboral o foment de l'emprenedoria impliquen treballar en xarxa de manera transversal per millorar el rendiment dels recursos.

#### Destinataris:

A les entitats i corporacions per destinar els programes a la ciutadania.

#### Fonts de finançament

Les assignades al programa que es concerta.

**Impacte:** Millorar l'eficàcia i l'eficiència dels programes i serveis.

#### Indicador/s d'acció:

Projectes concertats, àmbit de treball i administracions implicades en la concertació.

#### Indicador/s processos i mecanismes:

Recursos aportats, entitats de concertació, àmbit de treball i abast territorial de l'actuació.

#### Indicador/s de canvis i millores:

Increment dels participants a l'actuació (nombre i àmbits dels quals procedeixen).

Sistematització	Criteri	Indicador
<b>Implantar la concertació territorial</b>	<p><b>Identificar</b> les <b>entitats</b> i <b>corporacions</b> que <b>sumen</b> i enriqueixen el programa.</p> <p>Establir <b>aliances</b> al programa al <b>territori</b>.</p>	<p><b>Entitats</b> o <b>corporacions identificades</b> que són interessants al programa.</p> <p><b>Aliances</b> establertes</p>
<b>S'implanten projectes concertats</b>	<p>A finals d'any hem <b>executat projectes concertats</b> amb altres <b>administracions</b> del territori.</p> <p>Anualment <b>incrementem</b> el nombre de <b>programes</b> i serveis <b>concertats</b>.</p>	<p><b>Número</b> de <b>projectes/ administracions concertades/ àmbits</b> de treball</p> <p><b>Evolució</b> anual dels <b>programes</b> i serveis <b>concertats</b>.</p>
<b>Els projectes adquireixen més capacitats</b>	<p>Els <b>projectes adquireixen</b> més <b>recursos, amplien l'àbast</b> territorial, humà i temàtic.</p>	<p><b>Recursos aportats/ entitats</b> de concertació/ abast <b>territorial/ àmbit</b></p>
<b>Ampliem l'àbast dels projectes</b>	<p>Arribem a un <b>públic més gran</b> i <b>divers</b> del territori.</p>	<p>Evolució dels participants (nombre i àmbits de procedència).</p>

### III. Organització interna del Consell

#### 56/ Dissenyar i avaluar el PAC

**Competències:** pròpia

**Agents implicats:** Comissió del PAC i treballadors de la corporació i empreses.

#### Descripció:

En un primer estadi s'espera descriure el model lògic de cada una de les actuacions que es desenvolupen, fer-les visibles, establir consensos, comunicar-les i arribar a un disseny de l'avaluació.

Per aplicar el model, recollint dades crítiques i de valor que ajudin a llegir el resultat dels programes seqons en clau d'èxits, així com aportant propostes per a la innovació i la millora de resultats.

#### Destinataris:

Els destinataris de l'avaluació són totes aquelles persones, institucions, empreses que treballen amb la corporació, des d'on hi concebem: el personal de la corporació, els càrrecs electes, membres de govern, usuaris: Ajuntaments i ciutadans... a qui li pugui interessar l'actuació i resultats de les actuacions de la corporació, així com a totes les persones a qui la corporació hagi de rendir comptes.

#### Fonts de finançament

Propis

**Impacte:** Incrementar el coneixement dels programes amb l'objectiu de millorar-los i rendir comptes.

#### Indicador/s d'acció:

Serveis i professionals que disposen del model d'avaluació per a l'actuació.

#### Indicador/s processos i mecanismes:

Els professionals consideren que són capaços d'avaluar. Generen dades i judicis.

#### Indicador/s de canvis i millores:

Evolució dels programes, recomanacions que s'han aplicat i millora de resultats.

Sistematització	Criteri	Indicador
<b>Es crea un disseny d'avaluació del PAC</b>	<p>Disposem del <b>model lògic</b>, preguntes, criteris i indicadors per a cada una de les <b>actuacions</b> del PAC.</p> <p>El <b>disseny</b> ha estat <b>revisat, provat i aprovat</b> pels serveis.</p> <p>Cada <b>departament recull</b> les <b>dades</b> necessàries per avaluar.</p>	<p><b>Document</b> final del <b>PAC</b>: disseny amb preguntes, criteris i indicadors.</p> <p><b>Revisió, aprovació i proves</b> al model/ agents implicats</p> <p>Departament/<b>preguntes/ compliment</b> amb el recull <b>dades</b></p>
<b>S'avaluen les actuacions recollides al PAC</b>	<p>Tots els <b>responsables</b> de programes han donat <b>resposta</b> a les <b>preguntes</b> d'avaluació seguint uns criteris i indicadors.</p> <p>Els <b>responsables</b> dels programes han <b>adquirit</b> coneixements i habilitats per <b>avaluar</b>.</p>	<p>Responsables de programes/<b>avaluen/</b> model d'avaluació</p> <p>Capacitat <b>d'avaluar</b> dels responsables de <b>programes</b></p>
<b>Millorem el coneixement dels programes</b>	<p>De la lectura dels resultats de l'avaluació som capaços d'obtenir resposta a elements <b>no explorats</b> i <b>crítics</b> de la intervenció, així com emetre <b>judicis</b>.</p> <p>Som capaços de <b>comunicar</b> el funcionament del <b>programa</b> en termes de <b>resultats</b> i <b>valor</b> de manera sistemàtica.</p>	<p><b>Tipologia</b> de <b>dades</b>: no explorades/ crítica</p> <p><b>Judicis</b></p> <p><b>Elements</b> de <b>comunicació</b> dels programes (activitats i actors/ resultat i valor).</p>
<b>Millorem els programes</b>	<p>La lectura dels programes permet destinar <b>temps</b> i <b>recursos</b> a la millora.</p> <p>Al llarg del temps els programes <b>evolucionen corregint</b> els aspectes de <b>millora</b> i obté <b>millors resultats</b>.</p>	<p>Propostes de <b>millora/ compliment</b></p> <p>Evolució dels programes/ any/ aplicació de <b>millores/ resultats</b>.</p>