



AJUNTAMENT de
RIBA-ROJA DE TÚRIA

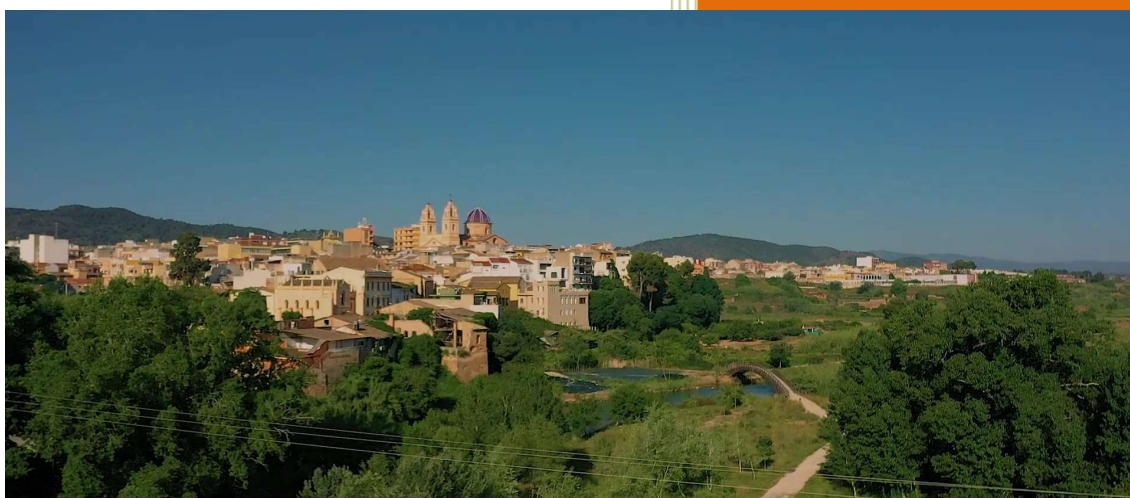
Transparencia, gobierno abierto
y participación ciudadana



PARTICIPACIÓ CIUTADANA
RIBA-ROJA DE TÚRIA

2025

CARTA DE SERVICIOS



AJUNTAMENT DE RIBA-ROJA
DE TÚRIA

25 de ABRIL de 2025



Índice

1. PRESENTACIÓN.....	4
2. MISIÓN.....	5
3. VISIÓN.....	5
4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA CIUDADANÍA.....	5
4.1. DERECHOS:.....	5
4.2. OBLIGACIONES:.....	5
5. FORMAS DE COLABORACIÓN.....	6
6. APROBACIÓN, REVISIÓN, MODIFICACIÓN Y SUBSANACIÓN DE LOS COMPROMISOS....	7
7. NORMATIVA REGULADORA.....	7
8. COMPROMISOS E INDICADORES.....	8
1. ALCALDÍA (ALC).....	8
2. TRANSPARENCIA, GOBIERNO ABIERTO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA (PCT).....	10
3. SERVICIOS PÚBLICOS (SP).....	13
4. SEGURIDAD CIUDADANA (PL).....	17
5. POLÍTICAS INCLUSIVAS, DERECHOS SOCIALES Y MAYORES (SS).....	19
6. AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL, COMERCIO Y LABORA (FE).....	21
7. BIBLIOTECAS (BIB).....	24
8. EDUCACIÓN.....	27
9. AUDITORIO (AUD).....	28
10. CONSERVATORIOS PROFESIONALES DE MÚSICA Y DANZA (CPS).....	30
11. MUJER E IGUALDAD (MUJ).....	32
12. JUVENTUD (JUV).....	33
13. DEPORTES (DEP).....	36
14. TURISMO Y PATRIMONIO (TUR).....	38
15. URBANISMO (URB).....	41
16. MEDIO AMBIENTE – ECORIBA (MAM).....	42
17. TESORERÍA (TES).....	43
18. COMUNICACIÓN (MC).....	45
19. CONTRATACIÓN: RIBA-LICITA (CONT).....	46
20. PERSONAL - RECURSOS HUMANOS (RRHH).....	47
21. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA: REGISTRO Y PADRÓN (REG).....	48
22. SECRETARÍA (SEC).....	50
23. CULTURA (CULT).....	52
24. ¡NUEVO DEPARTAMENTO! CENTRO DE FORMACIÓN DE PERSONAS ADULTAS (CFPA).....	53



25. ESCUELAS INFANTILES RIU TÚRIA (EEII)	54
26. ¡NUEVO DEPARTAMENTO! PROMOCIÓN DE LA SALUD (SAL)	55



1. PRESENTACIÓN.

Las Cartas de Servicios municipales son documentos públicos que tienen como finalidad informar a la ciudadanía sobre los servicios que presta una administración pública, los compromisos de calidad que asume en su prestación y los derechos de los usuarios. Se trata de una herramienta fundamental para promover la transparencia, la mejora continua y la rendición de cuentas en la gestión pública. Estas cartas incluyen también indicadores que permiten evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos, fortaleciendo así la confianza de la ciudadanía en las instituciones.

El Ayuntamiento de Riba-roja de Túria ha apostado de forma decidida por este instrumento de gestión, incorporando la participación ciudadana como eje central en su elaboración y actualización.

Estos compromisos se definen gracias a un proceso colaborativo que integra tanto la participación interna del personal técnico y de los distintos departamentos municipales, como la externa de la ciudadanía. Esta última se canaliza a través de herramientas como la App municipal Riba-roja Info, las quejas y sugerencias presentadas mediante la sede electrónica, y especialmente a través de los Consejos Sectoriales, órganos que permiten a la ciudadanía participar activamente en la vida municipal. A través de la web municipal se puede consultar el seguimiento de los indicadores, y mediante la app o la participación en los Consejos Sectoriales, cualquier persona puede proponer mejoras, nuevas iniciativas o expresar sus opiniones sobre los servicios recibidos. Esta colaboración activa refuerza el carácter abierto, transparente y participativo de la gestión pública en Riba-roja de Túria.

La primera edición de la Carta de Servicios de Riba-roja de Túria se publicó en 2019, siendo desde entonces certificada anualmente por AENOR, una entidad independiente que verifica el cumplimiento de los compromisos asumidos por el Ayuntamiento. Esta certificación aporta garantías de calidad y fiabilidad al proceso, asegurando que los compromisos no son meras declaraciones, sino obligaciones reales evaluadas y cumplidas.

Los ciudadanos y ciudadanas de Riba-roja de Túria, así como quienes trabajan, estudian o visitan el municipio, se benefician de unos servicios públicos de calidad, auditados externamente cada año, lo que garantiza un nivel de exigencia y mejora permanente. Además, este instrumento se alinea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030, contribuyendo de manera tangible a su cumplimiento mediante objetivos concretos y verificables.

El papel del personal técnico municipal resulta clave para alcanzar los compromisos fijados. Sin su implicación, conocimiento y compromiso, este proceso no sería posible. Por su parte, desde el equipo de gobierno municipal, a través de las diferentes concejalías, se asume la responsabilidad de dotar a los servicios de los recursos necesarios para cumplir con los objetivos marcados.

En octubre de 2024 nuestro municipio se vio sacudido por la DANA, afectando a ciudadanos, empresas e infraestructuras. Este hecho va a condicionar el desarrollo de la actividad municipal en 2025, lo que afectará, sin duda a la Carta de Servicios de 2025. A pesar de ello, desde el equipo de gobierno se ha decidido apostar por mantener los compromisos adquiridos, incluso incrementar la Carta con nuevos compromisos y, finalmente, incluir una serie de compromisos temporales que asumimos para hacer frente a las consecuencias de la DANA.

En Riba-roja de Túria, a XX de abril de 2025

Roberto Raga Gadea

Alcalde-presidente de Riba-roja de Túria



2. MISIÓN.

Servir a la ciudadanía de Riba-roja de Túria, atendiendo a sus expectativas y sus intereses, dando respuesta eficaz a sus requerimientos e inquietudes, bajo los principios de eficacia, compromiso, responsabilidad y transparencia.

3. VISIÓN.

Conseguir de Riba-roja de Túria un municipio sostenible, en el que la calidad de vida de todas las vecinas y vecinos sea una realidad y en el que podamos plantear proyectos innovadores en los que participe nuestro municipio de forma activa.

4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA CIUDADANÍA.

4.1. DERECHOS:

- Ser persona electora y elegible de acuerdo con lo que dispone la legislación electoral.
- Participar en la gestión municipal, existiendo para ello un Reglamento de Participación Ciudadana.
- Utilizar los servicios públicos municipales y acceder a los aprovechamientos comunales, según las normas aplicables.
- Exigir la correcta prestación y, si procede, el establecimiento del servicio público correspondiente en el supuesto de constituir una competencia municipal propia de carácter obligatorio.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada, con respeto y deferencia.
- Formular cualquier sugerencia, reclamación o queja y ser contestado en el plazo establecido para ello.
- Obtener información administrativa real y veraz, de manera eficaz y rápida, dentro de la más estricta confidencialidad.
- Acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales.
- Aquellos otros derechos y deberes establecidos en las leyes.

4.2. OBLIGACIONES:

- Contribuir, mediante prestaciones económicas y personales legalmente previstas, a la realización de las competencias municipales.
- Ejercer la iniciativa popular en los términos legalmente establecidos.
- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal municipal y al resto de la ciudadanía.
- Hacer adecuado uso de los centros, equipamientos, oficinas y espacios comunes, respetando los horarios y normas de uso.



- Facilitar, de forma veraz, los datos oportunos para la realización de las gestiones y trámites.
- Participar de forma activa en la gestión municipal, realizando propuestas que pudieran mejorar el funcionamiento general del Ayuntamiento, de los distintos servicios y de la convivencia en general.
- Participar activamente y contribuir al cumplimiento de los compromisos contraídos por cada uno de los servicios en la presente Carta de Servicios.

5. FORMAS DE COLABORACIÓN.

La Carta de Servicios es un documento vivo, en continua evolución, para lo cual es indispensable la colaboración de la ciudadanía. Todas las vecinas y vecinos de Riba-roja de Túria tendrán acceso a la Carta de Servicios a través de la página web municipal, y pueden solicitar información sobre el seguimiento de los indicadores a través de la APP municipal, a través del apartado de sugerencias.

Además, la ciudadanía participará en el seguimiento, renovación y/o modificación de los compromisos, existiendo para ello diversos mecanismos:

- Haciendo uso de:
 - **La APP Riba-roja Info:** <https://bit.ly/3FErKC6>
 - El **Formulario de quejas, sugerencias y felicitaciones** de la Sede electrónica riba-red:
<https://oficinavirtual.ribarroja.es/PortalCiudadania>
- Respondiendo a las **encuestas de satisfacción:** se realizará 1 encuesta de seguimiento de los compromisos a través de la app y de la web de Gobierno Abierto.
- Participando en los **talleres y dinámicas participativas** de mejora de los procesos y servicios del Departamento.
- Participando en los **Consejos Sectoriales:** <https://bit.ly/3PyIN0c> se informará al Consell de Poble sobre el seguimiento de los compromisos, pudiendo aportar modificaciones a los compromisos existentes, sugerencias, ideas y nuevos compromisos.
- A través de la **Oficina de asistencia en materia de registros** (Registro de entrada): Plaza del Ayuntamiento, nº9, 46190 - Riba-roja de Túria
- Por **correo ordinario:** Ayuntamiento de Riba-roja de Túria, Plaza del Ayuntamiento, nº9, 46190 - Riba-roja de Túria
- A través de **correo electrónico:** informacion@ribarroja.es
participacionciudadana@ribarroja.es



6. APROBACIÓN, REVISIÓN, MODIFICACIÓN Y SUBSANACIÓN DE LOS COMPROMISOS.

El Departamento de Transparencia, Gobierno Abierto y Participación Ciudadana realizará seguimientos cuatrimestrales del cumplimiento de los compromisos adquiridos en los distintos servicios.

Los compromisos incluidos en la Carta de servicios 2025 han sido aprobados por **unanimidad** en el Pleno Municipal de Riba-Roja del Túria celebrado **en sesión ordinaria**.

Agenda de evaluación de la Carta de servicios:

- La Carta de servicios será revisada anualmente y aprobada por el Pleno Municipal.
- Cuatrimestralmente se publicará en el módulo de transparencia de la página web municipal Informe de mediciones de la Carta de servicios.
 - En caso de incumplimiento este se reportará al Departamento de Transparencia, Gobierno Abierto y Participación Ciudadana y se registrará el mismo por parte del Departamento incumplidor, incluyendo las causas, así como las medidas correctivas necesarias para corregir su desviación.
 - El Departamento de Transparencia, Gobierno Abierto y Participación Ciudadana realizará el seguimiento de los incumplimientos y la implantación de las medidas correctoras.
 - En el caso de que a pesar de ello el compromiso no pudiera alcanzarse, o se produjeran incumplimientos reiterativos del mismo, el servicio implicado contactará con el Departamento de Transparencia, Gobierno Abierto y Participación Ciudadana y procederán a la reformulación del compromiso, debiéndose aprobar la modificación de la Carta de servicios en Pleno Municipal y exponerse al público por las vías indicadas para ello.
 - Este mismo mecanismo puede utilizarse igualmente para cualquier modificación o ampliación de los compromisos derivada de sugerencias o encuestas, entre otros.
- Anualmente, se publicará en la página web municipal (módulo de transparencia) la Memoria Anual de Seguimiento, con la información del seguimiento de los indicadores y el grado de consecución de los compromisos, para asegurar que esta información esté accesible a todas las partes interesadas.

El servicio responsable del seguimiento de la Carta de servicios es Transparencia, Gobierno Abierto y Participación Ciudadana.

7. NORMATIVA REGULADORA.

En [ANEXO I](#).

8. COMPROMISOS E INDICADORES.



1. ALCALDÍA (ALC)



Líder: Robert Raga Gadea, Alcalde

Persona empleada pública responsable: Nuria Cobaleda, Alcaldía

Plaza Ayuntamiento, 9, 46190 Riba-roja de Túria, Valencia
962 77 00 62

alcaldia@ribarroja.es

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR ALCALDÍA E INDICADORES

Compromiso de calidad
<p>ALC.1: A través del Departamento de Transparencia, Gobierno Abierto y Participación Ciudadana se desarrollarán unos Presupuestos Participativos, con una dotación presupuestaria de al menos 200.000 € anuales, con consignación presupuestaria bianual.</p> <p>¡NOTA IMPORTANTE! Durante el año 2025 los Presupuestos Participativos estarán condicionados a la aprobación definitiva de los presupuestos anuales, condicionados por las necesidades de recuperación tras la DANA, las cuales serán en cualquier caso prioritarias.</p>
Indicadores de calidad:
I.ALC.1.1: Dotación presupuestaria anual
I.ALC.1.2: Número de propuestas participativas.
Perspectiva ODS:
 



Compromiso de calidad

ALC.2: Contacto permanente con la ciudadanía realizando el alcalde un mínimo de 14 encuentros mensuales individualizados con la ciudadanía y el tejido asociativo.

Indicadores de calidad:

I.ALC.2: Número de encuentros mensuales realizados

Perspectiva ODS:





2. TRANSPARENCIA, GOBIERNO ABIERTO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA (PCT)

Líder: Esther Gómez Laredo, Concejala delegada
Persona empleada pública responsable: Magdalena Martínez Monereo, Técnica de Transparencia y Participación Ciudadana;

C/Garelli i Pastor, s/n, 46190 Riba-roja de Túria, Valencia
678 47 86 62

participacionciudadana@ribarroja.es /
transparencia@ribarroja.es

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE TRANSPARENCIA, GOBIERNO ABIERTO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA E INDICADORES

Compromiso de calidad
PCT.1: Tramitación y contestación del 98 % de las incidencias y las sugerencias recibidas a través de la APP en un tiempo máximo de tres días hábiles y en 5 días hábiles en período vacacional (1 de junio a 30 de septiembre) con excepción de aquellos casos en que la contestación requiera trámites extraordinarios.
Indicadores de calidad:
I.PCT.1.1: Nº de incidencias y sugerencias tramitadas y contestadas en plazo / Total recibidas.
I.PCT.1.2: Tiempo de respuesta medio.
Perspectiva ODS:

Compromiso de calidad

PCT.2: Contestar a las solicitudes de acceso a la información pública que se refieran a Publicidad Activa que ya esté publicada en la web del Ajuntament en el plazo de 10 días hábiles por correo electrónico excepto en período vacacional (del 1 de junio al 30 de septiembre).

Indicadores de calidad:

I.PCT.2: Nº de solicitudes contestadas en plazo / Total solicitudes

Perspectiva ODS:



Compromiso de calidad

¡NUEVA NUMERACIÓN! PCT.3: Fomento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Responsabilidad Social mediante la realización de al menos una actividad anual para el público infantil-juvenil y una para el tejido asociativo, tales como formación, jornadas, encuentros o certámenes.

Indicadores de calidad:

¡NUEVA NUMERACIÓN! I.PCT.3.1: Nº de actividades realizadas para el sector infantil-juvenil.

¡NUEVA NUMERACIÓN! I.PCT.3.2: Nº de asistentes o impactos de cada actividad realizada para el público infantil-juvenil y totales, siempre que sean medibles.

¡NUEVA NUMERACIÓN! I.PCT.3.3: Nº de actividades realizadas para el tejido asociativo.

¡NUEVA NUMERACIÓN! I.PCT.3.4: Nº de asistentes o impacto, de cada actividad realizada para el tejido asociativo y totales, siempre que sean medibles.

Perspectiva ODS:





Compromiso de calidad

¡NUEVA REDACCIÓN! PCT.4: Realización un evento/actividad/formación anual para el fomento del asociacionismo municipal, con una participación de al menos el 50 % de las asociaciones del municipio.

Indicadores de calidad:

¡NUEVA REDACCIÓN! I.PCT.4.1: nº de actuaciones realizadas.

I.PCT.4.2: Porcentaje de asociaciones del municipio que han participado.

Perspectiva ODS:





3. SERVICIOS PÚBLICOS (SP)

Líder: Rafael Gómez Sánchez, Concejal delegado
Persona empleada pública responsable:; M^a José Belenguer, Técnica de Servicios Públicos; Enrique Velasco, Técnico de Parques y Jardines; Miguel Marco. Técnico auxiliar OMIC.

C/Garelli i Pastor, s/n, 46190 Riba-roja de Túria, Valencia
667 91 88 83

ribarojaneta@ribarroja.es

omic@ribarroja.es

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS E INDICADORES

Compromiso de calidad
SP.1: Establecimiento de un servicio de Conectometro gratuito de transporte hasta el metro con al menos 10 servicios de lunes a viernes, con una periodicidad de 30 minutos para el casco urbano.
Indicadores de calidad:
I.SP.1.1: Nº servicios diarios realizados en las condiciones indicadas. I.SP.1.2: Nº de usuarios del servicio.
Perspectiva ODS:

Compromiso de calidad

SP.2: Establecimiento de un servicio de Arribabus con 10 servicios gratuitos de lunes a viernes que comunican el casco urbano con las áreas industriales del municipio.

Indicadores de calidad:

I.SP.2.1: : Nº servicios diarios realizados en las condiciones indicadas

I.SP.2.2: Nº usuarios/as del servicio.

Perspectiva ODS:



Compromiso de calidad

SP.3: Se establecerán servicios de transporte especiales con líneas de autobús gratuitos en Fin de Año, fallas, Todos los Santos y Semana de Fiestas de Fadrins (agosto).

Indicadores de calidad:

I.SP.3.1: Nº servicios especiales realizados por evento.

I.SP.3.2: Nº de usuarios/as estimados del servicio, por evento y totales.

Perspectiva ODS:



Compromiso de calidad

SP.4: Establecimiento de un servicio de autobús gratuito para los institutos y subvencionado al menos al 80 % para guarderías municipales (Escoletes) de 1 a 3 años, de entrada por la mañana y salida a medio día.

Indicadores de calidad:

I.SP.4.1: Prestación del servicio de autobús gratuito para institutos de entrada por la mañana y salida a medio día.

I.SP.4.2: Número de usuarios del servicio de autobús a institutos.

I.SP.4.3: Prestación del servicio de autobús a Escoletes y horarios.

I.SP.4.4: Número de usuarios del servicio de autobús a Escoletes.

Perspectiva ODS:



Compromiso de calidad

SP.5: Solución de pequeños problemas de jardinería que puedan afectar a la integridad de los bienes o de las personas en 48 horas ante incidencias comunicadas por la Policía y detectadas por el personal del departamento

Advertencia: Ante cualquier incidencia que pueda afectar a la integridad de bienes o personas hay comunicarlo a la Policía Local, sin dilación indebida, por parte de la ciudadanía o de la persona empleada pública que tenga conocimiento de la misma, en el teléfono: 962 77 01 51.

Indicadores de calidad:

I.SP.5: Nº de incidencias solucionadas en plazo / Nº Total incidencias.

Perspectiva ODS:



Compromiso de calidad

SP.6: Recogida gratuita de Enseres y Poda dos días a la semana cada servicio, en Casco Urbano, Urbanizaciones y Diseminados, previo aviso al teléfono gratuito 900714318

Indicadores de calidad:

I.SP.6.1: Nº de días a la semana de prestación del servicio.

I.SP.6.2: Nº de recogidas realizadas.

Perspectiva ODS:



Compromiso de calidad

SP.7: Tramitación de las reclamaciones presentadas en la OMIC en un máximo de 5 días hábiles, salvo por motivos ajenos a la propia OMIC o en período vacacional.

Indicadores de calidad:

I.SP.7.1: Nº de reclamaciones tramitadas en plazo / Nº total reclamaciones presentadas.

I.SP.7.2: Tiempos mínimo, máximo y medio de respuesta

Perspectiva ODS:










4. SEGURIDAD CIUDADANA (PL)

Líder: Raquel Pamblanco Paredes. Concejala delegada
Persona empleada pública responsable: Fernando Tejera, Intendente de la Policía Local.

C/Carretera de Villamarchante, 117, 46190 Riba-roja de Túria, Valencia
962 77 01 51
policia@ribarroja.es

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD PÚBLICA Y POLICÍA LOCAL E INDICADORES

Compromiso de calidad
PL.1: Llegada ante emergencias de seguridad urbana desde que se recibe el aviso en un máximo de: • Casco urbano: 8 minutos. • Resto: 15 minutos.
Indicadores de calidad:
I.PL.1.1: % Llegada en casco urbano en tiempo definido.
I.PL.1.2: Número de servicios realizados en casco urbano:
I.PL.1.3: % Llegada al resto en tiempo definido.
I.PL.1.4: Número de servicios realizados en resto.
Perspectiva ODS:
    



Compromiso de calidad

PL.2: Realización de campañas de seguridad ciudadana con al menos 100 horas anuales

Indicadores de calidad:

I.PL.2.1: Nº de horas de campañas escolares realizadas en el año

I.PL.2.2: Número de asistentes a las campañas escolares de las que se dispongan datos.

Perspectiva ODS:












5. POLÍTICAS INCLUSIVAS, DERECHOS SOCIALES Y MAYORES (SS)

Líder: David Barbancho Martínez, Concejal delegado
Persona empleada pública responsable: Rosa Segarra, Responsable de Servicios Sociales.

C/ Santander, 4 (Centro Social La Botaia), 46190 Riba-roja de Túria, Valencia
961 65 31 47
ssociales@ribarroja.es

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS INCLUSIVAS, DERECHOS SOCIALES Y MAYORES E INDICADORES

Compromiso de calidad
SS.1: Programa de formación, apoyo y ocio a personas con diversidad funcional intelectual y/o dictamen por necesidades educativas especiales incluyendo apoyo terapéutico, formación para la vida independiente y ocio, para el 100 % de las solicitudes, con actividades diarias de lunes a jueves y ocio en fines de semana durante temporada escolar.
Indicadores de calidad:
I.SS.1.1: Nº solicitudes admitidas / Total solicitudes presentadas.
I.SS.1.2: Nº Actividades programadas en las condiciones indicadas.
I.SS.1.3: Nº de usuarios del servicio durante el año.
Perspectiva ODS:
      

Compromiso de calidad

SS.2: Tramitación del servicio de ayudas a domicilio (SAD) en 10 días hábiles y del servicio de catering social en 7 días hábiles

Indicadores de calidad:

I.SS.2.1: Nº de Tramitaciones SAD en plazo / Total tramitadas.

I.SS.2.2: Tiempo medio de tramitación SAD.

I.SS.2.3: Número de usuarios/as que han disfrutado del servicio SAD durante el año.

I.SS.2.4: Nº de Tramitaciones servicio catering en plazo / Total tramitadas.

I.SS.2.5: Tiempo medio de tramitación catering.

I.SS.2.6: Número de usuarios/as que han disfrutado del servicio de catering durante el año.

Perspectiva ODS:



Compromiso de calidad

SS.3: Realización de un programa municipal de personas mayores con actividades diarias gratuitas para mayores de 55 años de lunes a viernes durante el curso escolar con el 100 % de solicitudes presentadas en plazo y forma admitidas

Indicadores de calidad:

I.SS.3.1: Actividades gratuitas realizadas de lunes a viernes durante el curso escolar para mayores de 55 años.

I.SS.3.2: Número de personas usuarias de cada una de las actividades.

I.SS.3.3: Número de admitidos/número de solicitudes presentadas en plazo y forma.

Perspectiva ODS:





6. AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL, COMERCIO Y LABORA (FE)

Líder: José Ángel Hernández Carrizosa, Concejal delegado
Persona empleada pública responsable: Inés Herráez, Coordinadora de la Agencia de Desarrollo Local.

C/Eusebio Benedito, 30, 46190 Riba-roja de Túria, Valencia
962 77 92 96

adl@ribarroja.es

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL, COMERCIO Y LABORA E INDICADORES

Compromiso de calidad
<p>¡NUEVA REDACCIÓN! FE.1: Apoyo a personas emprendedoras para el alta/baja como empresas individuales en un plazo máximo de 7 días hábiles desde de la solicitud y alta de empresas mercantiles sociedad limitada en el plazo máximo de 15 días hábiles y la orientación para la creación de empresas con una primera cita en un plazo máximo de 5 días hábiles, salvo período vacacional.</p>
<p>Indicadores de calidad:</p>
<p>I.FE.1.1: Nº empresas individuales creadas en plazo / Nº total de solicitudes.</p>
<p>I.FE.1.2: Tiempos de respuesta mínimos, medios y máximos (empresas individuales).</p>
<p>I.FE.1.3: Nº empresas mercantiles de sociedad limitada creadas en plazo / Nº total de solicitudes.</p>
<p>I.FE.1.4: Tiempos de respuesta mínimos, medios y máximos (sociedades limitadas).</p>
<p>¡NUEVO INDICADOR! I.FE.1.5: Días hábiles para obtener cita para la orientación.</p>
<p>¡NUEVO INDICADOR! I.FE.1.6: Número de solicitudes de orientación.</p>
<p>Perspectiva ODS:</p>

Compromiso de calidad

¡NUEVA NUMERACIÓN! FE.2: Realización de al menos 3 campañas de promoción del pequeño comercio al año.

Indicadores de calidad:

I.FE.2.1: Número de campañas realizadas en el año

I.FE.2.2: Número de comercios totales adheridos o participantes por campaña y totales.

I.FE.2.3: Resultado de las campañas, medidos en grado de satisfacción de los participantes o indicadores de impactos según proceda.

Perspectiva ODS:



Compromiso de calidad

¡NUEVA NUMERACIÓN! FE.3: Organización de, al menos, 1 acto, evento o actuación dirigidos a fomentar el emprendimiento

Indicadores de calidad:

I.FE.3.1: Número de actos, eventos o actuaciones organizados en el año

I.FE.3.2: Número de participantes estimados o grado de impacto por acto, evento o actuación.

Perspectiva ODS:





Compromiso de calidad

¡NUEVO COMPROMISO! FE.4: Puesta en marcha del Plan de Empleo DANA, para el fomento de la inserción laboral con el objetivo de mejorar la recuperación económica y social.

¡NOTA ACLARATORIA! Compromiso temporal con motivo de la recuperación de la DANA durante 2025.

Indicadores de calidad:

¡NUEVO INDICADOR! I.FE.4.1: Número de solicitudes tramitadas.

¡NUEVO INDICADOR! I.FE.4.2: Número de inserciones laborales realizadas por ocupación.

Perspectiva ODS:





7. BIBLIOTECAS (BIB)

Líder: José Manuel Vila, Concejal delegado
Persona empleada pública responsable: Jesús Page,
Técnico Superior- Archivero - Bibliotecario
Carmen Veses Técnica Media-Archivera-Bibliotecaria

Biblioteca I Trinquet: Carrer del Trinquet 1
962 77 05 52

Biblioteca II Cervantes: Calle Cervantes, s/n,
961 65 35 13

bibliotecas@ribarroja.es

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECAS E INDICADORES

Compromiso de calidad
BIB.1: Ofrecer la sala de estudio con un mínimo de 60 plazas y equipada con acceso Wifi, en épocas de exámenes un mínimo de 90 días al año, con un horario especial superior a 14 horas diarias, incluyendo fines de semana.
Indicadores de calidad:
I.BIB.1.1: Número días de apertura sala estudio en las condiciones definidas.
I.BIB.1.2: Número de plazas ofrecidas en salas de estudio en épocas de exámenes.
Perspectiva ODS:

Compromiso de calidad

BIB.2: Programación de un mínimo de 6 encuentros del Taller de Lectura conjuntamente la biblioteca con el Centro de Formación de Personas Adultas de la Botaia y 8 encuentros del Club de Lectura en la biblioteca del Trinquet con propuestas literarias, con una disposición de, al menos, 15 libros para préstamo en ambos casos.

Indicadores de calidad:

I.BIB.2.1: Número de encuentros del Taller de Lectura.

I.BIB.2.2: Número total de participantes a los encuentros del Taller de Lectura, desglosando participantes hombres y mujeres.

I.BIB.2.3: Número de encuentros del Club de Lectura.

I.BIB.2.4.: Número total de participantes a los encuentros del Club de Lectura, desglosando participantes hombres y mujeres.

I.BIB.2.5: Número de libros disponibles por Taller y por Encuentro.

Perspectiva ODS:



Compromiso de calidad

BIB.3: Organizar, al menos, 100 actividades de fomento de la lectura para público infantil y juvenil o familiar en centros educativos y escuelas infantiles, bibliotecas y Rodallibres (otros espacios públicos municipales).

Indicadores de calidad:

I.BIB.3.1: Número de actividades en colegios y escuelas infantiles

I.BIB.3.2: Número total de participantes en actividades en colegios y escuelas infantiles, desglosando menores y adultos y participantes hombres y mujeres.

I.BIB.3.3: Número de actividades en bibliotecas.

I.BIB.3.4: Número total de participantes en actividades en bibliotecas, desglosando menores y adultos y participantes hombres y mujeres.

I.BIB.3.5: Número de actividades de Rodallibres.

I.BIB.3.6: Número total de participantes en actividades de Rodallibres, desglosando menores y adultos y participantes hombres y mujeres

Perspectiva ODS:



Compromiso de calidad

BIB.4: Realizar un mínimo de 250 acciones divulgativas de comunicación a través de redes sociales.

Indicadores de calidad:

I.BIB.4: Número de publicaciones en redes sociales.

Perspectiva ODS:





8. EDUCACIÓN

Líder: Eva Lara Catalá, Concejala delegada

Persona empleada pública responsable: Ana Huertas,
Técnica de Educación.

Carrer Mercat, 9-2º piso, 46190 Riba-roja de Túria, Valencia
679 08 82 37

educacio@ribarroja.es

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN E INDICADORES

Compromiso de calidad
EDU.1: Otorgar ayudas para sufragar gastos de material escolar con un total de 60 euros para gastar en Ribarroja para el alumnado de primaria y secundaria para el 100 % de las solicitudes que cumplan los requisitos de la convocatoria.
Indicadores de calidad:
I.EDU.1.1: Importe ofrecido por ayuda y total.
I.EDU.1.2: Nº ayudas entregadas/Nº total de solicitudes que cumplen los requisitos.
Perspectiva ODS:

Compromiso de calidad
EDU.2: Organización de una Escola d'Estiu para segundo ciclo de infantil y primaria, cubriendo el 100 % de las solicitudes presentadas en tiempo y forma y que cumplan los requisitos de admisión.
Indicadores de calidad:
I.EDU.2.1: Alumnado admitido / Nº total de solicitudes que cumplen los requisitos.
Perspectiva ODS:



9. AUDITORIO (AUD)

Líder: Líder: José Manuel Vila, Concejal delegado
Persona empleada pública responsable: Alejandro Gimeno, Técnico Auditorio Municipal

C/Mayor, 135, 46190 Riba-roja de Túria, Valencia
961 65 37 77

auditorio@ribarroja.es

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIO E INDICADORES

Compromiso de calidad
¡NUEVA REDACCIÓN! AUD.1: Realizar al menos 10 funciones de artes escénicas (teatro, música y danza).
Indicadores de calidad:
I.AUD.1.1: Nº funciones de artes escénicas (teatro, música, danza).
I.AUD.1.2: Nº asistentes a cada función y totales
Perspectiva ODS:

Compromiso de calidad

AUD.2: Realizar anualmente un mínimo de 50 sesiones de cine y 30 sesiones de cine de verano.

Indicadores de calidad:

I.AUD.2.1: Nº de sesiones de cine.

I.AUD.2.2: Nº de asistentes a las sesiones de cine.

I.AUD.2.3: Nº de sesiones de cine de verano.

I.AUD.2.4: Nº de asistentes a las sesiones de cine de verano.

Perspectiva ODS:



Compromiso de calidad

AUD.3: Programación de una actividad de artes escénicas en inglés para todos los centros de primaria del municipio.

Indicadores de calidad:

I.AUD.3.1: Nº actividades de artes escénicas en inglés/ nº de centros de primaria.

I.AUD.3.2: Nº de asistentes totales.

Perspectiva ODS:





10. CONSERVATORIOS PROFESIONALES DE MÚSICA Y DANZA (CPS)

Líder: Eva Lara Catalá, Concejala delegada

Persona empleada pública responsable: Juan José Campos, Director Conservatorio Profesional Municipal de Música; Carlos Labiós, Director Conservatorio Profesional Municipal de Danza

C/Bodeguetes, 68, 46190 Riba-roja de Túria, Valencia
961 65 31 30

conservatorio@ribarroja.es

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE CONSERVATORIOS PROFESIONALES DE MÚSICA Y DANZA E INDICADORES

Compromiso de calidad
CPS.1: Programación de al menos 4 talleres de sensibilización de danza y 4 de música para niños de entre 4 y 7 años y para mayores de 18 años en danza.
Indicadores de calidad:
I.CPS.1.1: Nº de cursos de Música realizados por rango de edad.
ICPS.1.2: Nº de inscritos a los cursos de música totales y por curso.
I.CPS.1.3: Nº de cursos de Danza realizados por rango de edad.
I.CPS.1.4: Nº de inscritos a los cursos de danza totales y por curso.
Perspectiva ODS:



Compromiso de calidad

CPS.2: Ofrecer anualmente 12 conciertos (audiciones y recitales) y 4 espectáculos de danza (festivales y muestras) y apertura al público general de los espectáculos y recitales que se organicen exclusivamente desde los conservatorios, todos ellos con entrada libre hasta completar el aforo de la sala.

Indicadores de calidad:

I.CPS.2.1: Nº de conciertos organizados.

I.CPS.2.2: Nº de festivales de danza organizados.

I.CPS.2.3: Nº de espectáculos y recitales abiertos al público/ realizados.

Perspectiva ODS:





11. MUJER E IGUALDAD (MUJ)

Líder: Raquel Pamblanco Paredes, Concejala delegada
Persona empleada pública responsable: Verónica Blanco, Técnica de Igualdad

C/Arrosals, 42, 46190 Riba-roja de Túria, Valencia
627 38 29 11

igualdad@ribarroja.es

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE MUJER E IGUALDAD E INDICADORES

Compromiso de calidad
MUJ.1: Realización durante el curso escolar de charlas de igualdad y prevención de la violencia machista a al menos 600 estudiantes al año en edad escolar (ESO, FP y Bachillerato).
Indicadores de calidad:
I.MUJ.1: Nº de asistentes durante el curso escolar
Perspectiva ODS:

Compromiso de calidad
MUJ.2: Realización durante el curso escolar de 2 campañas de igualdad durante el año dirigidas a toda la ciudadanía: prevención de la violencia de género e Igualdad de oportunidades de mujeres y hombres.
Indicadores de calidad:
MUJ.2.1: Nº de campañas realizadas.
I.MUJ.2.2: Impactos de las campañas realizadas (siempre que sean medibles).
Perspectiva ODS:



12. JUVENTUD (JUV)

Líder: David Barbancho Martínez, Concejal delegado
Persona empleada pública responsable: Isaac Abellán,
Técnico de Juventud

C/Cristo de los Afligidos, 25, 46190 Riba-roja de Túria,
Valencia
962 77 0 6 65 / 661 40 77 42
juventud@ribarroja.es

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE JUVENTUD E INDICADORES

Compromiso de calidad
JUV.1: Programación anual de cursos de repaso de ESO y BACHILLER e INGLÉS con un 100% de personas admitidas, para edades de entre 12 y 30 años, siempre que cumplan los requisitos de la convocatoria, con una ratio máxima de 15 alumnos y alumnas por docente.
Indicadores de calidad:
I.JUV.1.1: Nº alumnas y alumnos admitidos / Total solicitudes
I.JUV.1.2: Ratio de alumnado por docente por curso
Perspectiva ODS:

Compromiso de calidad

JUV.2: Concesión de beca de transporte mediante subvención municipal a estudiantes que salen del municipio a estudiar con 150 € máximo al 100 % de los que solicitan en plazo y cubren los requisitos.

¡NOTA ACLARATORIA! “Este compromiso se reactivaría en el momento que Consellería dejase de proporcionar la ayuda en el 3er Cuatrimestre”.

Indicadores de calidad:

I.JUV.2.1: Nº personas beneficiarias / Total solicitudes

I.JUV.2.2: Coste global ayuda

Perspectiva ODS:



Compromiso de calidad

¡NUEVA REDACCIÓN! JUV.3: Ofertar un mínimo de 2 cursos de formación propia anual con al menos 30 plazas totales.

Indicadores de calidad:

I.JUV.3.1: Número de cursos de formación propia anual ofertados.

I.JUV.3.2: Número de plazas por curso ofertadas.

I.JUV.3.3: Número de plazas totales ofertadas.

I.JUV.3.4: Número de asistentes totales y por curso, desglosando entre hombres y mujeres.

Perspectiva ODS:





Compromiso de calidad

¡NUEVA REDACCIÓN! JUV.4: Ofrecer el espacio juvenil con acceso Wifi, televisión y ludoteca 5 días a la semana, exceptuando festivos, con un horario de apertura de cómo mínimo 6 horas diarias en ocio diurno, con al menos 10 actividades dinamizadas al mes.

Indicadores de calidad:

I.JUV.4.1: Número días de apertura del espacio en las condiciones indicadas.

¡NUEVA REDACCIÓN! I.JUV.4.2: Número de usuarios del servicio, desglosando hombres y mujeres.

Perspectiva ODS:





13. DEPORTES (DEP)

Líder: Rafael Gómez Sánchez, Concejal delegado

Persona empleada pública responsable: Marian Silvestre, Coordinadora Piscina, Instalaciones Deportivas Municipales.

Centro Deportivo La Mallá: Avda. Pacadar, s/n, 46190 Riba-roja de Túria, Valencia
962 77 22 11

deportes@ribarroja.es

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE DEPORTES E INDICADORES

Compromiso de calidad
¡NUEVA REDACCIÓN! DEP.1: Oferta como mínimo de las siguientes plazas de actividades acuáticas trimestralmente para los distintos rangos de edad: 18 de 1 año, 22 de 2 años; 150 de 3 a 5 años, 180 de 6 a 13 años; 32 de 14 a 17 años; 3 para futuras mamás; 4 para natación adaptada; 24 para Aquasalut; 126 para fitness acuático; 175 para personas adultas; 36 para “gent gran”, a partir de 60 años.
Indicadores de calidad:
¡NUEVO INDICADOR! I.DEP.1.1,1: Nº plazas ofertadas de 1 año por trimestre
¡NUEVO INDICADOR! I.DEP.1.1.2: Nº plazas ofertadas de 2 años por trimestre
¡NUEVA REDACCIÓN! I.DEP.1.2: Nº plazas ofertadas de 3 a 5 años por trimestre.
¡NUEVA REDACCIÓN! I.DEP.1.3: Nº plazas ofertadas de 6 a 13 años por trimestre.
¡NUEVA REDACCIÓN! I.DEP.1.4: Nº plazas ofertadas para jóvenes de 14 a 17 años por trimestre.
¡NUEVA REDACCIÓN! I.DEP.1.5: Nº plazas ofertadas para futuras mamás por trimestre.
¡NUEVA REDACCIÓN! I.DEP.1.6: Nº plazas ofertadas para natación adaptada por trimestre.
¡NUEVA REDACCIÓN! I.DEP.1.7: Nº plazas ofertadas para Aquasalut por trimestre.
¡NUEVA REDACCIÓN! I.DEP.1.8: Nº plazas ofertadas para fitness acuático por trimestre.
¡NUEVA REDACCIÓN! I.DEP.1.9: Nº plazas ofertadas para personas adultas por trimestre.
¡NUEVA REDACCIÓN! I.DEP.1.10: Nº plazas ofertadas para “gent gran” por trimestre.

Perspectiva ODS:



Compromiso de calidad

DEP.2: De septiembre a junio garantizar una parrilla de actividades con al menos 50 horas de sesiones a la semana de actividades dirigidas, ofertar 150 plazas de sesión de una hora de actividades coreografiadas a la semana, 400 plazas de sesión de una hora de Pilates a la semana, 250 plazas de sesión de una hora de Cicloindoor a la semana y 175 plazas de sesión de una hora de actividades de acondicionamiento físico a la semana.

Indicadores de calidad:

I.DEP.2.1: Nº de horas de sesiones semanales de actividades dirigidas realizadas

I.DEP.2.2: Nº plazas ofertadas de sesión de una hora de actividades coreografiadas a la semana.

I.DEP.2.3: Nº plazas ofertadas de sesión de una hora de Pilates a la semana.

I.DEP.2.4: Nº plazas ofertadas de sesión de una hora de Cicloindoor a la semana.

I.DEP.2.5: Nº plazas ofertadas de sesión de una hora de actividades de acondicionamiento físico a la semana.

Perspectiva ODS:





14. TURISMO Y PATRIMONIO (TUR)



Líder: Esther Gómez Laredo, Concejala delegada

Persona empleada pública responsable: Cristina Silvestre, Técnica de Patrimonio y Turismo

C/Cisterna, 30, 46190 Riba-roja de Túria, Valencia
962 77 21 84

turismo@ribarroja.es ; patrimonio@ribarroja.es

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE TURISMO Y PATRIMONIO E INDICADORES

Compromiso de calidad
¡NUEVA REDACCIÓN! TUR.1: Realización de un mínimo de 12 tipos diferentes de rutas turísticas guiadas a lo largo del año con al menos 100 visitas o rutas guiadas realizadas.
Indicadores de calidad:
I.TUR.1.1: Nº de tipos de visitas o rutas turísticas guiadas.
¡NUEVA REDACCIÓN! I.TUR.1.2: Nº de visitas o rutas guiadas realizadas al año.
Perspectiva ODS:
 



Compromiso de calidad

¡NUEVA REDACCIÓN! TUR.2: Adaptación de al menos 12 de las rutas turísticas ofertadas para colectivos con diversidad funcional y disposición de, al menos, 15 soportes de información turística adaptados para personas con diversidad funcional.

Indicadores de calidad:

¡NUEVA REDACCIÓN! I.TUR.2.1: Nº de rutas turísticas ofertadas para colectivos con diversidad funcional.

I.TUR.2.2: Nº de soportes adaptados disponibles.

Perspectiva ODS:



Compromiso de calidad

TUR.3: Realización de actividades de promoción turística para al menos 900 estudiantes de primaria/secundaria.

Indicadores de calidad:

I.TUR.3: Nº de escolares participantes.

Perspectiva ODS:





Compromiso de calidad

¡NUEVA REDACCIÓN! TUR.4: Promoción de Ribera-roja del Túria como municipio turístico mediante un mínimo de 300 publicaciones en redes sociales anuales, 12 campañas anuales de newsletter (Club de Amigos) y asistencia a un mínimo de 5 ferias o eventos de promoción turística

Indicadores de calidad:

I.TUR.4.1: N.º de publicaciones en redes sociales anuales.

¡NUEVA REDACCIÓN! I.TUR.4.2: N.º de campañas de newsletter anuales (Club de amigos).

I.TUR.4.3: N.º de asistencias a ferias o eventos de promoción turística anuales

Perspectiva ODS:













15. URBANISMO (URB)

Líder: Teresa Pozuelo Martín, Concejala delegada
Persona empleada pública responsable: Ana Teresí, Arquitecta

Plaza del Ayuntamiento, edificio B, 46190 Riba-roja de Túria, Valencia
962 77 00 62
urbanismo@ribarroja.es

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE URBANISMO E INDICADORES

Compromiso de calidad
URB.1: Validación de forma inmediata de las Declaraciones Responsables de obras menores y obras mayores presentadas presencialmente, si la documentación está completa.
Indicadores de calidad:
I.URB.1: Nº de declaraciones responsables presenciales validadas de forma inmediata/total de declaraciones responsables presenciales presentadas.
Perspectiva ODS:
   

Compromiso de calidad
¡NUEVA REDACCIÓN! URB.2: Emisión de Informe favorable de Ocupación de Vía Pública como máximo en 10 días hábiles, si la documentación está completa y cumple con los requisitos necesarios, y reanudar plazo en caso de solicitar subsanación o aportación de documentación, desde la fecha en la que es aportada, en el 95 % de los casos.
Indicadores de calidad:
I. URB.2: Nº Informes emitidos de ocupación de vía pública en plazo definido/Total de informes emitidos
Perspectiva ODS:
   



16. MEDIO AMBIENTE – ECORIBA (MAM)

Líder: José Luis Ramos March, Concejal delegado
Persona empleada pública responsable: Antonio José Morales, Técnico de Paisaje

Plaza del Ayuntamiento, edificio B, 46190 Riba-roja de Túria,
Valencia
962 77 00 62
jmorales@ribarroja.es

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE AMBIENTE - ECORIBA E INDICADORES

Compromiso de calidad
MAM.1: Oferta de actividades de educación ambiental durante el curso escolar a los centros educativos del municipio todos los años, con un mínimo de 90 horas al año.
Indicadores de calidad:
I. MAM.1.1: Nº actividades de educación ambiental ofertadas
I. MAM.1.2: Nº de horas de educación ambiental impartidas
Perspectiva ODS:

Compromiso de calidad
¡NUEVA REDACCIÓN! MAM.2: Convocatoria anual de los premios EcoRiba con un importe total mínimo de 6.000 € y realización como mínimo de una jornada anual de sensibilización ambiental.
Indicadores de calidad:
I.MAM.2.1: Convocatoria de los premios EcoRiba y dotación presupuestaria.
I.MAM.2.2: Realización de jornada/s de sensibilización ambiental
Perspectiva ODS:



17. TESORERÍA (TES)

Líder: José Ángel Hernández Carrizosa, Concejal delegado
Persona empleada pública responsable: Sofía Olmos, Tesorera. Carmen Lledó, Recaudadora. Ariadna Barea, Técnica.

Plaza del Ayuntamiento, 2, 46190 Riba-roja de Túria,
Valencia
962 77 93 60

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN E INDICADORES

Compromiso de calidad
¡NUEVA REDACCIÓN! TES.1: Resolución de los aplazamientos y/o fraccionamientos que cumplan los criterios recogidos en la ordenanza fiscal general del ayuntamiento de Riba-roja para considerarse un trámite simplificado de concesión se realizarán, sin necesidad de acto administrativo, previa comprobación del cumplimiento de los requisitos por parte de la Unidad Administrativa de Recaudación, en el plazo de 1 día hábil (salvo final de plazo o período de vacaciones 1 junio-30 septiembre).
Indicadores de calidad:
I.TES.1: Nº fraccionamientos resueltos en tiempo definido/ Nº total de fraccionamientos solicitados
Perspectiva ODS:



Compromiso de calidad

¡NUEVO COMPROMISO! TES.2: Compromiso de pago de las Ayudas fiscales en el IBI y el IAE sobre los bienes y actividades afectadas por la DANA será de 3 meses desde el momento de la recepción de fondos del estado.

¡NOTA ACLARATORIA! Compromiso temporal con motivo de la recuperación de la DANA durante 2025.

Indicadores de calidad:

¡NUEVO INDICADOR! I. TES.2.1: Número de solicitudes de ayudas fiscales tramitadas pagadas en plazo/Número de solicitudes de ayudas fiscales tramitadas.

¡NUEVO INDICADOR! I. TES.2.2: Importe total de las ayudas concedidas.

Perspectiva ODS:



9 INDUSTRIA,
INNOVACIÓN E
INFRAESTRUCTURA



18. COMUNICACIÓN (MC)

Líder: Raquel Pamblanco Paredes, Concejala delegada
Persona empleada pública responsable: Sandra Pascual,
Técnica de Comunicación.

Plaza del Ayuntamiento, nº 9, edificio A, 46190 Riba-roja de
Túria, Valencia
663 00 02 19

comunicacion@ribarroja.es

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN E INDICADORES

Compromiso de calidad
¡NUEVA REDACCIÓN! MC.1: Acercar a la ciudadanía las actividades y recursos municipales mediante la inserción de una media de 250 publicaciones mensuales en redes sociales (Facebook, Twitter e Instagram) y 40 comunicaciones cuatrimestrales a través del servicio municipal gratuito de WhatsApp
Indicadores de calidad:
I.MC.1.1: Número de publicaciones mensuales en Facebook, Twitter e Instagram.
I.MC.1.2: Número de comunicaciones cuatrimestrales a través de WhatsApp
Perspectiva ODS:
Compromiso de calidad
MC.2: Emisión de una media de 10 notas de prensa al mes y realización de 10 convocatorias / eventos al año
Indicadores de calidad:
I.MC.2.1: Número de notas de prensa mensuales emitidas.
I.MC.2.2: Número de convocatorias / eventos realizados al año.
Perspectiva ODS:



19. CONTRATACIÓN: RIBA-LICITA (CONT)

Líder: José Ángel Hernández Carrizosa, Concejal delegado
Persona empleada pública responsable: Ylenia Díaz, Secretaria; Óscar Millán, Técnico Medio de Contratación

Plaza Ayuntamiento, 9, 46190 Riba-roja de Túria, Valencia
962 77 00 62

ribalicit@ribarroja.es

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR CONTRATACIÓN: RIBA-LICITA E INDICADORES

Compromiso de calidad
CONT.1: Retransmisión en directo de todas de las mesas de contratación pública a través de redes sociales estando a disposición de los licitadores para su visualización en diferido previa solicitud
Indicadores de calidad:
I.CONT.1: Nº de las mesas de contratación pública realizadas/nº de las mesas de contratación pública transmitidas.
Perspectiva ODS:
Compromiso de calidad
¡NUEVA REDACCIÓN! CONT.2: Realización de al menos 2 acciones anuales de formación a licitadores del municipio y/o personal del ayuntamiento.
Indicadores de calidad:
I.CONT.2: Nº Acciones formativas realizadas.
Perspectiva ODS:



20. PERSONAL - RECURSOS HUMANOS (RRHH)

Líder: José Ángel Hernández Carrizosa, Concejal delegado
Persona empleada pública responsable: José Luis Serrano, Vicesecretario; Luis Alonso de Armiño, Técnico de Administración General - Recursos Humanos

Plaza Ayuntamiento, 9, 46190 Riba-roja de Túria, Valencia
962 77 00 62

usuariosrecursoshumanos@ribarroja.es

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR PERSONAL - RECURSOS HUMANOS

Compromiso de calidad
RRHH.1: Publicación en el Portal de Transparencia de la evolución de los llamamientos de las bolsas de empleo de forma inmediata.
Indicadores de calidad:
I.RRHH.1: Estado de actualización de cada bolsa publicado en el Portal de Transparencia.
Perspectiva ODS:
Compromiso de calidad
RRHH.2: Organizar, al menos, 3 cursos de formación propios.
Indicadores de calidad:
I.RRHH.2.1: Número de cursos realizados.
I.RRHH.2.2: Número de asistentes por cursos y totales, desglosados en hombres y mujeres.
Perspectiva ODS:



21. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA: REGISTRO Y PADRÓN (REG)

Líder: Esther Gómez Laredo, Concejala delegada

Persona empleada pública responsable: Amparo Sánchez, Roberto Peiró, M^a José Senent

Plaza Ayuntamiento, 9, 46190 Riba-roja de Túria, Valencia
962 77 00 62

registro@ribarroja.es

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Compromiso de calidad
REG.1: Asignación de las instancias presentadas de forma presencial al departamento competente de forma inmediata y asignación de las anotaciones telemáticas presentadas a través del trámite AA-Instancia General en un plazo de 24 horas hábiles, ambas en el 98 % de los casos.
Indicadores de calidad:
I.REG.1.1: Nº de instancias presenciales derivadas de forma inmediata/totales
I.REG.1.2: Nº de Instancias Generales asignadas en 24 horas hábiles/totales
Perspectiva ODS:



Compromiso de calidad

REG.2: Actualización de los datos de Padrón recibidos de forma mensual por el INE (altas por nacimiento, bajas por defunción y bajas a otros municipios) en un plazo de 5 días hábiles, salvo errores o duplicidades, en el 98 % de los casos.

Indicadores de calidad:

I.REG.2.1: Nº de nacimientos actualizados en plazo/nacimientos totales.

I.REG.2.2: Nº de defunciones actualizadas en plazo/defunciones totales.

I.REG.2.3: Nº de bajas a otros municipios actualizadas en plazo/bajas a otros municipios totales.

Perspectiva ODS:







22. SECRETARÍA (SEC)

Líder: José Ángel Hernández Carrizosa, Concejal delegado
Persona empleada pública responsable: Ylenia Díaz, Secretaria.

Plaza Ayuntamiento, 9, 46190 Riba-roja de Túria, Valencia
962 77 00 62

ribalicita@ribarroja.es

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR SECRETARÍA

Compromiso de calidad
SEC.1: Comunicación al público de la gestión de las distintas áreas municipales mediante la publicación anual durante el primer semestre del año de una memoria y un resumen de los principales hitos recogidos en la misma.
Indicadores de calidad:
I.SEC.1.1: Publicación de la memoria anual en el primer semestre del año.
I.SEC.1.2: Publicación del resumen de hitos más importantes
Perspectiva ODS:
 

Compromiso de calidad
SEC.2: Publicación en la web municipal de un newsletter semestral donde se recogerán todas las acciones llevadas a cabo en materia antifraude y de integridad.
Indicadores de calidad:
I.SEC.2: Número de newsletters publicados.
Perspectiva ODS:
 

Compromiso de calidad

¡NUEVA REDACCIÓN! SEC.3: Impartición de una acción formativa/conferencia en materia de antifraude e integridad dirigida a empresas, asociaciones, trabajadores municipales, diferentes colectivos y sociedad civil.

Indicadores de calidad:

I.SEC.3: Acciones realizadas.

Perspectiva ODS:



Compromiso de calidad

¡NUEVO COMPROMISO! SEC.4: Publicación de un Anexo en la Memoria anual con las actuaciones realizadas como consecuencia de la DANA de octubre de 2024.

¡NOTA ACLARATORIA! Compromiso temporal con motivo de la recuperación de la DANA durante 2025.

Indicadores de calidad:

¡NUEVO INDICADOR! I.SEC.4.1: Publicación del Anexo en la Memoria Anual.

Perspectiva ODS:





23. CULTURA (CULT)

Líder: José Manuel Vila, Concejal delegado

Persona empleada pública responsable: Ana Huertas
Técnica de Educación y Cultura.

Carrer Mercat, 9-2º piso, 46190 Riba-roja de Túria. Valencia
679088237

cultura@ribarroja.es

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR CULTURA

Compromiso de calidad
¡NUEVA REDACCIÓN! CULT.1: Organizar, al menos, 10 actividades culturales en el Ágora del Pensament lliure, Espai cultural (APLEC) y/o exposiciones de arte y cultura en el Molí.
Indicadores de calidad:
I.CULT.1.1: Nº actividades de APLEC
I.CULT.1.2: Nº asistentes a las actividades de APLEC
I.CULT.1.3 Nº Exposiciones en el Molí
I.CULT.1.4 Nº asistentes a las exposiciones en el Molí
I.CULT.1.5 Nº actividades/exposiciones totales
I.CULT.1.6 Nº asistentes totales
Perspectiva ODS:



24. ¡NUEVO DEPARTAMENTO! CENTRO DE FORMACIÓN DE PERSONAS ADULTAS (CFPA)

Líder: Eva Lara Catalá. Concejala delegada.

Persona empleada pública responsable: Victoria Garcia.

Directora del CFPA

C/ Santander, 1 (CFPA Municipal la Botaia), 46190 Riba-roja de Túria. Valencia

vgarcia@ribarroja.es

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR CENTRO DE FORMACIÓN DE PERSONAS ADULTAS

Compromiso de calidad
¡NUEVO COMPROMISO! CFPA.1: Realización de una oferta complementaria de 4 cursos de inglés A1.0 hasta B1 para personas adultas (mayores de 18 años) gratuitos.
Indicadores de calidad:
¡NUEVO INDICADOR! I.CFPA.1.1: Número de cursos ofertados gratuitos.
¡NUEVO INDICADOR! I.CFPA.1.2: Número de asistentes a los cursos.
Perspectiva ODS:



25. ESCUELAS INFANTILES RIU TÚRIA (EEII)

Líder: Eva Lara Catalá. Concejala delegada.

Persona empleada pública responsable: Francisca Folgado. Directora Escuelas Infantiles Riu Túria

Carrer Masía de Plater, s/n, 46190 Riba-roja de Túria, Valencia

eeii@ribarroja.es

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR ESCUELAS INFANTILES

Compromiso de calidad
<p>¡NUEVA REDACCIÓN! EEII.1: Complementar las ayudas económicas otorgadas por la Generalitat Valenciana para la escolarización de niñas y niños de 0 a 3 años en las escuelas infantiles Municipales (bono infantil), para que resulte gratuito para el 100 % del alumnado de 0 a 3 años que obtenga puesto escolar en el centro y obtenga la ayuda de la GVA.</p>
Indicadores de calidad:
<p>¡NUEVA REDACCIÓN! I.EEII.1.1: Alumnado de 0-3 años beneficiado de gratuidad / Nº alumnado matriculado de 0-3 años bonificado por GVA.</p>
<p>I.EEII.1.2: Importe municipal aportado / coste total servicio.</p>
Perspectiva ODS:
Compromiso de calidad
<p>EEII.2: Organización de una Escuela de Verano para niñas y niños de 0 a 3 años escolarizados en el centro infantil Riu Turia, cubriendo el 100 % de las solicitudes presentadas en tiempo y forma y que cumplan los requisitos de admisión.</p>
Indicadores de calidad:
<p>I.EEII.2.1: Alumnado admitido / Nº total de solicitudes que cumplen los requisitos.</p>
Perspectiva ODS:



26. ¡NUEVO DEPARTAMENTO! PROMOCIÓN DE LA SALUD (SAL)

Líder: Esther Gómez Laredo. Concejala delegada.
Persona empleada pública responsable: Cayetano Guerrero. TAG

Pz. Ayuntamiento, 9. 46190 Riba-roja de Túria. Valencia

cguerrero@ribarroja.es

Compromiso de calidad
¡NUEVO COMPROMISO! SAL.1: Instalación y mantenimiento de desfibriladores en todos los edificios municipales de amplia afluencia de público.
Indicadores de calidad:
¡NUEVO INDICADOR! I.SAL.1.1: Nº de desfibriladores instalados.
¡NUEVO INDICADOR! I.SAL.1.2: Edificios de afluencia pública con desfibriladores instalados / edificios públicos totales.
Perspectiva ODS:

Compromiso de calidad
¡NUEVO COMPROMISO! SAL.2: Impartir al menos 4 sesiones de formación en el uso de desfibriladores.
Indicadores de calidad:
¡NUEVO INDICADOR! I.SAL.2.1: Nº de cursos impartidos.
¡NUEVO INDICADOR! I.SAL.2.2: Nº de personas formadas (hombres y mujeres).
Perspectiva ODS:



ANEXO I: NORMATIVA REGULADORA

A continuación, se incluye el marco legislativo de actuación municipal, sin ánimo de ser un análisis exhaustivo de toda la legislación aplicable en el municipio de Riba-roja de Túria.

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local.
- Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, Texto Refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local.
- Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de organización, funcionamiento y régimen jurídico de las Entidades locales.
- Real Decreto 1372/1986, de 13 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Bienes de las Entidades Locales.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.
- Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Suelo y Rehabilitación Urbana.
- Ley 1/2019, de 5 de febrero, de la Generalitat, de modificación de la Ley 5/2014, de 25 de julio, de ordenación del territorio, urbanismo y paisaje de la Comunitat Valenciana
- Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el cual se aprueba el Texto Refundido de la ley Reguladora de las Haciendas Locales.
- Ley 39/1988, de 28 de diciembre, Reguladora de las Haciendas Locales.
- Real Decreto Legislativo 3/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Empleo.
- Ley General Tributaria, 58/2003 de 17 de diciembre.
- Real Decreto 1032/2017, de 15 de diciembre, por el que se aprueba la Estrategia Española de Activación para el Empleo 2017-2020.
- R.D.-ley 3/2011, de 18 de febrero, de medidas urgentes para la mejora de la empleabilidad y la reforma de las políticas activas de empleo.
- Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local
- Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación ciudadana de la Comunitat Valenciana.
- Ley 1/2022, de 13 de abril de Transparencia y Buen Gobierno de la Comunitat Valenciana.
- Ley 4/2023 de 13 de abril de Participación Ciudadana y Fomento del Asociacionismo de la Comunitat Valenciana
- Decreto 105/2017, de 28 de julio, del Consell, de desarrollo de la ley 2/2015, de 2 de abril de la Generalitat.



- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público
- Ley 8/2010, de 23 de junio, de la Generalidad Valenciana, de Régimen Local de la Comunidad Valenciana.
- Ley 3/2010 de 5 de mayo, de la Generalidad, de la Administración Electrónica de la Comunidad Valenciana.
- Ley 6/2014, de 25 de julio, de Prevención, Calidad y Control ambiental de Actividades en la Comunitat Valenciana. Ley 14/2010, de 3 de diciembre, de la Generalitat, de Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas y Establecimientos Públicos
- Ley 5/1997, de 25 de junio, de la Generalitat Valenciana, por la que se regula el Sistema de Servicios Sociales en el Ámbito de la Comunidad Valenciana.
- LEY 9/2003, de 2 de abril, de la Generalitat, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ordenanzas municipales: www.ribarroja.es



Un proyecto liderado por:



Con la colaboración estratégica de:

masuno

D | Diputació | Govern Obert
V | de València | i Integritat Institucional