INFORME DE MEDICIONES DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL AYUNTAMIENTO DE RIBA-ROJA DE TÚRIA

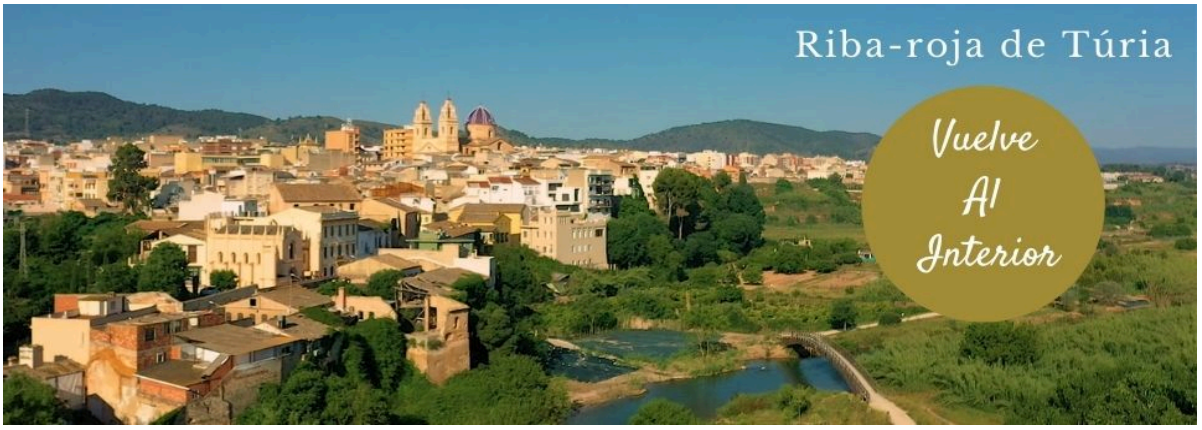
ENERO - DICIEMBRE 2023

Bienvenid@s! En este documento podréis encontrar los **compromisos de calidad y evaluación de los indicadores de seguimiento,** así como los **criterios de actualización,** del proyecto: **CARTA DE SERVICIOS 2023 - AYUNTAMIENTO DE RIBA ROJA DE TÚRIA.**

Esperamos que este recurso os resulte de utilidad y que os permita ser parte y tomar parte de todas las acciones orientadas a la calidad y mejora continua de los servicios públicos que vamos a impulsar desde el Departamento de Transparencia, Gobierno Abierto y Participación Ciudadana.

¡Contamos con vuestra participación activa y con vuestra colaboración para favorecer la gobernanza de la Carta de servicios!

transparencia@ribarroja.es



Fuente: Departamento de Transparencia, Gobierno Abierto y Participación Ciudadana
Periodicidad: cuatrimestralmente
Fecha de actualización del texto: 16 de enero de 2023 (revisión: 00)
Fundamento jurídico: art. 6.2 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, y disposición adicional 9.ª del Reglamento de Transparencia y Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Riba-roja de Túria
Indicador del Portal de Transparencia: 2. Página web, relaciones con los ciudadanos y la sociedad y participación ciudadana: Ítem 27: https://bit.ly/353Yk43
Indicador del índice de transparencia DYNTRA: **dam227**

ÍNDICE DE CONTENIDOS

AGENDA DE TRABAJO: PLANIFICACIÓN ANUAL
1. ALCALDÍA
2. TRANSPARENCIA, GOBIERNO ABIERTO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
3. SERVICIOS PÚBLICOS
4. SEGURIDAD CIUDADANA
5. POLÍTICAS INCLUSIVAS, DERECHOS SOCIALES Y MAYORES
6. AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL, COMERCIO, CONSUMIDORES Y LABORA
7. BIBLIOTECAS
8. EDUCACIÓN
9. AUDITORIO
10. CONSERVATORIOS PROFESIONALES DE MÚSICA Y DANZA
11. MUJER E IGUALDAD
12. JUVENTUD
13. DEPORTES
14. TURISMO Y PATRIMONIO
15. URBANISMO
16. MEDIO AMBIENTE - ECORIBA
17. RECAUDACIÓN
18. COMUNICACIÓN
19. CONTRATACIÓN: RIBA-LICITA
20. PERSONAL - RECURSOS HUMANOS

AGENDA DE TRABAJO: PLANIFICACIÓN ANUAL

	2023 …			2024
	Enero - abril	Mayo - agosto	Septiembre - diciembre	Enero - abril
Fecha límite aportación de evidencias autoevaluación interna	15 de mayo	15 septiembre	12 enero	13 mayo
Fecha límite de publicación en el Portal de Transparencia	22 de mayo	6 Octubre	15 enero	20 mayo
Dación cuenta en la JGL y declaración de incumplimientos				
Auditoría interna				enero
Auditoría externa AENOR				marzo
Aprobación por el Pleno				marzo

TAREAS --

Descripción de la tarea	Estado
Publicación en el Portal de Transparencia de documentos de trabajo: ● Informe de mediciones cuatrimestral ● Plan de Acciones Correctivas (PAC), si es procedente	

PRESENTACIÓN DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS

El presente informe analiza el grado de cumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios de Riba-roja de Túria para el período de 2023. El informe se realiza cuatrimestralmente según la agenda de trabajo: planificación anual, incorporándose al mismo la descripción de cumplimiento limitado e incumplimientos y acciones correctivas.

Riba-roja de Túria consolida la línea de trabajo orientada hacia la calidad y mejora continua de los servicios públicos iniciada con la Carta de Servicios de 2019. Los compromisos e indicadores analizados están reflejados en la Carta de Servicios publicada en el Portal de transparencia: https://bit.ly/37KSh5U; así como en la modificación correspondiente al ejercicio 2023, de aplicación para este mismo año 2023.

El nuevo modelo de gobernanza liderado por el Departamento de Transparencia, Gobierno Abierto y Participación Ciudadana gira en torno a 55 compromisos de calidad, que involucran a más de 25 personas empleadas públicas de 20 departamentos municipales.

1. ALCALDÍA

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

Departamento:	Alcaldía	**Periodo de seguimiento:**	**Enero-Diciembre 2023**

Compromiso de calidad			
C.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			
Indicadores de calidad:			
I.1: Dotación presupuestaria anual.			
Valor objetivo:	**Resultado obtenido:**	**Cumplimiento (SÍ / NO):**	**Perspectiva ODS:**
100%	100%	SI	ODS 16 y 17
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.1:http://www.ribarroja.es/participacio_ciutadana_i_transparencia/pressupostos_participatius/pressupostos_participatius/continguts/4273650/0807499 https://participa.ribarroja.es/ Se realizó la consulta en 2022 (periodo bianual), durante el 2023 y 2024 se están ejecutando las diferentes propuestas ganadoras.			
Apertura No conformidad (A cumplimentar junto con Dpto. de Transparencia)	No aplica	Número de NC.	

Compromiso de calidad			
C.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.2: Número de encuentros mensuales realizados.			
Valor objetivo:	**Resultado obtenido:**	**Cumplimiento (SÍ / NO):**	**Perspectiva ODS:**
100%	100%	SI	ODS 11 y 17
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.2: Número de encuentros mensuales realizados. Enero: 14 Febrero: 14 Marzo: 14 Abril: 14 Mayo: 15 Junio: 15 Julio: 15 Agosto: 14 Septiembre: 16 Octubre:14 Noviembre: 14 Diciembre: 14			
Apertura No conformidad (A cumplimentar junto con Dpto. de Transparencia)	No aplica.	Número de NC.	

2. TRANSPARENCIA, GOBIERNO ABIERTO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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

Departamento:	**Departamento de transparencia, Gobierno abierto y participación ciudadana**	**Periodo de seguimiento:**	**Enero-Diciembre 2023**

Compromiso de calidad			
C.3: 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 cinco 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.3.1: Nº de incidencias y sugerencias tramitadas y contestadas en plazo / Total recibidas.			
Valor objetivo:	**Resultado obtenido:**	**Cumplimiento (SÍ / NO):**	**Perspectiva ODS:**
98%	99,67%	SI	ODS 5, 8, 10, 11, 12 y 16
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.3.1: Nº de incidencias y sugerencias tramitadas y contestadas en plazo: 1791 / Total recibidas: 1797 Sugerencias contestadas en días:			

0 = 35
1 = 37
2 = 8
3 = 2
4= 3 (2 en periodo vacacional, 1 fuera de plazo)
5= 2 fuera de plazo
>5 = 0
Total sugerencias 87. 3 fuera de plazo

Incidencias contestadas en días:
0 = 522
1 = 1059
2 = 116
3 = 10
4= 0
5= 0
>5 = 3
Total incidencias = 1710. 3 fuera de plazo

Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.

Compromiso de calidad			
C.4: Atención telefónica y presencial inmediata a las asociaciones en horario de oficina y contestación en 48 horas a consultas por correo electrónico y a solicitudes de cita previa con excepción del período vacacional (del 1 de junio al 30 de septiembre).			
Indicadores de calidad:			
I.4.1: Nº de atenciones inmediatas/ Total solicitadas. **I.4.2:** Nº de consultas por correo electrónico y solicitudes de citas previas atendidas en 48 h/ Total solicitadas (excepto en período vacacional).			
Valor objetivo:	**Resultado obtenido:**	**Cumplimiento (SI / NO):**	**Perspectiva ODS:**
100%	100%	SI	ODS 4, 5, 8, 10, 11 y 16
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.4.1: Nº de atenciones inmediatas 13 / Total solicitadas 13. **I.4.2:** Nº de consultas por correo electrónico y solicitudes de citas previas atendidas en 48 h 2 / Total solicitadas 2 (excepto en período vacacional).			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	

Compromiso de calidad
C.5: Ofertar al menos 2 cursos de formación dirigido a asociaciones, clubes deportivos y entidades ciudadanas, con un mínimo de 20 horas de formación totales a los que podrán asistir el 100 % de las solicitudes presentadas en tiempo y forma.
Indicadores de calidad:
I.5.1: Número de cursos ofertados. **I.5.2:** Número de horas de formación impartida. **I.5.3:** Número de asistentes/número de solicitudes presentadas en tiempo y forma.

Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SI / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100 %	SI	ODS 4, 5, 8, 10, 12 y 16

Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)

I.5.1: Número de cursos ofertados. 7

- 20 de abril. “Subvenciones de la Generalitat Valenciana. Conocimiento y tramitación”. 2,5 h.
- 27 de abril “Subvenciones de la Diputación de València. Conocimiento y tramitación”. 2,5 h.
- 29 de abril “Subvenciones del Ayuntamiento de Riba-roja de Túria. Conocimiento, tramitación y modalidades (Concurrencia y nominativas)”. 3 h.
- 24 de octubre “Comunicación Inclusiva”, 2,5.
- 15 de noviembre “La Sede Electrónica del Ayuntamiento de Riba- roja de Túria. Certificados y trámites.” 2,5 h.
- 22 de noviembre “Taller práctico divulgativo y formativo en materia de comunicación municipal y redes sociales. 3 h.
- 2 de diciembre “Taller de sensibilización de turismo, valor del patrimonio local y hospitalidad.”4,5 h.

I.5.2: Número de horas de formación impartida.Totales 20,5 horas
I.5.3: Número de asistentes 16 -19 /número de solicitudes 21.

Apertura No conformidad		Número de NC.

Compromiso de calidad
C.6: 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:
I.6.1: Nº de actividades realizadas para el sector infantil-juvenil.

I.6.2: Nº de asistentes o impactos de cada actividad realizada para el público. infantil-juvenil y totales, siempre que sean medibles.
I.6.3: Nº de actividades realizadas para el tejido asociativo.
I.6.4: Nº de asistentes o impacto, de cada actividad realizada para el tejido asociativo y totales, siempre que sean medibles.

Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	SI	ODS 4, 5, 8, 10, 12 y 16

Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)

I.6.1: Nº de actividades realizadas para el sector infantil-juvenil. 2
Programa PRIM. Programa Integrado Municipal. Organizado por Juventud para el fomento de la participación activa de jóvenes con asociaciones locales a través de los ODS
Proyecte Llar. Del aula al Pleno, organizado por Educación e infancia, para el fomento de la participación de niños y niñas de 6º de primaria en el funcionamiento del ayuntamiento
I.6.2: Nº de asistentes o impactos de cada actividad realizada para el público. infantil-juvenil y totales, siempre que sean medibles.
PRIM: 8 actividades de 4 horas con una media de participación de 10 jóvenes
21 de octubre. Bienvenida. Presentación programa
28 octubre. Pasaje del terror. (Salud y bienestar)
4 noviembre. Alcohólicos anónimos. Pirámide saludable. (Salud y bienestar)
18 noviembre. Rocódromo. Colaboración IZARD. (Salud y bienestar)
11 noviembre. Charla colaborativa Igualdad. (Igualdad de género)
25 noviembre. Igualdad de género. (Igualdad de género)
2 diciembre. Charla LGTBIQ Lambda. (Igualdad de género)
13 enero. Identidad de Género. (Igualdad de género)
LLAR: alumnado de 6º de 5 colegios del municipio. Pendiente presentación final en Salón de Plenos (29 enero-2 febrero) y debate en el Castell (9 febrero). 160 participantes aprox.

I.6.3: Nº de actividades realizadas para el tejido asociativo. 1
I.6.4: Nº de asistentes o impacto, de cada actividad realizada para el tejido asociativo y totales, siempre que sean medibles.
3, 4, 5 y 6 Julio Dinamización consejos sectoriales Responsabilidad Social y Agenda 2030 http://www.ribarroja.es/noticies/medi_ambient/riba_roja_organitza_unes_jornades_de_dinamitzacio_per_als_seus_consells_sectorials_amb_formacio_en_ods_i_agenda_2030/continguts/5634559/4467271
3 julio. Presentación. 47
4 julio. Taller con Consejos Sectoriales de majors, inclusió i drets socials, Salut Pública i alertes sanitaries, Igualtat i Juventut. 16
5 julio. Consells de Infància i adolescència, cultura, esports i festes i tradicions. 20
6 julio. Consell Territorial, Econòmic i social, medi ambient i Turisme. 23

Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.

Compromiso de calidad

C.7: Realización de forma anual de la Feria de Asociaciones, constituyendo un encuentro anual de 2 días de duración para el fomento de las distintas asociaciones municipales, mediante la realización de actividades por las propias asociaciones.			
Indicadores de calidad:			
I.7: Realización de la feria de dos días de duración.			
Valor objetivo:	**Resultado obtenido:**	**Cumplimiento (SÍ / NO):**	**Perspectiva ODS:**
100%	100%	SI	ODS 5, 8, 10, 11 y 16
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
3 y 4 de junio. http://www.ribarroja.es/noticies/riba_roja_celebra_aquest_cap_de_setmana_la_vi_edicio_de_la_fira_dassociacions/continguts/7970601/4043625			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	

3. SERVICIOS PÚBLICOS

Líder: Rafael Gómez Sánchez, Concejal delegado
Persona empleada pública responsable: Enrique Velasco, Técnico de Parques y Jardines; Mª José Berenguer, Técnica de Servicios Públicos.

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

Departamento:	**Servicios Públicos**	**Periodo de seguimiento:**	**Enero-Diciembre 2023**

Compromiso de calidad			
C.8: Establecimiento de un servicio de Conectametro 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.8: Nº servicios diarios realizados en las condiciones indicadas.			
Valor objetivo:	**Resultado obtenido:**	**Cumplimiento (SÍ / NO):**	**Perspectiva ODS:**
100%	100%	SI	ODS 1, 3, 4, 8, 9, 11, 12, 13 y 15
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
El Servicio Municipal de Conectametro Casco Urbano realiza su servicio de lunes a viernes cada 30 minutos, desde las 05:47h hasta las 22:45h (en sentido ida de casco urbano al metro)y de 06:01h a 23:01h (en sentido vuelta de metro a casco urbano), con un total de 35 servicios de ida y 35 de vuelta. Nº Usuarios y Usuarias: 286299			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	

Compromiso de calidad

C.9: 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.9.1: Nº servicios diarios realizados en las condiciones indicadas.
I.9.2: Nº servicios utilizados por la ciudadanía.

Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	SI	ODS 1, 3, 4, 8, 9, 11, 12, 13 y 15

Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)

El Servicio Municipal de Arribabús que conecta el Casco Urbano con las áreas industriales del municipio realiza su servicio de lunes a viernes , desde las 05:07h hasta las 21:07h (en sentido ida de casco urbano a los polígonos industriales) y de 06:10h a 22:10h (en sentido vuelta de los polígonos industriales a casco urbano), con un total de 16 servicio de ida y de vuelta.
Nº Usuarios y Usuarias: 27509

Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.

Compromiso de calidad

C.10: Se establecerán servicios de transporte especiales con líneas de autobús gratuitos en Fin de Año, fiestas de Fadrins, Todos los Santos y Semana de Fiestas de Fadrins (agosto).

Indicadores de calidad:

I.10.1: Nº servicios especiales realizados por evento.
I.10.2: Nº servicios utilizados por la ciudadanía.

Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	SI	ODS 1, 3, 4, 8, 9, 11, 12, 13 y 15

Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)

Se ha realizado hasta la fecha el servicio especial de fallas (17,18 y 19 de Marzo) y el servicio especial de las Fiestas dels Fadrins (del 18 al 26 de agosto) , Fiesta Fadrins Sant Joan (1 juliol ‘23); Todos los Santos (28 y 29 octubre y 1 noviembre); Fiesta Fadrins Nochebuena; bus especial Nochevieja

Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.

Compromiso de calidad			
C.11: Establecimiento de un servicio gratuito de autobús para los institutos de entrada por la mañana y salida a medio día y para 1-3 años a guarderías municipales (Escoletes).			
Indicadores de calidad:			
I.11: Servicio realizado en las condiciones indicadas.			
Valor objetivo:	**Resultado obtenido:**	**Cumplimiento (SÍ / NO):**	**Perspectiva ODS:**
100%	100%	SI	ODS 1, 3, 4, 11, 12, 13 y 15
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.11: El Ayuntamiento dispone de un Servicio Municipal que conecta el casco urbano con los institutos del municipio, tanto en horario de entrada como de salida, así como un servicio municipal que transporta desde el casco y urbanizaciones en horario de entrada y salida al alumnado de las escuelas infantiles municipales.			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	

Compromiso de calidad			
C.12: 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.12: Nº de incidencias solucionadas en plazo / Nº Total incidencias.			
Valor objetivo:	**Resultado obtenido:**	**Cumplimiento (SÍ / NO):**	**Perspectiva ODS:**
100%	100%	SI	ODS 11, 12 y 15
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.12 Hasta la fecha se han resuelto 18 pequeños problemas de jardinería de 18 urgentes.			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	

Compromiso de calidad			
C.13: 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.13.1: Nº de días a la semana de prestación del servicio. **I.13.2:** Nº de recogidas realizadas.			
Valor objetivo:	**Resultado obtenido:**	**Cumplimiento (SÍ / NO):**	**Perspectiva ODS:**
100%	100%	SI	ODS 11, 12 y 15
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.13.1: Desde el Ayuntamiento se realiza un servicio de recogida de enseres y poda en el siguiente horario previo aviso al Teléfono gratuito 900714318: Recogida de Enseres: Lunes y Jueves → casco urbano; Martes y viernes → urbanizaciones y diseminados Recogida de Poda: Miércoles → casco urbano; Lunes,Martes jueves y viernes → urbanizaciones y diseminados **I.13.2:** Nº recogidas 3869 (enseres) y 988 (poda)			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	

4. SEGURIDAD CIUDADANA

Líder: Raquel Pamblanco Paredes, Concejala delegada
Persona empleada pública responsable: Fernando Tejera, Inspector 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

Departamento:	**Seguridad Ciudadana**	**Periodo de seguimiento:**	**Enero-Diciembre 2023**

Compromiso de calidad			
C.14: 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.14.1: % Llegada en casco urbano en tiempo definido. **I.14.2:** Número de servicios realizados en casco urbano. **I.14.3:** % Llegada al resto en tiempo definido. **I.14.4:** Número de servicios realizados en resto.			
Valor objetivo:	**Resultado obtenido:**	**Cumplimiento (SI / NO):**	**Perspectiva ODS:**
100%	100%	SI	ODS 5, 8, 10, 11, 12 y 16
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.14.1: 100 % Llegada en casco urbano en tiempo definido. **I.14.2:** Número de servicios realizados en casco urbano.335 servicios **I.14.3: 100** % Llegada al resto en tiempo definido. **I.14.4:** Número de servicios realizados en resto.332 servicios			
Apertura No conformidad	SI	Número de NC.1_2023	

Compromiso de calidad			
C.15: Realización de campañas de seguridad ciudadana con al menos 100 horas anuales.			
Indicadores de calidad:			
I.15: Nº de horas de campañas realizadas en el año.			
Valor objetivo:	**Resultado obtenido:**	**Cumplimiento (SI / NO):**	**Perspectiva ODS:**
100%	100%	SI	ODS 5, 8, 10, 11, 12 y 16
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
● Seguridad ciudadana, prevención de robos e incendios. 4 charlas de 1 hora de duración en Centros sociales de las Urbanizaciones: ○ REVA 3 de marzo ○ Valencia la Vella 30 de marzo ○ Urbanización Zona Norte 4 de mayo ○ Masía de Traver 11 de mayo ● Charlas a escolares durante el curso 2023: ○ Redes Sociales: 40 horas ○ Proyecto Emma: 27 horas ○ Bienestar Animal: 8 horas ○ Educación Vial: 25,25 horas ● Total: 104, 25 horas			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	

5. POLÍTICAS INCLUSIVAS, DERECHOS SOCIALES Y MAYORES

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

Departamento:	**Políticas inclusivas, derechos sociales y mayores**	**Periodo de seguimiento:**	**Enero-Diciembre 2023**

Compromiso de calidad			
C.16: 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.16.1: Nº solicitudes admitidas / Total solicitudes presentadas. **I.16.2:** Nº Actividades programadas en las condiciones indicadas.			
Valor objetivo:	**Resultado obtenido:**	**Cumplimiento (SÍ / NO):**	**Perspectiva ODS:**
100%	100%	SI	ODS 3, 4, 5, 8, 10 11 y 16
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.16.1: 14 nuevas altas/14 solicitudes. (13 bajas del programa). **I.16.2:** 6 actividades programadas: ocio entre semana, ocio fin de semana, socialización, pedagogía, psicología y fisioterapia			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	

Compromiso de calidad			
C.17: 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.17.1: Nº de Tramitaciones SAD en plazo / Total tramitadas. **I.17.2:** Tiempo medio de tramitación SAD. **I.17.3:** Nº de Tramitaciones servicio catering en plazo / Total tramitadas. **I.17.4:** Tiempo medio de tramitación cáterin.			
Valor objetivo:	**Resultado obtenido:**	**Cumplimiento (SÍ / NO):**	**Perspectiva ODS:**
100%	100%	SI	ODS 1, 2, 3, 5, 10 11 y 16
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.17.1: 46 Tramitaciones SAD en plazo / 46 Total tramitadas. **I.17.2:** Tiempo medio de tramitación SAD.: 1,97 días SAD: 32 personas beneficiarias del servicio en la actualidad. 46 solicitudes de enero a diciembre del 2023.14 bajas del servicio por incompatibilidad/baja voluntaria/fallecimiento. **I.17.3:** 99 Tramitaciones servicio catering en plazo / 99 Total tramitadas. **I.17.4:** Tiempo medio de tramitación cáterin.:1,65 días CATERING SOCIAL: Solicitan 99 personas beneficiarias del servicio. Solicitudes de enero a diciembre de 2023. 23 bajas del servicio (6 fallecimientos y 17 voluntarias).			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	

Compromiso de calidad			
C.18: 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.18.1: Actividades gratuitas realizadas de lunes a viernes durante el curso escolar para mayores de 55 años. **I.18.2:** Número de personas usuarias de cada una de las actividades. **I.18.3:** Número de admitidos/número de solicitudes presentadas en plazo y forma. **I.18.4:** Número absoluto de solicitudes.			
Valor objetivo:	**Resultado obtenido:**	**Cumplimiento (SÍ / NO):**	**Perspectiva ODS:**

100%	100%	SI	ODS 3, 4, 5, 10 11 y 16

Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)

I.18.1: Actividades gratuitas realizadas de lunes a viernes durante el curso escolar para mayores de 55 años.
I.18.2: Número de personas usuarias de cada una de las actividades
Las actividades programadas durante el curso escolar son gimnasia 1, gimnasia 2, baile en línea, zumba, pilates, flamenco fit, memoria 1, memoria 2, aplicaciones móviles 1,aplicaciones móviles 2, fotografía, dibujo y pintura e informática.
El número de personas usuarias es el siguiente: gimnasia 1 112, gimnasia 2 68, baile en línea 99, zumba 79, pilates 26, flamenco fit 82, memoria 1 24, memoria 2 25 aplicaciones móviles 1 18, aplicaciones móviles 2 57, fotografía 17, dibujo y pintura 31, informática 14.
I.18.3: Número de admitidos/número de solicitudes presentadas en plazo y forma.
I.18.4: Número absoluto de solicitudes.
354 solicitudes presentadas en plazo y forma.

Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.

6. AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL, COMERCIO, CONSUMIDORES Y LABORA

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, CONSUMIDORES Y LABORA E INDICADORES

Departamento:	**Agencia de desarrollo local, comercio, consumidores y LABORA**	**Periodo de seguimiento:**	**Enero-Diciembre 2023**

Compromiso de calidad
C.19: Ofertar al menos 8 cursos de formación propia anual con al menos 150 plazas totales.
Indicadores de calidad:
I.19.1: Número de cursos de formación propia anual. **23** **I.19.2:** Número de plazas ofertadas totales y por curso. **495** **I.19.3:** Número de asistentes a los cursos de formación (global y por curso).**465**

Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	si	ODS 1, 4, 5, 6, 10, 8 y 9

Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)

1.- Curso especializado Camarero/a de piso en alojamientos hoteleros: 15-11
2.- Curso Operario/a montaje de estructuras metálicas y almacenes automáticos: 8-8
3.- ¿Y si quiero ser mi propio jefe? Motívate a emprender: 23-23
4.- Abre tu mente: aplica tu creatividad para resolver retos: 13-13
5.- Todo lo que necesitas saber antes de montar una empresa: 26-26
6.- Cómo hacer una presentación sin aburrir a nuestra audiencia: 36-36
7.- Comunicación online en redes sociales: 26-26
8.- Del ridículum al currículum: 56-56
9.- Todo lo que necesitas saber antes de montar una empresa: 42-42

10.- Abre tu mente: aplica tu creatividad para resolver retos: 14-14 11.- Abre tu mente: aplica tu creatividad para resolver retos: 26-26 12.- Enfréntate a los números: claves para hacer tu plan económico financiero: 18-18 13.- Emprender en Riba-roja, asesoramiento y posibles subvenciones: 10-2 14.- Curso Factusol: 10-9 15.- Curso Gestión de almacén por radio-frecuencia: 10-10 16.- Taller Inteligencia Emocional: 10-10 17.- Del ridículum al currículum: 20-18 18.- Manipulador de alimentos y alérgenos: 30-20 19.- Taller Emprendimiento: 15-11 20.- Capacitación en actividades auxiliares de almacén y competencias básicas en hábitos básicos para la incorporación al mundo laboral: 15-15 21.- Taller de Empleo “Riba-roja Bonica V”: 10-10 22.- Curso Carretillero: 18-17 23.- Cómo hacer una presentación sin aburrir a la audiencia: 44-44

Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.

Compromiso de calidad			
C.20: Apoyo a personas emprendedoras para la creación de empresas individuales en un plazo máximo de 7 días hábiles desde de la solicitud y a la creación de empresas mercantiles sociedad limitada en el plazo máximo de 15 días hábiles.			
Indicadores de calidad:			
I.20.1: Nº empresas individuales creadas en plazo / Nº total de solicitudes. **I.20.2:** Tiempos de respuesta mínimos, medios y máximos (empresas individuales). **I.20.3:** Nº empresas mercantiles de sociedad limitada creadas en plazo / Nº total de solicitudes. **I.20.4:** Tiempos de respuesta mínimos, medios y máximos (sociedades limitadas).			
Valor objetivo:	**Resultado obtenido:**	**Cumplimiento (SÍ / NO):**	**Perspectiva ODS:**
100%	100%	SI	ODS 1, 4, 5, 6, 10, 8 y 9
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.20.1:1 alta empresario individual en tiempo/1 solicitud **I.20.2**: 1 día			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	

Compromiso de calidad			
C.21: Realización de al menos 3 campañas de promoción del pequeño comercio al año.			
Indicadores de calidad:			
I.21: Número de campañas realizadas en el año.			
Valor objetivo:	**Resultado obtenido:**	**Cumplimiento (SI / NO):**	**Perspectiva ODS:**
100%	100%	SI	ODS 8, 9, 10, 11 y 12

Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)

Ruta de la tapa: Campaña de promoción de establecimientos del sector de la hostelería de la localidad. Esta edición de la Ruta de la Tapa "Riba-roja és la Canya!" se desarrolló durante los días 31 de marzo y 1 y 2 de abril de 2023, y se adhirieron un total 18 establecimientos de hostelería y restauración. Durante ese fin de semana se podían degustar una tapa más bebida al precio de 3,5 euros. Además, aquellas personas que degustaron 2 tapas de establecimientos diferentes podrían optar al sorteo de 10 vales de 60 euros cada uno a canjear en cualquier establecimiento adherido a esta campaña. Asimismo, también había un "trenet" que realizaba una ruta por el municipio y con paradas en los bares y restaurantes adheridos con el fin de aproximar a la ciudadanía a todos ellos.

Feria del Comercio: La Feria del Comercio se realizó los días 5, 6 y 7 de mayo de 2023, en esta edición se instalaron 137 casetas expositoras en el recinto ferial ubicado en la explanada de la antigua fábrica de la pols y una zona de restauración junto al CIJ, denominada "Racó del Menjar" que se inició el viernes día 5 por la tarde ofreciendo su oferta gastronómica. Los días 6 y 7 de mayo, además del Racó del Menjar, los negocios de la localidad volvieron a mostrar su oferta de productos y servicios en las casetas expositoras.

Tapes de Mercat: La campaña de promoción de los comercios que integran el Mercado Municipal se realizó el día 21 de octubre de 2023, donde todos los establecimientos ofrecían una tapa (elaboradas con los propios productos de cada puesto) y una bebida al precio de 3,5 euros, donde una vez más, se volvió a mostrar la gran calidad de los productos de los vendedores del Mercado Municipal.

Campaña Bono Comercio Riba-roja: el día 25 de octubre se presentó la campaña Bono Comercio Riba-roja, que pondrá en circulación 2.170 bonos para comprar en los establecimientos de proximidad con el objetivo de impulsar la actividad económica del municipio. Desde el lunes 13 de noviembre, hasta agotar existencias o hasta el 31 de diciembre, en su caso. Donde cualquier consumidor/a de la localidad, mayor de 18 años podrá obtener, un bono para las compras en los comercios adheridos a la campaña, de los cuales 50€ del bono lo aportará el cliente a través de la pasarela de pago habilitada en la web (www.bonocomercioribarroja.es), siendo los 50€ restantes aportación directa del Ayuntamiento de Riba-roja, teniendo el bono un valor total de 100 euros. El objetivo de la campaña es promocionar el comercio local, dinamizar el tejido comercial e incentivar e impulsar las compras en los comercios. El Ayuntamiento ha destinado 140.000 euros a la campaña de bonos, en la que pueden participar cualquier persona de Riba-roja que lo

desee, podrá adquirirlos para comprar bienes o servicios en estos establecimientos adheridos.		
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.

Compromiso de calidad			
C.22: 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.22.1: Nº de reclamaciones tramitadas en plazo / Nº total reclamaciones presentadas. **I.22.2:** Tiempos mínimo, máximo y medio de respuesta.			
Valor objetivo:	**Resultado obtenido:**	**Cumplimiento (SI / NO):**	**Perspectiva ODS:**
100%	100%	SI	ODS 3, 4, 7, 9, 11 y 12 y 16
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.22.1: Nº de reclamaciones tramitadas en plazo / Nº total reclamaciones presentadas. 84/84 **I.22.2:** Tiempos mínimo, máximo y medio de respuesta.0, 5 y 0,95 dias			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	

7. BIBLIOTECAS

Líder: Jose Manuel Vila Oltra, 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

Departamento:	**Bibliotecas**	**Periodo de seguimiento:**	**Enero-Diciembre 2023**

Compromiso de calidad			
C.23 Ofrecer la sala de estudio con un mínimo de 44 plazas y equipada con acceso Wifi, en épocas de exámenes (mínimo 60 días al año) con un horario especial superior a 14 horas diarias, incluyendo fines de semana.			
Indicadores de calidad:			
I.23.1: Número días de apertura sala estudio en las condiciones definidas. **I.23.2:** Número de plazas ofrecidas en salas de estudio en épocas de exámenes.			
Valor objetivo:	**Resultado obtenido:**	**Cumplimiento (SÍ / NO):**	**Perspectiva ODS:**
100%	100%	SI	ODS 4, 5, 8, 10 y 11
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.23.1: Número días de apertura sala estudio en las condiciones definidas. enero-febrero (47 días) ; mayo-junio (47 días) ; julio (17 días) ; diciembre (14 días) Total 125 días **I.23.2:** Número de plazas ofrecidas en salas de estudio en épocas de exámenes. (+60)			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	

Compromiso de calidad			
C.24: Programación de un mínimo de 70 actividades y 200 acciones divulgativas anuales			
Indicadores de calidad:			
I.24.1: Número de actividades anuales programadas. **I.24.2:** Número de acciones divulgativas anuales realizadas.			
Valor objetivo:	**Resultado obtenido:**	**Cumplimiento (SÍ / NO):**	**Perspectiva ODS:**
100%	100%	SI	ODS 4, 5, 8, 10 y 11
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.24.1: Número de actividades anuales programadas. (enero-abril 156) (mayo-agosto 94) (septiembre-diciembre 121). Total 371 **I.24.2:** Número de acciones divulgativas anuales realizadas. (enero-abril 130) (mayo-agosto 119) (septiembre-diciembre 93). Total 342			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	

8. EDUCACIÓN

Líder: Eva Lara Catalá, Concejala delegada
Persona empleada pública responsable: Ana Huertas, Técnica de Educación; Francisca Folgado, Directora Escuelas Infantiles Riu Túria
Plaza del Ayuntamiento, 9, 46190 Riba-roja de Túria, Valencia
679 08 82 37
educacio@ribarroja.es

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN E INDICADORES

Departamento:	**Educación**	**Periodo de seguimiento:**	**Enero-Diciembre 2023**

Compromiso de calidad			
C.25 Colecheque con ayudas para sufragar gastos de material escolar (tipo A) y extraescolar (tipo B) con un total de 80 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.25.1: Importe Colecheque ofrecido. **I.25.2: Nº** Colecheques entregados/Nº total de solicitudes que cumplen los requisitos. **I.25.3 Nº:** Colecheques entregados totales tipo A. **I.25.4:** Colecheques entregados totales tipo B.			
Valor objetivo:	**Resultado obtenido:**	**Cumplimiento (SÍ / NO):**	**Perspectiva ODS:**
100%	100%	SI	ODS 1, 4, 5, 10 y 11
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.25.1: Importe Colecheque ofrecido. 200.000 € **I.25.2:** 1523 Colecheques entregados/1523 total de solicitudes que cumplen los requisitos. **I.25.3 Nº:** 1523 Colecheques entregados totales tipo A. **I.25.4:** 1012 Colecheques entregados totales tipo B.			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	

Compromiso de calidad			
C.26: 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.26.1: Alumnado admitido / Nº total de solicitudes que cumplen los requisitos			
Valor objetivo:	**Resultado obtenido:**	**Cumplimiento (SÍ / NO):**	**Perspectiva ODS:**
100%	100%	SI	ODS 1, 4, 5, 10 y 11
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
De 484 solicitudes presentadas no cumplen los requisitos de admisión: 3 No cumplen edad. 4 Falta documentación. 8 Fuera de plazo. 3 No están empadronados **I.26.1:** 466 Alumnado admitidos / 466 total de solicitudes que cumplen los requisitos			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	

Compromiso de calidad			
C.27: 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.			
Indicadores de calidad:			
I.27.1: Alumnado admitido / Nº total de solicitudes que cumplen los requisitos.			
Valor objetivo:	**Resultado obtenido:**	**Cumplimiento (SÍ / NO):**	**Perspectiva ODS:**
100%	100%	SI	ODS 1, 4, 5, 10 y 11
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.27.1: Alumnado admitido: 158 / Nº total de solicitudes que cumplen los requisitos: 158			
Apertura No conformidad	(SI/NO) NO	Número de NC.	

Compromiso de calidad

C.28: Complementar las ayudas económicas otorgadas por la Generalitat Valenciana para la escolarización de niñas y niños de 0 a 2 años en las escuelas infantiles Municipales (bono infantil), para que resulte gratuito para el 100 % del alumnado de 0 a 2 años que obtenga puesto escolar en el centro y obtenga la ayuda de la GVA.

Indicadores de calidad:

I.28.1: Alumnado de 0-2 años beneficiado de gratuidad / Nº alumnado. matriculado de 0-2 años bonificado por GVA.
I.28.2: Importe municipal aportado / coste total servicio.

Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	SI	ODS 1, 4, 5, 10 y 11

Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)

I.28.1: Alumnado de 0-2 años beneficiado de gratuidad / Nº alumnado. matriculado de 0-2 años bonificado por GVA. 128 ALUMN@S
I.28.2: Importe municipal aportado 68.320€/ coste total servicio.53.580€

Apertura No conformidad	(SI/NO) NO	Número de NC.

9. AUDITORIO

Líder: Eva Lara Catalá, Concejala delegada
Persona empleada pública responsable: Vicente Moreno, Director 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

Departamento:	**Auditorio**	**Periodo de seguimiento:**	**Enero-Diciembre 2023**

Compromiso de calidad			
C.29: Realizar al menos 8 funciones de artes escénicas (teatro, música y danza).			
Indicadores de calidad:			
I.29: Nº funciones de artes escénicas (teatro, música, danza).			
Valor objetivo:	**Resultado obtenido:**	**Cumplimiento (SÍ / NO):**	**Perspectiva ODS:**
100%	100%	SI	ODS 4, 5, 10 y 11
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.29: Nº funciones de artes escénicas (teatro, música, danza). 14 KATIUSKA. ZARZUELA 29-Jan DESCONCERTO. MÚSICA Y HUMOR 19-Feb ORIGEN. MAGIA 24-Mar LA CANCIÓN DEL OLVIDO. ZARZUELA 2-Apr MAESTRISSIMO. PAGANNIN 2. HUMOR GESTUAL 7-May TORITO BRAVO. TEATRO 3-Jun GRAN CIRCO ACROBATICO DE CHINA. CIRCO 1-Oct MADAME. DANZA Contempo. 20-Oct A NINGÚ QUE LI PASSE. TEATRO Y HÚMOR 27-Oct VALENCIA DANCIG FORWARD GIRA 2023. DANZA Contempo. 3-Nov DON GIOVANNI de W. Mozart. ÓPERA 12-Nov PLÁTANOS CACAHUETES Y LO QUE EL VIENTO SE LLEVÓ. TEATRO 19-Nov CURRENTS. MÚSICA Y PERCUSIÓN 3-Dec EL CASCANUECES. BALET CLÁSICO 17-Dec			

Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.

Compromiso de calidad			
C.30: Realizar anualmente un mínimo de 30 sesiones de cine para adultos y 20 para niños y niñas, así como 30 sesiones de cine de verano.			
Indicadores de calidad:			
I.30.1: Nº de sesiones de cine para adultos. **I.30.2:** Nº de sesiones de cine para niños y niñas. **I.30.3:** Nº de sesiones de cine de verano.			
Valor objetivo:	**Resultado obtenido:**	**Cumplimiento (SÍ / NO):**	**Perspectiva ODS:**
100%	100%	SI	ODS 4, 5, 10 y 11
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.30.1: Nº de sesiones de cine para adultos. 18 películas de adultos en 35 sesiones **I.30.2:** Nº de sesiones de cine para niños y niñas.15 de niños en 32 sesiones **I.30.3:** Nº de sesiones de cine de verano. Realizadas, 19 en 36 sesiones			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	

Compromiso de calidad			
C.31: Programación de una actividad de artes escénicas en inglés para todos los centros de primaria del municipio.			
Indicadores de calidad:			
I.31.1: Nº actividades de artes escénicas en inglés/ nº de centros de primaria. **I.31.2:** Nº de asistentes totales. **I.31.3:** Nº de asistentes por actividad y/o por centro.			
Valor objetivo:	**Resultado obtenido:**	**Cumplimiento (SÍ / NO):**	**Perspectiva ODS:**
100%	100%	SI	ODS 4, 5, 10 y 11
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.31.1: Nº actividades de artes escénicas en inglés/ nº de centros de primaria.1 /5 **I.31.2:** Nº de asistentes totales. 445 **I.31.3:** Nº de asistentes por actividad y/o por centro. 445 Teatro en Inglés. “The lion, the wich and the wardrobe”. 17 y 18 de mayo. Alumnos de 2º ciclo de todos los coles de Riba-roja			

Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.

10. CONSERVATORIOS PROFESIONALES DE MÚSICA Y DANZA

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

Departamento:	**Conservatorios profesionales de música y danza**	**Periodo de seguimiento:**	**Enero-Diciembre 2023**

Compromiso de calidad			
C.32: Programación de cursos en la Escuela Municipal de Música y Danza para todos los rangos de edad a partir de 4 años.			
Indicadores de calidad:			
I.32.1: Nº de cursos de música realizados por rango de edad **I.32.2:** Nº de asistentes a los cursos de música totales y por curso **I.32.3:** Nº de cursos de danza realizados por rango de edad **I.32.4:** Nº de asistentes a los cursos de danza totales y por curso			
Valor objetivo:	**Resultado obtenido:**	**Cumplimiento (SÍ / NO):**	**Perspectiva ODS:**
100%	100%	SI	ODS 4, 5, 10 y 11
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.32.1: Nº de cursos de música realizados por rango de edad 6 **I.32.2:** Nº de asistentes a los cursos de música totales y por curso 88 **I.32.3:** Nº de cursos de danza realizados por rango de edad 5 **I.32.4:** Nº de asistentes a los cursos de danza totales y por curso 108 Iniciación Musical 4 años: 9 alumnos/as 1 turno Iniciación Musical 5 años: 13 alumnos/as 2 turnos			

Educación Musical 6 años: 20 alumnos/as 2 turnos
Educación Musical 7 años: 18 alumnos/as 2 turnos
Educación Vocal: 3 alumnos
Instrumento o Canto sin límite de edad: 25 alumnos/as

Formación Básica 1:28 alumnos/as
Formación Básica 2: 28 alumnos/as
Expresión corporal 5 años:15 alumnos/as
Expresión corporal 4 años: 18 alumnos/as
Flamenco para adultos: 19 alumnas

Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.

Compromiso de calidad

C.33: Ofrecer anualmente 6 conciertos y 4 festivales de danza 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.33.1: Nº de conciertos organizados
I.33.2: Nº de festivales de danza organizados.
I.33.3: Nº de espectáculos y recitales abiertos al público/ realizados.

Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	SI	ODS 4, 5, 10 y 11

Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)

I.33.1: Nº de conciertos organizados 17
I.33.2: Nº de festivales de danza organizados 3
I.33.3: Nº de espectáculos y recitales abiertos al público/ realizados.6**.**
Música:

- Concierto Cuarteto de cuerda. Jueves 9 de febrero. Sala noble del castillo.
- Conciertos del Festival de Percusión. Lunes 13 y martes 14 de febrero. Auditorio Municipal.
- Recital de Música de Cámara. Martes 28 de febrero. Sala noble del castillo.
- Acto XXX Aniversario del CPM de Danza (colaboración del conservatorio de Música.). Viernes 31 de marzo. Auditorio Municipal.
- Encuentros de jóvenes pianistas. Miércoles, 21 de marzo. Sala noble del castillo.
- Concierto Piano Fest, Sábado, 1 de abril. Sala noble del castillo.
- Concierto- Audición de Percusión 20 Abril, Auditorio Municipal.
- Concierto-Audición de Percusión 21 Abril, Auditorio Municipal.
- Concierto Brass-Band, 5 de Mayo, Auditorio Municipal.
- Audición Aula Violoncello. Viernes 9 de junio. Sala noble del castillo.
- Concierto-Audición Oboe y Conjunto. Miércoles 14 de junio. Sala noble del castillo.

- Concierto-Audición de Piano. Jueves 29 de junio. Sala noble del castillo.
- Recital de trompeta. Jueves 25 de mayo. Sala noble del castillo.
- Audición de Piano. Miércoles 7 de junio. Sala noble del castillo.
- Recital-Audición Canto 16 de Mayo, Sala Noble del Castillo
- Concierto Final de Curso 2 de Junio, Auditorio Municipal.
- Concierto de Profesores 3 de Junio, Sala Noble del Castillo
- Concierto Acto Inicio de Curso, Jueves 26 de octubre de 2023, Auditorio Municipal.
- Concierto de Santa Cecilia 22 de noviembre de 2023, Auditorio Municipal.
- Concierto de Navidad, 22 de Diciembre de 2023, Auditorio Municipal.

Danza:

- "Trobades de dansa 23", Auditorio Municipal.
- "Acto central 30 aniversario conservatorio de danza", Auditorio Municipal.
- "Día Internacional de la Danza 2023", Auditorio Municipal.
- Festival de fin de curso 1º a 5º EEPP,13 junio 2023. Auditorio Municipal.
- Festival de fin de curso de 1º a 3º EE.EE.,15 junio 2023. Auditorio Municipal.
- Festival Graduación 4º EEEE y 6º EEPP., 17 junio 2023. Auditorio Municipal.
- Acto Inicio de Curso , jueves 26 octubre 2023, Auditorio Municipal.
- Muestras de Navidad 1º B, 2ºB y 3º A y B EE.EE. 19 diciembre 2023, Auditorio Municipal.
- Muestras de Navidad 1º A, 2º A y 3º EE.EE. 20 diciembre 2023, Auditorio Municipal.

Apertura No conformidad	(SI/NO) NO	Número de NC.

11. MUJER E IGUALDAD

Líder: Raquel Pamblanco Paredes, Concejala delegada
Persona empleada pública responsable: Vero 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

Departamento:	**Mujer e Igualdad**	**Periodo de seguimiento:**	**Enero-Diciembre 2023**

Compromiso de calidad			
C.34: 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.34: Nº de asistentes durante el curso escolar.			
Valor objetivo:	**Resultado obtenido:**	**Cumplimiento (SÍ / NO):**	**Perspectiva ODS:**
100%			ODS 5, 10, 11 y 16
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.34: Nº de asistentes durante el curso escolar. Totales: 724 IES El Quint : Enero 2023 Prevención de Violencia de Género y Redes Sociales. 144 participantes. Todos los institutos: (Bachiller) Prevención de la Prostitución y la Trata. 150 participantes. Bésame 2.0. Alumnado de 3ºESO de los 3 IES. 280 participantes. Biblioteca humana en los 3 IES.150 participantes.			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	

Compromiso de calidad

C.35: 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:

I.35.1: Nº de campañas realizadas.
I.35.2: Impactos de las campañas realizadas (siempre que sean medibles).

Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%			ODS 5, 10, 11 y 16

Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)

I.35.1: Nº de campañas realizadas. 2
-Campaña del 8 de Marzo
-Campaña 25 de noviembre.
I.35.2: Impactos de las campañas realizadas (siempre que sean medibles). No ha sido medible

Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.

12. JUVENTUD

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

Departamento:	**Juventud**	**Periodo de seguimiento:**	**Enero-Diciembre 2023**

Compromiso de calidad
C.36: 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.36.1: Nº alumnas y alumnos admitidos / Total solicitudes. **I.36.2:** Ratio de alumnado por docente por curso.

Valor objetivo:	**Resultado obtenido:**	**Cumplimiento (SÍ / NO):**	**Perspectiva ODS:**
100%	100%	SI	ODS 4, 5, 10 y 11

Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)
I.36.1: Repaso ESO: Inscritos: 34 estudiantes. Admitidos: 34 estudiantes. Inglés B1: Inscritos:10 estudiantes. Admitidos: 10 estudiantes. Inglés B2: Inscritos: 8 estudiantes. Admitidos: 8 estudiantes. **I.36.2:** Ratio ESO: alumnado: 10 profesor: 1 Ratio Inglés: alumnado: 10 profesor: 1

Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.

Compromiso de calidad			
C.37: 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.			
Indicadores de calidad:			
I.37.1: Nº personas beneficiarias / Total solicitudes. **I.37.2:** Coste global ayuda.			
Valor objetivo:	**Resultado obtenido:**	**Cumplimiento (SÍ / NO):**	**Perspectiva ODS:**
100%	0%	NO	ODS 4, 5, 10 y 11
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.37.1 y **I.37.2:** No se realiza la Beca de Transporte porque Generalitat Valenciana subvenciona el 100% del transporte de Metrovalencia.			
Apertura No conformidad	SI	Número de NC. 2_2023	

Compromiso de calidad			
C.38: Ofertar un mínimo de 4 cursos de formación propia anual con al menos 60 plazas totales.			
Indicadores de calidad:			
I.38.1: Número de cursos de formación propia anual ofertados. **I.38.2:** Número de plazas por curso ofertadas. **I.38.3:** Número de plazas totales ofertadas. **I.38.4:** Número de asistentes totales y por curso.			
Valor objetivo:	**Resultado obtenido:**	**Cumplimiento (SÍ / NO):**	**Perspectiva ODS:**
100%	100%	SI	ODS 4, 5, 10 y 11
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.38.1: 4 Cursos de formación. **I.38.2:** MAT: 35 plazas ofertadas. Primeros Auxilios: 15 plazas ofertadas. Monitor/a Comedor escolar: 25 plazas ofertadas.			

Monitor/a Medioambiental: 25 plazas ofertadas.
I.38.3: 100 plazas totales ofertadas.
I.38.4: MAT: 13 asistencias totales.
Primeros Auxilios: 6 asistencias totales.
Monitor/a Comedor Escolar: 18 asistencias totales.
Monitor/a Medioambiental: 11 asistencias totales.

Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.

Compromiso de calidad			
C.39: Ofrecer el espacio juvenil con acceso Wifi, televisión y ludoteca 5 días a la semana con un horario de apertura de cómo mínimo 6 horas diarias, con al menos una actividad dinamizada al mes.			
Indicadores de calidad:			
I.39.1: Número días de apertura del espacio en las condiciones indicadas. **I.39.2:** Número de actividades dinamizadas al mes.			
Valor objetivo:	**Resultado obtenido:**	**Cumplimiento (SI / NO):**	**Perspectiva ODS:**
100%	100%	SI	ODS 4, 5, 10 y 11
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.39.1: Días de apertura a la semana: 5 días, 6 horas al día. Ocio nocturno: En 3 días 10 horas totales. **I.39.2:** Número de actividades dinamizadas al mes: 20 actividades dinamizadas.			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	

13. DEPORTES

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

Departamento:	**Deportes**	**Periodo de seguimiento:**	**Enero-Diciembre 2023**

Compromiso de calidad
C.40: Oferta como mínimo de las siguientes plazas de actividades acuáticas para los distintos rangos de edad: 40 de 1 a 3 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; 150 para personas adultas; 36 para “gent gran”, a partir de 60 años.
Indicadores de calidad:
I.40.1: Nº plazas ofertadas de 1 a 3 años. **I.40.2:** Nº plazas ofertadas de 3 a 5 años. **I.40.3:** Nº plazas ofertadas de 6 a 13 años. **I.40.4:** Nº plazas ofertadas para jóvenes de 14 a 17 años. **I.40.5:** Nº plazas ofertadas para futuras mamás. **I.40.6:** Nº plazas ofertadas para natación adaptada. **I.40.7:** Nº plazas ofertadas para Aquasalut. **I.40.8:** Nº plazas ofertadas para fitness acuático. **I.40.9:** Nº plazas ofertadas para personas adultas. **I.40.10:** Nº plazas ofertadas para “gent gran”.

Valor objetivo:	**Resultado obtenido:**	**Cumplimiento (SÍ / NO):**	**Perspectiva ODS:**
100%	100%	SI	ODS 1, 3, 5,10 y 11

Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)

	ENE-FEB- MAR	ABR-MAY-JUN	OCT-NOV- DIC
I.40.1:	**66**	**66**	**64**
I.40.2:	**209**	**227**	**214**
I.40.3:	**299**	**299**	**311**
I.40.4:	**32**	**32**	**32**
I.40.5:	**5**	**5**	**5**
I.40.6:	**7**	**7**	**6**
I.40.7:	**35**	**35**	**41**
I.40.8:	**151**	**151**	**148**
I.40.9:	**235**	**235**	**222**
I.40.10:	**37**	**37**	**38**

En niños de 3-5 años, en niños de 6-13 años, en adultos y en fitness acuático. Se ha regularizado el aumento de más plazas.

Apertura No conformidad	(SI/NO) NO	Número de NC.

Compromiso de calidad

C.41: 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.41.1: Nº de horas de sesiones semanales de actividades dirigidas realizadas.
I.41.2: Nº plazas ofertadas de sesión de una hora de actividades coreografiadas a la semana.

I.41.3: Nº plazas ofertadas de sesión de una hora de Pilates a la semana.
I.41.4: Nº plazas ofertadas de sesión de una hora de Cicloindoor a la semana.
I.41.5: Nº plazas ofertadas de sesión de una hora de actividades de acondicionamiento físico a la semana.

Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	SI	ODS 1, 3, 5,10 y 11

Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)

		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	SEP	OCT	NOV	DIC
I.41.1:	**50**	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
I.41.2:	**150**	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180
I.41.3:	**400**	416	416	416	416	416	416	416	416	416	416	416
I.41.4:	**250**	300	275	319	319	319	319	319	319	319	319	319
I.41.5:	**175**	370	370	370	370	370	370	370	370	370	319	319

Apertura No conformidad	(SI/NO) NO	Número de NC.

14. TURISMO Y PATRIMONIO

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

Departamento:	**Turismo y Patrimonio**	**Periodo de seguimiento:**	**Enero-Diciembre 2023**

Compromiso de calidad			
C.42: Realización de 6 tipos diferentes de rutas turísticas guiadas a lo largo del año con 50 días de rutas.			
Indicadores de calidad:			
I.42.1: Nº de tipos de rutas turísticas guiadas. **I.42.2:** Nº de días de rutas turísticas realizadas.			
Valor objetivo:	**Resultado obtenido:**	**Cumplimiento (SÍ / NO):**	**Perspectiva ODS:**
100%	100%	SÍ	ODS 4 y 11
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.42.1: Nº de tipos de rutas turísticas guiadas. Durante 2023 se han ofertado un total de 17 tipos de visitas guiadas. **I.42.2:** Nº de días de rutas turísticas realizadas. Durante el 1er cuatrimestre se han gestionado un total de 25 visitas guiadas. En el 2º cuatrimestre se han realizado un total de 52 rutas. Y en el 3er cuatrimestre, 18 visitas guiadas. En total se han realizado **95 rutas** Experiencias culturales: https://www.ribarojadeturiaturismo.com/rt/web_php/index.php?contenido=descripcion&id_boto=3962 Turismo Activo: https://www.ribarojadeturiaturismo.com/rt/web_php/index.php?contenido=descripcion&id_boto=4013			

Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.

Compromiso de calidad			
C.43: Oferta de 5 actividades turísticas para colectivos con diversidad funcional y disposición de, al menos, 2 soportes de información turística adaptados para personas con diversidad funcional.			
Indicadores de calidad:			
I.43.1: Nº de actividades turísticas ofertadas. **I.43.2:** Nº de soportes adaptados disponibles.			
Valor objetivo:	**Resultado obtenido:**	**Cumplimiento (SÍ / NO):**	**Perspectiva ODS:**
100%	100%	SI	ODS 3, 4, 10 y 11
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.43.1: Nº de actividades turísticas ofertadas. Se ofertan todas las rutas 17 en total **I.43.2:** Nº de soportes adaptados disponibles. Total de soportes 21. Este año se ha agregado lo siguiente con relevancia: - Aplicación de accesibilidad en la web de turismo - Obtención del sello TUR4ALL - Tótem informativo en el Colegio Cervantes - Se han agregado audioguías de los puntos de interés en italiano y francés - Infotools - Video-asistencia para personas sordo-mudas www.ribarojadeturiaturismo.com			
Apertura No conformidad	(SI/NO) NO	Número de NC.	

Compromiso de calidad			
C.44: Realización de actividades de promoción turística para al menos 600 estudiantes de primaria/secundaria.			
Indicadores de calidad:			
I.44: Nº de escolares participantes.			
Valor objetivo:	**Resultado obtenido:**	**Cumplimiento (SÍ / NO):**	**Perspectiva ODS:**
100%	100%	SÍ	ODS 4, 10 y 11
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			

I.44: Nº de escolares participantes. En el 1er cuatrimestre han participado 480 alumnos. Durante el 2o cuatrimestre han participado un total de 761 escolares en visitas guiadas.En el 3er cuatrimestre participaron 476. En total han participado un **total de 1.237 alumnos** de primaria y secundaria		
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.

Compromiso de calidad			
C.45: Promoción de Riba-roja del Túria como municipio turístico mediante un mínimo de 300 publicaciones en redes sociales anuales, una campaña a través de correo electrónico mensual y asistencia a un mínimo de 5 ferias o eventos de promoción turística.			
Indicadores de calidad:			
I.45.1: Nº de publicaciones en redes sociales anuales (I-13) **I.45.2:** Nº de campañas de correo electrónico mensuales (I-12) **I.45.3:** Nº de asistencias a ferias o eventos de promoción turística anuales (I-07)			
Valor objetivo:	**Resultado obtenido:**	**Cumplimiento (SÍ / NO):**	**Perspectiva ODS:**
100%	100%	SI	ODS 4, 10 y 11
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.45.1: Nº de publicaciones en redes sociales anuales (I-13): 1er cuatrimestre se han publicado un total de 125 publicaciones. En el 2o cuatrimestre se han publicado un total de 76 publicaciones. En el 3er cuatrimestre un total de 188 publicaciones. **Durante 2023** se han realizado un total de **389 publicaciones** en twitter, instagram y facebook. **I.45.2:** Nº de campañas de correo electrónico mensuales (I-12): En el 1er cuatrimestre se ha realizado 8 campañas; en el 2o cuatrimestre se han enviado 6 campañas y en el 3er cuatrimestre, 9 campañas. **Durante 2023**, se han realizado un total de **23 campañas de correo electrónico** **I.45.3:** Nº de asistencias a ferias o eventos de promoción turística anuales (I-07): En el 1er cuatrimestre se ha asistido a 4 ferias (FITUR, Certamen del arroz, Acción Valencia Turisme (Palacio de las Comunicaciones, Valencia), Feria de las Comarcas) En el 2o cuatrimestre, 2 ferias (Feria del Comercio, Feria de las Asociaciones). En el 3er cuatrimestre, 2 ferias (Mediterranea Gastronoma, Festa del Dux). En **2023**, se ha asistido a un total de **8 ferias**			
Apertura No conformidad	(SI/NO) NO	Número de NC.	

15. URBANISMO

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

Departamento:	**Urbanismo**	**Periodo de seguimiento:**	**Enero-Diciembre 2023**

Compromiso de calidad			
C.46: 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.46: Nº de declaraciones responsables presenciales validadas de forma inmediata/total de declaraciones responsables presenciales presentadas.			
Valor objetivo:	**Resultado obtenido:**	**Cumplimiento (SÍ / NO):**	**Perspectiva ODS:**
100%	100%	Si	ODS 7, 9,11 y 12
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
668 solicitudes presentadas, de las cuales **236** son presenciales y se validaron de forma inmediata			
Apertura No conformidad	NO	Número de NC.	

Compromiso de calidad
C.47: 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.

Indicadores de calidad:			
I.47: Nº Informes emitidos de ocupación de vía pública en plazo definido/Total de informes emitidos.			
Valor objetivo:	**Resultado obtenido:**	**Cumplimiento (SI / NO):**	**Perspectiva ODS:**
100%	100%	Si	ODS 7, 9,11 y 12
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
220 solicitudes presentadas. **220** se tramitan dentro del plazo del compromiso.			
Apertura No conformidad	NO	Número de NC.	

16. MEDIO AMBIENTE - ECORIBA

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

Departamento:	**Medio Ambiente - Ecoriba**	**Periodo de seguimiento:**	**Enero-Diciembre 2023**

Compromiso de calidad			
C.48: 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.48.1: Nº actividades de educación ambiental ofertadas. **I.48.2:** Nº de horas de educación ambiental impartidas.			
Valor objetivo:	**Resultado obtenido:**	**Cumplimiento (SI / NO):**	**Perspectiva ODS:**
100%	100%	SI	ODS 4, 5, 6, 10, 11, 12, 13 y 15
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.48.1. Se han realizado 15 actividades de Educación Ambiental con los centros educativos. Las actividades ofertadas son: - I Jornada Nosaltres Proposem - Taller de Paisaje 2030 - EcoRiba Ràdio; - Naturalment a Riba-roja (TV Riba-roja) - Calendario ambiental - Divulgación Días Mundiales Ambientales - Repoblaciones en las parcelas de apadrinamiento del Parque Natural del Turia con los centros educativos - Difusión repoblación Terra Viva (À Punt Directe) - Divulgación y participación en actividades propuestas por el CEACV			

- Presentación libro “Fauna silvestre de Riba-roja
- Apagón WWF
- I Jornada ODS Riba-roja
- Jornadas de limpieza en el Parque Natural del Túria
- Jornada de Agenda 2030 y biodiversidad local desde la perspectiva de género
- Colaboración en jornadas de concienciación sobre Agenda 2030

I.48.2. Se imparten un total de 145 horas.

Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.

Compromiso de calidad			
C.49: Convocatoria anual de los premios EcoRiba con un importe total mínimo de 8.000 € y realización de una jornada anual de Economía Circular.			
Indicadores de calidad:			
I.49.1: Convocatoria de los premios EcoRiba. **I.49.2:** Dotación presupuestaria de los premios EcoRiba. **I.49.3:** Realización de la jornada de Economía Circular.			
Valor objetivo:	**Resultado obtenido:**	**Cumplimiento (SÍ / NO):**	**Perspectiva ODS:**
100%	100%	SI	ODS 4, 5, 6, 10, 11, 12, 13 y 15
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
1.49.1. Se convocan los Premios EcoRiba y se celebran el 30 de noviembre por la tarde. **1.49.2:** Se dota presupuestaria los premios EcoRiba en las bases y presupuesto del Departamento. **1.49.3.** Se celebra la jornada de Economía Circular el día 30 de noviembre por la mañana.			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	

17. RECAUDACIÓN

Líder: José Ángel Hernández Carrizosa, Concejal delegado
Persona empleada pública responsable: Carmen Lledó, Recaudadora

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

Departamento:	**Recaudación**	**Periodo de seguimiento:**	**Enero-Diciembre 2023**

Compromiso de calidad			
C.50: Resolución de los fraccionamientos en 24 horas hábiles del 1 de octubre al 31 de mayo excepto en final de plazo o en periodo de vacaciones (1 de junio a 30 de septiembre) o en aquellos casos en los que se requiera informe previo de otros departamentos municipales, pero externos al área de la Recaudación Municipal.			
Indicadores de calidad:			
I.50: Nº fraccionamientos resueltos en tiempo definido/ Nº total de fraccionamientos solicitados.			
Valor objetivo:	**Resultado obtenido:**	**Cumplimiento (SÍ / NO):**	**Perspectiva ODS:**
100%	98,96%	NO	ODS 1, 10 y 16
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.50: Nº fraccionamientos resueltos en tiempo definido 285/ Nº total de fraccionamientos solicitados completos 288 Diferencia: En total: 304 16 en trámite (pendiente informes otras áreas o a falta de algún trámite) 3 fuera de plazo (por problemas en registro)			
Apertura No conformidad	(SI/NO) SI	Número de NC. 3_2023	

18. COMUNICACIÓN

Líder: Raquel Pamblanco Paredes, Concejala delegada
Persona empleada pública responsable: Sandra Pascual, Técnico 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

Departamento:	**Comunicación**	**Periodo de seguimiento:**	**Enero-Diciembre 2023**

Compromiso de calidad			
C.51: Acercar a la ciudadanía las actividades y recursos municipales mediante la inserción de al menos 50 publicaciones semanales en redes sociales (Facebook, Twitter e Instagram) y 40 comunicaciones cuatrimestrales a través del servicio municipal gratuito de WhatsApp.			
Indicadores de calidad:			
I.51.1: Número de publicaciones semanales en Facebook, Twitter e Instagram. **I.51.2:** Número de comunicaciones cuatrimestrales a través de WhatsApp.			
Valor objetivo:	**Resultado obtenido:**	**Cumplimiento (SÍ / NO):**	**Perspectiva ODS:**
100%	100%	SÍ	ODS 9, 11, 16 y 17
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
Enero **Whatsapp: 14** **Facebook: 161** **Instagram: 92** **Twitter: 69** **Febrero:** **Whatsapp: 8** **Facebook: 174**			

Instagram: 102
Twitter: 61

Marzo:

Whatsapp: 10
Facebook: 222
Instagram: 165
Twitter: 68

Abril:

Whatsapp: 8
Facebook: 165
Instagram: 124
Twitter: 54

Mayo:

Whatsapp: 13
Facebook: 192
Instagram: 141
Twitter: 89

Junio:

Whatsapp: 10
Facebook: 209
Instagram: 144
Twitter: 64

Julio:

Whatsapp: 11
Facebook: 222
Instagram: 139
Twitter: 52

Agosto:

Whatsapp: 10
Facebook: 190
Instagram: 148
Twitter: 47

Envíos Whatsapp totales cuatrimestre: 84

Septiembre:
Whatsapp: 11

Facebook: 212

Instagram: 155

Twitter:82

Octubre:

Whatsapp:12

Facebook: 213

Instagram:164

Twitter:73

Noviembre:

Whatsapp: 10

Facebook: 197

Instagram:145

Twitter:46

Diciembre:

Whatsapp:10

Facebook: 187

Instagram:131

Twitter:39

Envíos Whatsapp totales cuatrimestre: 43

Apertura No conformidad	(SI/NO) NO	Número de NC.

Compromiso de calidad			
C.52: Emisión de un mínimo de 3 notas de prensa semanales y realización de 5 convocatorias / eventos al año.			
Indicadores de calidad:			
I.52.1: Número de notas de prensa semanales emitidas. **I.52.2:** Número de convocatorias / eventos realizados al año.			
Valor objetivo:	**Resultado obtenido:**	**Cumplimiento (SÍ / NO):**	**Perspectiva ODS:**
100%	100%	SÍ	ODS 9, 11, 16 y 17
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso			

los motivos de las desviaciones)		
Enero **Notas: 14** **Convocatoria: 0** **Febrero:** **Notas: 14** **Convocatorias: 4** **Marzo:** **Notas: 11** **Convocatorias: 7** **Abril:** **Notas: 17** **Convocatorias: 2** **Mayo:** **Notas: 16** **Convocatorias: 0** **Junio:** **Notas: 13** **Convocatorias: 0** **Julio:** **Notas: 18** **Convocatorias: 0** **Agosto:** **Notas: 14** **Convocatorias:0** **Septiembre:** **Notas: 13** **Convocatorias: 1** **Octubre:** **Notas: 18** **Convocatorias: 1** **Noviembre:** **Notas: 18** **Convocatorias: 2** **Diciembre:** **Notas: 17** **Convocatorias: 0**		
Apertura No conformidad	(SI/NO)NO	Número de NC.

19. CONTRATACIÓN: RIBA-LICITA

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
ribalicita@ribarroja.es

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

Departamento:	**Contratación**	**Periodo de seguimiento:**	**Enero-Diciembre 2023**

Compromiso de calidad			
C.53: 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.53: Nº de las mesas de contratación pública realizadas/ nº de las mesas de contratación pública transmitidas.			
Valor objetivo:	**Resultado obtenido:**	**Cumplimiento (SÍ / NO):**	**Perspectiva ODS:**
100%	100	SI	ODS 9, 11, 12, 16 y 17
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.53: Nº de las mesas de contratación pública realizadas: 15/ nº de las mesas de contratación pública transmitidas: 15. En directo por YouTube, lo tiene archivado OSIC			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	

Compromiso de calidad
C.54: Realización de al menos 2 acciones anuales de formación a licitadores.

Indicadores de calidad:			
I.54: Nº Acciones formativas realizadas.			
Valor objetivo:	**Resultado obtenido:**	**Cumplimiento (SÍ / NO):**	**Perspectiva ODS:**
100%	100%	SI	ODS 9, 11, 12, 16 y 17
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.54: Nº Acciones formativas realizadas. 2 **23 de marzo.** Proyectos de compensación de CO2 y compra pública innovadora. Masía del Poyo Sector 13 Pl. La Reva http://www.ribarroja.es/noticias/riba_roja_presenta_los_proyectos_municipales_de_compensacion_de_co2_y_compra_publica_innovadora_al_empresariado/contenidos/5115685/4043625 **Formación en abierto**. 14 sesiones https://landing.udima.es/metaevento/plan-de-formacion-para-la-profesionalizacion-de-la-contratacion-publica-local			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	

20. PERSONAL - RECURSOS HUMANOS

Líder: Jose 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

Departamento:	**Personal - RRHH**	**Periodo de seguimiento:**	**Enero-Diciembre 2023**

Compromiso de calidad			
C.55: Publicación en el Portal de Transparencia de la evolución de los llamamientos de las bolsas de empleo de forma inmediata.			
Indicadores de calidad:			
I.55: Estado de actualización de cada bolsa publicada en el Portal de Transparencia.			
Valor objetivo:	**Resultado obtenido:**	**Cumplimiento (SÍ / NO):**	**Perspectiva ODS:**
100%	100%	SI	ODS 1, 5, 8, 10 y 16
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
Última actualización 10 de enero 2024 http://www.ribarroja.es/publicacions_processos_selectius/estat_actualitzat_borses_de_treball_vigents			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	

Lo que se informa a los efectos oportunos,

En Riba-roja de Túria, a la fecha de la firma digital,

Esther Gómez Laredo Concejala de Transparencia, Gobierno Abierto y Participación Ciudadana
MARIA ESTHER| GOMEZ| LAREDO Firmado digitalmente por MARIA ESTHER| GOMEZ|LAREDO Fecha: 2024.02.01 09:48:05 +01'00'

Un proyecto liderado por:

VOT|VEU
PARTICIPACIÓ CIUTADANA
RIBA-ROJA DE TÚRIA

Con la colaboración estratégica de:

Diputació de València | Per sempre pobles

GENERALITAT VALENCIANA
Conselleria de Participació, Transparència, Cooperació i Qualitat Democràtica

ANY SOROLLA

masuno