



## INFORME

AUDITORIA INTERNA DE LA CARTA DE SERVICIOS DE RIBA-ROJA DE TÚRIA

### CLIENTE

Nombre / Razón social:

AJUNTAMENT DE RIBA-ROJA DE TÚRIA

Fecha	Nº Informe 01-22
24/02/2022	rev.00

**1. ALCANCE**

El objeto de la presente es determinar el grado de adecuación y cumplimiento de los compromisos de la carta de servicios de Riba-Roja de Túria.

**2. FECHA DE LA AUDITORIA**

5, 9,10 de febrero 2022.

**3. EQUIPO AUDITOR**

Anna Llácer

Emma Perea

Gloria Mániz

**4. RESULTADOS**

Se mantiene la numeración de los compromisos de la carta de servicios y sus indicadores para mayor comprensión.

**Gestión Servicios**

**NC.** Se dispone de un Excel de seguimiento realizado en julio de 2021 del primer semestre del año pero no se han establecido planes de acción para los indicadores que no se están cumpliendo. Ej. nº 2 Alcaldía, nº 6 participación ciudadana, nº 22 biblioteca, nº 24 educación, nº 16 inclusión y derechos sociales.

**NC.** Comunicación de la carta de servicios a través de la web, se accede desde página de inicio icono carta de servicio. Sólo está la carta, no hay información de los seguimientos realizados, planes de acción, etc.

Se han realizado dinámicas participativas con consejos sectoriales, en total 9, se trataron los indicadores de la carta de servicios para ratificación y propuestas de mejora.

**ALCALDÍA**

Persona entrevistada: Nuria Cobalera

**Nº 1. Anualmente, 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 Euros.**

**I.1: Dotación presupuestaria anual.**

**NC.** No ha habido dotación presupuestaria para presupuestos participativos en 2021. No se ha abierto no conformidad al respecto ni establecido un plan de acción documentado al respecto.

El compromiso no se cumple.

**Nº 2. Contacto permanente con la ciudadanía realizando el alcalde un mínimo de 10 encuentros mensuales individualizados con la ciudadanía y el tejido asociativo.**

**I.2: Número de encuentros mensuales realizados.**

**NC.** No se está cumpliendo el indicador de manera general. Enero 8, febrero 8, marzo 6, abril 3, mayo 0, junio 2.

El compromiso no se cumple.

Volverá a enviar.

**TRANSPARENCIA, GOBIERNO ABIERTO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Persona entrevistada: Adrián Vicente

**Nº 3. Tramitación y contestación 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.**

**I.3.1: Nº de incidencias tramitadas y contestadas en plazo / Total recibidas.**

En 2021 se ha recibido un total de 1556 incidencias, todas se han cumplido excepto la nº 8800 con registro de entrada el 22/08/21 y contestación 30/08/21 superando los 5 días hábiles en período vacacional; y la 8184 de 18/04/21 y fecha remisión 30/04/21.

El compromiso no se cumple.

**I.3.2: Nº de sugerencias tramitadas y contestadas en plazo / Total recibidas.**

En 2021 se han registrado 78 sugerencias e 2021, 6 se contestaron fuera de plazo.

El compromiso no se cumple.

**Nº 4 Atención a las asociaciones en un máximo de 48 horas con cita previa con excepción del período vacacional (del 1 de junio al 30 de septiembre).**

**I.4: Nº de atenciones a las asociaciones en plazo / Total solicitadas.**

En 2021 se han registrado 31 atenciones, 1 por correo electrónico de la asociación Masía Traver se dio respuesta en 48 horas si bien no se localiza el mail de entrada durante la auditoría; 9 presenciales todas dentro de las 48 horas y en su mayoría son atenciones sin cita previa que acuden a las dependencias del servicio; se han atendido 21 telefónicamente.

**Obs.** No se pueda dar por cumplido el compromiso hasta localizar mail de Masía Traver.

El compromiso se da por cumplido.

**Nº 5. Ofertar al menos 2 cursos de formación dirigido a asociaciones, clubes deportivos y entidades ciudadanas, de un mínimo de 20 horas formación por curso a los que podrán asistir el 100 % de las solicitudes presentadas en tiempo y forma.**

**I.5.1: Número de cursos ofertados de 20 horas de duración mínima.**

**NC.** No se ha cumplido el indicador. No se han ofertado cursos de 20 horas, se han ofertado 3 cursos de 5 horas de formación cada uno. Sólo hay información de dos cursos, uno de gestión participativa del 16 y 17 de septiembre de 5 horas; y otro de 28 y 30 de septiembre de transversalidad de género de 5 horas.

**I.5.2: Número de asistentes/número de solicitudes presentadas en tiempo y forma.**

**Obs.** Al curso del 16 al 17 de septiembre asistieron 12 personas y se recibieron 15 solicitudes y al curso de 28 y 30 de septiembre asistieron 8 personas y se recibieron 12 solicitudes si bien durante auditoría no se pueden comprobar estos registros de los cursos.

El compromiso no se cumple.

**Nº 6. Fomento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) mediante la celebración anual de un Certamen de Responsabilidad Social denominado Riba-roja Socialmente Responsable con incidencia en el 100 % de los 17 ODS marcados por Naciones Unidas con el objetivo de alcanzar la Agenda 2030. Dicho Certamen irá dirigido a la ciudadanía en general y contará con premios consistentes en vales canjeables en el comercio de proximidad con un mínimo de 4.500,00 € en total.**

**I.6: Realización del Certamen Riba-Roja Socialmente Responsable.**

Indicador 2: Valor total de los premios canjeables igual o superior a 4.500 €.

**NC.** Se ha realizado el II certamen “Ribarroja socialment responsable 2021” el 20 de julio de 2021 pero los premios entregados ascienden a 3.060 € (3 premios de 300€, 3 premios de 250€, 3 premios de 200€, 3 premios de 150€ y 3 premios de 120€).

El compromiso no se cumple.

**SERVICIOS PÚBLICOS 16/02/22**

Persona entrevistada: Elia Albiach

**Nº 7. 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.**

I.7: Nº servicios diarios realizados en las condiciones indicadas.

De lunes a viernes 72 servicios de ida y vuelta y la periodicidad de horario se cumple, es incluso inferior a la pauta. De septiembre a junio y fines de semana 34 servicios de ida y vuelta.

En verano, julio y agosto, los horarios se establecen en función de los horarios de Metro Valencia, cumplen los 10 servicios.

### Horari setembre a juny de dilluns a divendres

**Sentit Mas d'Escoto - Estació Metro**

HORA	SENTIT MAS D'ESCOTO	LA TORRE	LA TORRE	PALL	TRIBUNAL	ESTACIO
06:47	06:55	06:52	06:54	06:56	06:58	06:01
06:15	06:20	06:22	06:24	06:26	06:28	06:31
06:45	06:50	06:52	06:54	06:56	06:58	07:01
07:15	07:20	07:22	07:24	07:26	07:28	07:31
07:45	07:50	07:52	07:54	07:56	07:58	08:01
08:15	08:20	08:22	08:24	08:26	08:28	08:31
08:45	08:50	08:52	08:54	08:56	08:58	09:01
09:15	09:20	09:22	09:24	09:26	09:28	09:31
09:45	09:50	09:52	09:54	09:56	09:58	10:01
10:15	10:20	10:22	10:24	10:26	10:28	10:31
10:45	10:50	10:52	10:54	10:56	10:58	11:01
11:15	11:20	11:22	11:24	11:26	11:28	11:31
11:45	11:50	11:52	11:54	11:56	11:58	12:01
12:15	12:20	12:22	12:24	12:26	12:28	12:31
12:45	12:50	12:52	12:54	12:56	12:58	13:01
13:15	13:20	13:22	13:24	13:26	13:28	13:31
13:45	13:50	13:52	13:54	13:56	13:58	14:01
14:15	14:20	14:22	14:24	14:26	14:28	14:31
14:45	14:50	14:52	14:54	14:56	14:58	15:01
15:15	15:20	15:22	15:24	15:26	15:28	15:31
15:45	15:50	15:52	15:54	15:56	15:58	16:01
16:15	16:20	16:22	16:24	16:26	16:28	16:31
16:45	16:50	16:52	16:54	16:56	16:58	17:01
17:15	17:20	17:22	17:24	17:26	17:28	17:31
17:45	17:50	17:52	17:54	17:56	17:58	18:01
18:15	18:20	18:22	18:24	18:26	18:28	18:31
18:45	18:50	18:52	18:54	18:56	18:58	19:01
19:15	19:20	19:22	19:24	19:26	19:28	19:31
19:45	19:50	19:52	19:54	19:56	19:58	20:01
20:15	20:20	20:22	20:24	20:26	20:28	20:31
20:45	20:50	20:52	20:54	20:56	20:58	21:01
21:15	21:20	21:22	21:24	21:26	21:28	21:31
21:45	21:50	21:52	21:54	21:56	21:58	22:01
22:15	22:20	22:22	22:24	22:26	22:28	22:31
22:45	22:50	22:52	22:54	22:56	22:58	23:01

### Sentit Estació Metro - Mas d'Escoto

HORA	ESTACIO	LA TORRE	PALL	TRIBUNAL	LA TORRE	SENTIT MAS D'ESCOTO
06:01	06:05	06:08	06:09	06:10	06:12	06:15
06:31	06:35	06:38	06:39	06:40	06:42	06:45
07:01	07:05	07:08	07:09	07:10	07:12	07:15
07:31	07:35	07:38	07:39	07:40	07:42	07:45
08:01	08:05	08:08	08:09	08:10	08:12	08:15
08:31	08:35	08:38	08:39	08:40	08:42	08:45
09:01	09:05	09:08	09:09	09:10	09:12	09:15
09:31	09:35	09:38	09:39	09:40	09:42	09:45
10:01	10:05	10:08	10:09	10:10	10:12	10:15
10:31	10:35	10:38	10:39	10:40	10:42	10:45
11:01	11:05	11:08	11:09	11:10	11:12	11:15
11:31	11:35	11:38	11:39	11:40	11:42	11:45
12:01	12:05	12:08	12:09	12:10	12:12	12:15
12:31	12:35	12:38	12:39	12:40	12:42	12:45
13:01	13:05	13:08	13:09	13:10	13:12	13:15
13:31	13:35	13:38	13:39	13:40	13:42	13:45
14:01	14:05	14:08	14:09	14:10	14:12	14:15
14:31	14:35	14:38	14:39	14:40	14:42	14:45
15:01	15:05	15:08	15:09	15:10	15:12	15:15
15:31	15:35	15:38	15:39	15:40	15:42	15:45
16:01	16:05	16:08	16:09	16:10	16:12	16:15
16:31	16:35	16:38	16:39	16:40	16:42	16:45
17:01	17:05	17:08	17:09	17:10	17:12	17:15
17:31	17:35	17:38	17:39	17:40	17:42	17:45
18:01	18:05	18:08	18:09	18:10	18:12	18:15
18:31	18:35	18:38	18:39	18:40	18:42	18:45
19:01	19:05	19:08	19:09	19:10	19:12	19:15
19:31	19:35	19:38	19:39	19:40	19:42	19:45
20:01	20:05	20:08	20:09	20:10	20:12	20:15
20:31	20:35	20:38	20:39	20:40	20:42	20:45
21:01	21:05	21:08	21:09	21:10	21:12	21:15
21:31	21:35	21:38	21:39	21:40	21:42	21:45
22:01	22:05	22:08	22:09	22:10	22:12	22:15
22:31	22:35	22:38	22:39	22:40	22:42	22:45
23:01	23:05	23:08	23:09	23:10	23:12	23:15

### Horari setembre a juny dissabtes

**Sentit Mas d'Escoto - Estació Metro**

HORA	SENTIT MAS D'ESCOTO	LA TORRE	LA TORRE	PALL	TRIBUNAL	ESTACIO
06:47	06:54	06:56	06:58	07:01	07:04	07:06
07:01	07:04	07:06	07:08	07:11	07:14	07:16
07:15	07:18	07:20	07:22	07:25	07:28	07:30
07:30	07:33	07:35	07:37	07:40	07:43	07:45
07:45	07:48	07:50	07:52	07:55	07:58	08:00
08:00	08:03	08:05	08:07	08:10	08:13	08:15
08:15	08:18	08:20	08:22	08:25	08:28	08:30
08:30	08:33	08:35	08:37	08:40	08:43	08:45
08:45	08:48	08:50	08:52	08:55	08:58	09:00
09:00	09:03	09:05	09:07	09:10	09:13	09:15
09:30	09:33	09:35	09:37	09:40	09:43	09:45
10:00	10:03	10:05	10:07	10:10	10:13	10:15
10:30	10:33	10:35	10:37	10:40	10:43	10:45
11:00	11:03	11:05	11:07	11:10	11:13	11:15
11:30	11:33	11:35	11:37	11:40	11:43	11:45
12:00	12:03	12:05	12:07	12:10	12:13	12:15
12:30	12:33	12:35	12:37	12:40	12:43	12:45
13:00	13:03	13:05	13:07	13:10	13:13	13:15
13:30	13:33	13:35	13:37	13:40	13:43	13:45
14:00	14:03	14:05	14:07	14:10	14:13	14:15
14:30	14:33	14:35	14:37	14:40	14:43	14:45
15:00	15:03	15:05	15:07	15:10	15:13	15:15
15:30	15:33	15:35	15:37	15:40	15:43	15:45
16:00	16:03	16:05	16:07	16:10	16:13	16:15
16:30	16:33	16:35	16:37	16:40	16:43	16:45
17:00	17:03	17:05	17:07	17:10	17:13	17:15
17:30	17:33	17:35	17:37	17:40	17:43	17:45
18:00	18:03	18:05	18:07	18:10	18:13	18:15
18:30	18:33	18:35	18:37	18:40	18:43	18:45
19:00	19:03	19:05	19:07	19:10	19:13	19:15
19:30	19:33	19:35	19:37	19:40	19:43	19:45
20:00	20:03	20:05	20:07	20:10	20:13	20:15
20:30	20:33	20:35	20:37	20:40	20:43	20:45
21:00	21:03	21:05	21:07	21:10	21:13	21:15
21:30	21:33	21:35	21:37	21:40	21:43	21:45
22:00	22:03	22:05	22:07	22:10	22:13	22:15
22:30	22:33	22:35	22:37	22:40	22:43	22:45
23:00	23:03	23:05	23:07	23:10	23:13	23:15

### Horari juliol i agost De dilluns a divendres

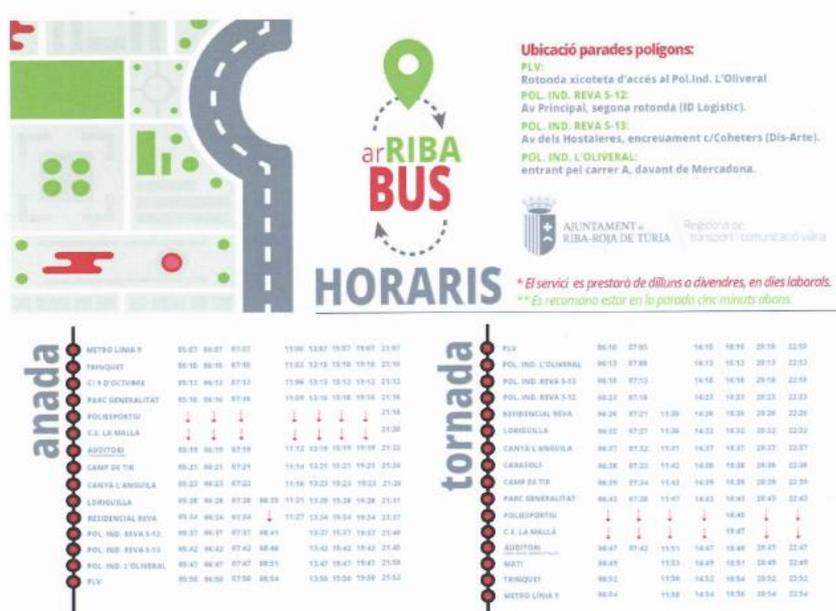
HORA	ESTACIO	LA TORRE	PALL	TRIBUNAL	LA TORRE	SENTIT MAS D'ESCOTO
06:01	06:05	06:08	06:09	06:10	06:12	06:15
06:31	06:35	06:38	06:39	06:40	06:42	06:45
07:01	07:05	07:08	07:09	07:10	07:12	07:15
07:31	07:35	07:38	07:39	07:40	07:42	07:45
08:01	08:05	08:08	08:09	08:10	08:12	08:15
08:31	08:35	08:38	08:39	08:40	08:42	08:45
09:01	09:05	09:08	09:09	09:10	09:12	09:15
09:31	09:35	09:38	09:39	09:40	09:42	09:45
10:01	10:05	10:08	10:09	10:10	10:12	10:15
10:31	10:35	10:38	10:39	10:40	10:42	10:45
11:01	11:05	11:08	11:09	11:10	11:12	11:15
11:31	11:35	11:38	11:39	11:40	11:42	11:45
12:01	12:05	12:08	12:09	12:10	12:12	12:15
12:31	12:35	12:38	12:39	12:40	12:42	12:45
13:01	13:05	13:08	13:09	13:10	13:12	13:15
13:31	13:35	13:38	13:39	13:40	13:42	13:45
14:01	14:05	14:08	14:09	14:10	14:12	14:15
14:31	14:35	14:38	14:39	14:40	14:42	14:45
15:01	15:05	15:08	15:09	15:10	15:12	15:15
15:31	15:35	15:38	15:39	15:40	15:42	15:45
16:01	16:05	16:08	16:09	16:10	16:12	16:15
16:31	16:35	16:38	16:39	16:40	16:42	16:45
17:01	17:05	17:08	17:09	17:10	17:12	17:15
17:31	17:35	17:38	17:39	17:40	17:42	17:45
18:01	18:05	18:08	18:09	18:10	18:12	18:15
18:31	18:35	18:38	18:39	18:40	18:42	18:45
19:01	19:05	19:08	19:09	19:10	19:12	19:15
19:31	19:35	19:38	19:39	19:40	19:42	19:45
20:01	20:05	20:08	20:09	20:10	20:12	20:15
20:31	20:35	20:38	20:39	20:40	20:42	20:45
21:01	21:05	21:08	21:09	21:10	21:12	21:15
21:31	21:35	21:38	21:39	21:40	21:42	21:45
22:01	22:05	22:08	22:09	22:10	22:12	22:15
22:31	22:35	22:38	22:39	22:40	22:42	22:45
23:01	23:05	23:08	23:09	23:10	23:12	23:15

El compromiso se da por cumplido.

**Nº 8. 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.**

I.8: Nº servicios diarios realizados en las condiciones indicadas.

16 servicios de ida y vuelta de lunes a viernes.



El compromiso se da por cumplido.

**Nº 9. Se establecerán servicios de transporte especiales con líneas de autobús gratuitos en Fin de Año, fiestas, Todos los Santos, Fadrins y fines de semana de julio y agosto (Busjove).**

I.9: Nº servicios especiales realizados por evento.

Fin de año: no se presta por el COVID ya que se anuló la fiesta que realizaba el Ayuntamiento.

Fiestas: Fallas, en 2021 no se celebraron por el COVID, ferias de comercio, asociaciones, etc quedaron suspendidas por la pandemia. El servicio no fue prestado.

Fadrins hizo una fiesta que coincidió con Halloween: 5 servicios entre sábado noche y domingo madrugada. La fiesta de Fadrins que habitualmente se celebra en verano no se hizo porque se anuló por COVID. Por tanto, en verano no se prestó servicio.

Todos los Santos: 4 servicios el sábado y 4 el domingo. De 8 h a 9.30 h y de 10 h a 14 h, es una ruta circular, por la tarde de 15 h a 18 h. Se elimina el servicio de las urbanizaciones porque falta de uso.

**Obs.** Fines de semana de julio y agosto: No se ha podido evidenciar la información correspondiente a Julio y Agosto, no pudiendo verificar el cumplimiento del compromiso.

Compromiso no cumplido.

**Nº 10. 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).**

I.10: Servicio realizado en las condiciones indicadas.

Con los institutos se establecen 5 servicios ya que disponen de horas diferentes de entrada y salida, se ofrece para la salida y para la entrada. Se verifican horarios y se comprueba que se cumplen.

SERVEI CONNEXIÓ BUS					
IES PLA DE NADAL – IES EL QUINT					
CURS 2021 – 2022					
07:30	07:35	07:37	07:38	07:48	07:53
GASOLINERA CEPSA	AUDITORI	IES PLA DE NADAL (POLICIA LOCAL)	SEMÀFOR POLICIA	MASIA DE TRAVER (ROTONDA URBANITZACIÓ)	IES EL QUINT
2ª VOLTA (EIXIDA IES EL QUINT)					
08:00	08:03	08:07			
AUDITORI	CAFETERIA MATI	IES EL QUINT			
VESPRADA DILLUNS I DIMARTS					
1ª VOLTA					
14:10	14:12	14:15	14:20		
IES PLA DE NADAL (POLICIA LOCAL)	AUDITORI	GASOLINERA CEPSA	IES EL QUINT		
2ª VOLTA					
14:25	14:30	14:32	14:35	14:37	14:42
IES EL QUINT	BRICOLAGE MORENO	POLICIA LOCAL	AUDITORI	CAFETERIA MATI	MASIA DE TRAVER (ROTONDA URBANITZACIÓ)
3ª VOLTA					
15:15	15:20	15:22	15:25	15:27	15:32
IES EL QUINT	BRICOLAGE MORENO	POLICIA LOCAL	AUDITORI	CAFETERIA MATI	MASIA DE TRAVER (ROTONDA URBANITZACIÓ)
VESPRADA DIMECRES, DIJOUS I DIVENDRES					
1ª VOLTA					
14:10	14:12	14:15			
IES PLA DE NADAL (POLICIA LOCAL)	AUDITORI	GASOLINERA CEPSA			
2ª VOLTA					
14:25	14:30	14:32			
IES EL QUINT	BRICOLAGE MORENO	POLICIA LOCAL			
3ª VOLTA					
14:35	14:40	14:45	14:50		
IES EL QUINT	AUDITORI	CAFETERIA MATI	MASIA DE TRAVER (ROTONDA URBANITZACIÓ)		
**Lanzadera para alumnado de bachillerato de Zona Norte					
7:40	7:45	7:47	7:49	7:54	8:00
EL CLOT	ENTREPIERARJOS	MONTEALCEDO	MOLINET	IES EL QUINT	IES PLA DE NADAL

\*Recomanem acudir a la parada cinc minuts abans.

\*\* S'afeg servei de llançadora per a alumnat de batxillerat de la Zona Nord

Guarderías: 4 servicios 2 de ida y dos de vuelta.

**Obs:** No se ha podido evidenciar documentalmente donde se indican los horarios, deben pedir el horario de los dos cursos el de enero a junio y de septiembre a diciembre.

**Obs** No se pueda dar por cumplido el compromiso hasta verificación de los horarios de guardería.

**Nº 11. Tramitación de las reclamaciones presentadas en la OMIC en un máximo de 3 días hábiles, salvo por motivos ajenos a la propia OMIC.**

I.11: Nº de reclamaciones tramitadas en plazo / Nº total reclamaciones presentadas.

**NC:** No ha habido servicio de OMIC en 2021 la persona responsable estaba de baja. Se ha incorporado una persona en enero 2022. No se dispone de registros de este compromiso.

**El compromiso no se cumple.**

**Nº 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 la APP Municipal.**

I.12: Nº de incidencias solucionadas en plazo/ Nº Total incidencias

En la APP se registran las incidencias por parte de los usuarios, pero estas a veces tardan en llegar al técnico. Una vez que llega al técnico a su resolución el tiempo es inferior a 48 horas. Sólo se detecta una que tardan 48 horas, dentro del límite, del 12/03/21.

Se han registrado 8 incidencias comunicadas y se han solucionado las 8 en tiempo. Teniendo en cuenta este tiempo desde que la incidencia llega al técnico.

Si tenemos en cuenta desde que la incidencia se comunica en la APP, por ejemplo, de fecha 11/03/21, lo recibe el técnico el 12/03/21 y se soluciona en el 14/03/21, esta es la número 7. 6/03/31 entra incidencia en app, llega el 08/03/21 al técnico y se resuelve el 09/03/21, esa es la número 8.

**NC:** Si se tiene en cuenta la incidencia desde que se registra en la APP, el tiempo de respuesta no cumple las 48 horas en alguno de los casos.

**El compromiso no se cumple.**

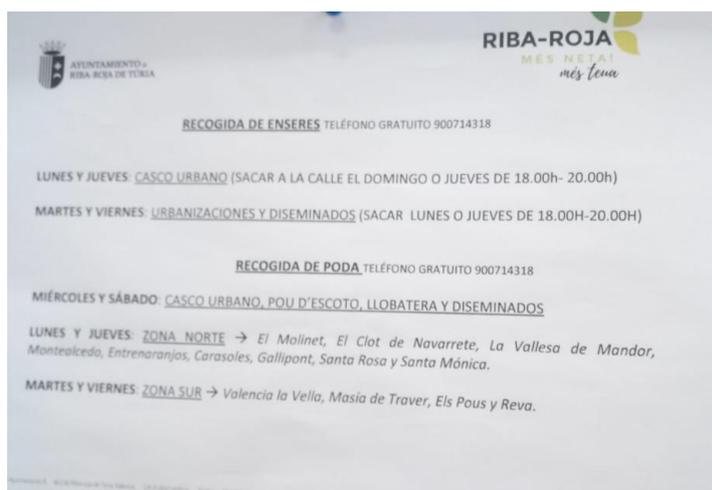
**Nº 13. Recogida gratuita de Enseres y Poda dos días a la semana cada servicio, en Casco Urbano, Urbanizaciones y Diseminados, previo aviso al teléfono gratuito 900714318.**

I.13: Nº de días a la semana de prestación del servicio

Se comprueba Excel de recogida y entrada de llamadas. Comprobados meses de enero, marzo, julio.

Total de solicitudes recibidas: Avisos de enseres 3616 total al año. Avisos de poda 620.

Total kg de poda 2.485.096 Kg de enseres 187.629 Kg



El compromiso se da por cumplido.

**SEGURIDAD CIUDADANA.**

Personas entrevistadas: Luis Martí (Oficial en funciones).

**Nº 14. Llegada ante emergencias de seguridad urbana desde que se recibe el aviso en un máximo de:**

- Casco urbano: 8 minutos
- Resto: 15 minutos

I.14.1: % Llegada en casco urbano en tiempo definido.

I.14.2: % Llegada al resto en tiempo definido.

En 2021 se registraron 302 incidencias, de las cuales 148 han sido en casco urbano (49,34%) y 154 periféricas (50,66%).

En informe se clasifican por tipología de la emergencia (seguridad ciudadana, seguridad vial, sanitarias).

- ✓ El 100% llegada en casco urbano en tiempo definido
- ✓ El 100% llegada en resto en tiempo definido

**DATOS-ESTADISTICOS-EMERGENCIAS-AÑO-2021**

<b>TOTAL-EMERGENCIAS-ATENDIDAS</b>	<b>302</b>
------------------------------------	------------

<b>POR-TIEMPO-DE-RESPUESTA-ESTABLECIDO</b>			
	URBANAS	PERIFERICAS	TOTAL
DENTRO-DE-TIEMPO	148	154	302
FUERA-DE-TIEMPO-POR-CIRCUNSTANCIAS-EXTRAORDINARIAS	0	0	0
FUERA-DE-TIEMPO	0	0	0

<b>POR-LOCALIZACIÓN</b>	
EMERGENCIAS-URBANAS	148 (49,34%)
EMERGENCIAS-PERIFERICAS	154 (50,66%)

<b>POR-TIPOLOGÍA</b>	
EMERGENCIAS-SEGURIDAD-CIUDADANA	155 (51,32%)
EMERGENCIAS-SEGURIDAD-VIAL	46 (15,24%)
EMERGENCIAS-SANITARIAS	101 (33,44%)

Se cumple el compromiso.

**Nº 15. Realización de campañas escolares de seguridad ciudadana con al menos 150 horas anuales.**

I.15: Nº de horas de campañas escolares realizadas en el año.

**NC.** No se ha realizado ninguna campaña escolar debido a que en situación de pandemia no permitían entrar en centros escolares.

El compromiso no se cumple.

**POLITICAS INCLUSIVAS, DERECHOS SOCIALES Y MAYORES 16/02/22**

Personas entrevistadas: Blay Boix.

**Nº 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.**

I.16.1: Nº solicitudes admitidas/ total solicitudes presentadas.

En el curso 20-21 se registraron 37 solicitudes en total, de las cuales el 100% fueron admitidas.

I.16.2: Nº Actividades programadas en las condiciones indicadas.

Se comprueba el programa de actividades durante la temporada escolar, se han realizado actividades diarias de lunes a jueves y los sábados.

Se dispone de registro de asistencia, por meses, adultos e infantil.

Se cumple el compromiso.

**Nº 17. Tramitación del servicio de ayudas a domicilio (SAD) en 10 días hábiles y del servicio de catering social en 7 días hábiles.**

I.17.1: Nº de Tramitaciones SAD en plazo / total tramitadas.

En 2021 se registraron un total de 24 solicitudes, en el 100% de los casos se han tramitado en plazo.

El promedio de días de tramitación ha sido 4,46.

En 2 casos se han registrados variaciones respecto la solicitud inicial, quedando registradas y cumpliendo en todos los casos el tiempo de tramitación.

I.17.2: Nº de Tramitaciones servicio catering en plazo / total tramitadas.

En 2021 se han registrado 44 solicitudes, de las cuales el 100% se han tramitado en plazo inferior a 7 días. El promedio ha sido de 3 días.

Se cumple el compromiso.

**Nº 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.**

I.18.1: Actividades gratuitas realizadas de lunes a viernes durante el curso escolar para mayores de 55 años.

De septiembre a diciembre de 2021 se han programado 8 actividades: baile en línea (39 asistentes), zumba (25 asistentes), gimnasia activa y pasiva (249 asistentes), taller de memoria (29 asistentes), taller de dibujo y pintura (28 asistentes), taller de aplicaciones móviles (26 asistentes), pilates (15 asistentes), fotografía (10 asistentes). En total 421 participantes.

Las actividades de gimnasia se han realizado en grupos burbuja de 35 personas por grupo y 6 grupos semanales.

I.18.1: Número de admitidos/número de solicitudes presentadas en plazo y forma.

En curso 20-21 hubo un total de 421 solicitudes, el 100% han sido admitidas. 421 altas en las actividades.

Se cumple el compromiso.

**AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL, COMERCIO, CONSUMIDORES Y SERVEF.**

Personas entrevistadas: Inés Herráez.

**Nº 19. Ofertar al menos 8 cursos de formación propia anual con al menos 150 plazas totales.**

I.19.1: Número de cursos de formación propia anual.

En 2021 se han ofertado 18 cursos de formación propia, con un total de 194 plazas ofertadas.

I.19.2: Número de plazas ofertadas.

Se ha elaborado una memoria con los compromisos de la carta del servicio del departamento. Hay una relación con el nombre de los cursos ofertados y los asistentes, por cada curso además se evidencian las publicaciones de los cursos en las RRSS y el impacto de las comunicaciones. Se dispone del control de firmas y en algunos casos de las encunetas de valoración de los cursos.

Se cumple compromiso.

**Nº 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.**

I.20.1: Nº empresas individuales creadas en plazo/Nº total de solicitudes.

En 2021 se han recibido 3 solicitudes de creación de empresas individuales y se han creado las 3 empresas dentro de los plazos establecidos (2 se han creado en 1 días y otra en 2 días). Se comprueban registros de alta en el sede electrónica del CIRCE.

I.20.2: Nº empresas mercantiles de sociedad limitada creadas en plazo/Nº total de solicitudes.

En 2021 se han recibido 1 solicitud de creación de empresas S.L. y se ha creado ésta en el plazo de 1 día, cumpliendo el compromiso. Se comprueba registro de alta en el sede electrónica del CIRCE (entrada 30/03/21 y alta el 01/04/21).

Se cumple compromiso.

**Nº 21. Realización de al menos 2 campañas de promoción del pequeño comercio al año.**

I.21: Número de campañas realizadas en el año.

En 2021 se han realizado 4 campañas de promoción del pequeño comercio.

1. Tu restaurante en casa. En enero de 2021. Se comprueba cartel publicitario, los comercios adheridos y el resumen del impacto de las publicaciones. Valoración positiva, aunque fue la campaña que tuvo menos.
2. La hosteleria enamora't de Ribarroja, de febrero de 2021. Se comprueba cartel publicitario, los comercios adheridos y el resumen del impacto de las publicaciones. Valoración positiva dado la respuesta de los restaurantes a pesar de la situación de la pandemia.
3. Ecologitza't, de abril de 2021. Se comprueba el cartel y el resumen del impacto de las publicaciones. Valoración positiva.
4. Raca i guanya, noviembre de 21 hasta febrero 2022. Se comprueba cartel publicitario y comercios adheridos y el resumen del impacto de las publicaciones. La valoración es satisfactoria.

Se cumple compromiso.

**BIBLIOTECAS.**

Persona entrevistada: Carmen Beses (Bibliotecaria).

**Nº 22. Ofrecer la sala de estudio equipada con acceso Wifi en época de exámenes (de enero a febrero y de mayo a junio) 7 días a la semana con un horario de apertura de como mínimo 14 horas y con un mínimo de 60 plazas.**

I.22.1: Número días de apertura sala estudio en las condiciones definidas.

De enero a febrero no se abre por restricciones pandemia.

La sala de estudios la Botaia. Se abre de lunes a viernes desde 10 marzo al 14 mayo de 9 a 14 y 17 a 21 (9 horas). Y desde 12 de julio al 15 octubre, mismo horario.

En época de exámenes desde 17 mayo a 11 julio de lunes a domingo.(55 días) De 9 a 14 y 17 a 23h.(11 horas) Agosto cerrado. A mediodía se cerraba por limpieza y desinfección.

Del 18 octubre a 1 diciembre de lunes a viernes de 9h a 20,30h ininterrumpido (11,5 horas).

De 1 diciembre a 31 diciembre de 9h a 20.30h, ininterrumpidamente. Sábados y domingos de 9h a 21h. (26 días)

Total anual en exámenes 81 días. Anual 119 días de lunes a viernes.

Se publica por Facebook, web ajuntament, web biblioteca.

Desde junio no hay restricciones por covid.

**No se cumple el compromiso.**

I.22.2: Número de plazas ofrecidas en salas de estudio en épocas de exámenes.

Plazas de la sala de estudio La Botaia 60 plazas, con restricciones 44 plazas.

Periodo de mayo con 44 plazas y en diciembre 60 plazas.

Se completa con más plazas de sala de bilbliotecas, con horario de biblioteca.

Plazas totales: 1º semestre Botaia 44, B1 25+15, B2 26. 2º semestre Botaia 44 (pueden entrar 60), B1 25+15, B2 26

**El compromiso no se ha cumplido por restricciones de la Covid-19.** Para compensar la no apertura en época de exámenes se ha abierto el resto del año.

**Nº 23. Programación de un mínimo de 70 actividades anuales, con publicación de 2 actividades semanales a través de redes sociales, excepto en período vacacional (agosto y septiembre).**

## I.23.1: Número de actividades anuales programadas

Se han contabilizado 623. También se programan en periodo estival (agosto septiembre). Programación on-line (muchas son grabaciones y publicaciones de libro). Hay presenciales como el taller de lectura.

## I.23.2: Número de actividades semanales publicadas a través de redes sociales en período lectivo.

Se publican en el face de la biblioteca ( web de la biblioteca hay un enlace) dos días a la semana ( incluso llega a 6). En la radio Riu de lletres cada 15 dias también se publicitan las actividades previstas.

Se cumple compromiso.

**EDUCACIÓN.**

**Persona entrevistada:** Zafira. (Concejala de cultura y educación), Arturo Jodar (administrativo educación) y Paqui Folgado (directora escoletes). Encarna(auxiliar administrativo) Ana Huertas (técnico de educación).

**Nº 24. Colecheque con 50 € para compra de material escolar para gastar en Ribarroja para el alumnado de primaria y secundaria para el 100 % de las solicitudes que cumplan los requisitos de la convocatoria.**

## I.24.1: Importe Colecheque ofrecido.

En 2021 se ofrece dos tipos de ayuda. Ayuda tipo A, de 50 € para material escolar y la ayuda Tipo B, de 30 € para extraescolares. Se publica bases en la web y redes sociales.

## I.24.2: Nº Colecheques entregados/Nº total de solicitudes que cumplen los requisitos.

Se presentan 1898 solicitudes, se deniegan 103, total admitidas 1795.

Concedidas por tipo de ayuda:

- Tipo A (50euros) 1132
- Tipo B (30 euros) 663.
- Tipo A+B 662.

Total importe 109.590 €. No supera partida presupuestaria 155.000 €

Se comprueba documento resolución Alcaldía 2541/21 de 27 septiembre 2021 con listado admitidos y denegados

Se indica el lugar y horario para su recogida, Publicado en la web.

En red el ayuntamiento dispone de todos los expedientes escaneados

Se cumple el compromiso.

**Nº 25. Organización de una Escola d'Estiu para segundo ciclo de infantil y primaria, y 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.**

I.25.1: Alumnado admitido en la Escola d'Estiu/ Nº total de solicitudes

Escola estiu infantil y primaria. Solicitantes 124 (todos cumplen requisitos) pero 19 renuncian y 6 no formalizan (no pagan tasa) total 99 plazas.

I.25.2: Alumnado admitido del Centro Infantil /Nº total de solicitudes.

Escuela verano de 0 a 3. Escuela infantil municipal. Total alumnado durante el curso 240 y alumnado escuela de verano 129.

Admitidos escuela verano 129 y solicitantes 129(100%)

Se cumple el compromiso.

**Nº 26. 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 que obtenga puesto escolar en el centro.**

I.26.1: Alumnado beneficiado de las ayudas económicas otorgadas/ Nº alumnado matriculado.

Alumnos beneficiados de ayuda (de 0 a 2 años) 116 alumnos y alumnos matriculados en el centro 245. El 100% de los matriculados de 0 a 2 años.

El compromiso se cumple

I.26.2: Importe municipal aportado / coste total servicio.

El ayuntamiento complementa la parte no abonada por la Conselleria hasta el 100% del servicio.

Curso 2021/2022. Importe bono Generalitat de 0 a 2 años 119.300 euros.

Coste total del servicio 290.000. euros

Importe municipal aportado 170.700 euros

El compromiso se cumple

**AUDITORIO.**

**Nº 27. Realizar al menos 8 funciones de teatro/danza al año; 2 sesiones de cine cada fin de semana siendo 1 de adultos y adultas y 1 de niños y niñas, de octubre a junio; y cine de verano del 1 de julio a 31 de agosto, con 4 sesiones a la semana.**

I.27.1: Nº funciones de teatro/danza.

En total se realizan 17 funciones.

- De enero a febrero 2021 no se realiza ninguna función debido a la pandemia.
- De marzo a junio se realizan 5 sesiones, entre otras:
- Teatro: Los Hijos
- Teatro: Waterloo

Danza: Le Dancing Pepa

De octubre a diciembre un total de 12 eventos, entre otros:

- Zarzuela: La del Mundo de Rosas
- Ópera: Carmen
- Danza: El Cascanueces
- Música: Abbas Contadas

Se cumple el compromiso.

I.27.2: Nº de sesiones de cine adulto de octubre a junio.

No se han podido llevar a cabo todas las sesiones comprometidas, ya que debido a la pandemia las frecuencias de limpieza entre sesión y sesión, las distancias y medidas de higiene existentes han impedido que pudieran realizarse varias sesiones en el mismo día. La afluencia de usuarios ha bajado debido al miedo generalizado entre la población a asistir a lugares cerrados.

Sesiones de adultos:

De enero a marzo no se celebra ninguna sesión se suspenden totalmente por la pandemia.

Abril a junio 7 películas más un documental. Entre las películas emitidas: Relatos al Natural el 25/04, Boda de Rosa 17/04, No matarás 09/05, Adú 01/05

Octubre no se realizan sesiones.

Noviembre a diciembre: 5 películas de adultos. 13/19 y 27 de noviembre El buen Patrón. No se realizan todos los fines de semana.

**NC.** No se cumple la frecuencia establecida, no pudiendo ofrecer el número de sesiones indicadas en el compromiso debido a las medidas higiénico sanitarias exigidas por el COVID.

**El compromiso no se cumple.**

**I.27.3: Nº de sesiones de cine para niños y niñas de octubre a junio.**

Sesiones de niños:

De enero a marzo no se celebra ninguna sesión se suspenden totalmente por la pandemia.

Abril a junio: No se realizan todos los fines de semana. Entre las películas emitidas: Rey León 16/04, Aladin 24/04, Maléfica 07/05.

Octubre no se realizan sesiones.

Noviembre a diciembre: Sólo se oferta 1 película para niños, Dartacan el 12/12/21. No se realizan todos los fines de semana.

**NC.** No se cumple la frecuencia establecida, no pudiendo ofrecer el número de sesiones indicadas en el compromiso debido a las medidas higiénico sanitarias exigidas por el COVID.

**El compromiso no se cumple.**

**I.27.4: Nº de sesiones de cine de verano del 1 de junio al 31 de agosto.**

Se han cumplido las 4 sesiones a la semana de cine de verano. Emitiendo un total de 32 películas, 24 de adultos y 8 de niños.

Sesiones de niños, muestra:

- Érase una vez: 30/06
- Up 2: 14/07
- Tom y Jerry: 21/07
- Los Crups: 28/07
- 4 chicos y estos: 04/08
- Spirit: 18/19/08
- A todo tren: 20-22/08
- Space Jump:15/08

Películas de adultos, entre otras:

- Bienvenido Mr Marshall: 01/07
- Tenet: 02/07
- Plácido: 10/07
- El otro Guardaespaldas: 02/08
- Fast and Furious: 27-28/08

Se cumple el compromiso.

**Nº 28.** Programación de un ciclo de cine escolar, teatro escolar, música/danza anual para todos los colegios de infantil y primaria del municipio.

I.28.1: Nº de sesiones de cine realizadas por centro/nº sesiones programadas.

No se ha cumplido el compromiso ya que los colegios no han realizado actividades extraescolares en 2021. No han incluido estas actividades en su programación anual.

I.28.2: Nº de sesiones de teatro realizadas por centro/nº sesiones programadas.

No se ha cumplido el compromiso ya que los colegios no han realizado actividades extraescolares en 2021. No han incluido estas actividades en su programación anual.

I.28.3: Nº de actuaciones música realizadas por centro/nº sesiones programadas.

No se ha cumplido el compromiso ya que los colegios no han realizado actividades extraescolares en 2021. No han incluido estas actividades en su programación anual.

El compromiso no se cumple.

## **CONSERVATORIOS PROFESIONALES DE MÚSICA Y DANZA**

Persona entrevistada: Juan José Campos (Conservatorio de Música), Amparo Ruiz (Conservatorio de Danza).

**Nº 29. Programación de cursos en la Escuela Municipal de Música y Danza para todos los rangos de edad a partir de 4 años**

I.29.1: Nº de cursos de Música realizados por rango de edad.

Iniciación Musical Infantil II: curso para 4 años: 1 grupo.

Iniciación Musical Infantil III: curso para 5 años: 2 grupos.

Educación Musical I: curso para 6 años: 2 grupos.

Educación Musical II: curso para 7 años: 2 grupos.

Educación Musical III/IV curso para 8 años: 1 grupos.

Lenguaje Música Adultos: curso para mayores 12 años: 1 grupo.

Educación vocal: curso para edades entre 8-11 años: 1 grupo.

Clases de instrumento: 1 por especialidad.

Se cumple el compromiso.

I.29.2: Nº de cursos de Danza realizados por rango de edad.

Expresión corporal y rítmica II: curso para 4 años: 1 grupo.

Expresión corporal y rítmica III: curso para 5 años: 4 grupos.

Formación básica I: curso para 6 años: 3 grupos.

Formación básica II: curso para 7 años: 3 grupos.

Flamenco para adultos: curso para mayores 18 años: 2 grupos.

Se cumple el compromiso.

**Nº 30. Organización de un mínimo de 6 conciertos y 4 festivales de danza en el auditorio, un espectáculo conjunto de música y danza y 20 recitales de alumnos y alumnas al año, todos ellos gratuitos.**

I.30.1: Nº de conciertos organizados.

Total de 6 conciertos realizados. Entre ellos:

- Concierto Música de Cámara y Agrupaciones: Junio 2021
- Concierto de Percusión: Junio 2021
- Concierto Navidad: Diciembre 2021

Se cumple el compromiso.

I.30.2: Nº de festivales de danza organizados.

Organizados 4 festivales de danza. Entre ellos:

- Festival finde curso E. Profesionales: Junio 2021
- Festival fin de curso acto de graduación: Junio 2021
- Festival finde curso E. Elementales: Junio 2021
- Festival finde curso E. Profesionales: Junio 2021

Se cumple el compromiso.

I.30.3: Nº espectáculos conjunto música y danza organizados.

No se realizan, debido al COVID, no se quiere juntar a tantos alumnos para la realización de espectáculos de este tipo.

**Indicador no cumplido.**

I.30.4: Nº recitales del alumnado organizados.

Se han realizado un total de 24 recitales en 2021. Entre ellos:

- Viola: 18 de junio
- Guitarra: 21 de junio
- Audición alumnado de piano: 26 de mayo.

- Trompa: 15 de junio.
- Percusión: 30 de junio.
- Saxofón: 18 de junio.
- Flauta travesera: 22 diciembre.

**El compromiso no se cumple.**

## **MUJER E IGUALDAD.**

Persona entrevistada: Verónica Blanco (Agente igualdad).

### **Nº 31. Realización de charlas de igualdad y prevención de la violencia machista a al menos 500 estudiantes al año en edad escolar (ESO, FP y Bachillerato).**

I.31: Nº de asistentes al año.

Hasta la fecha en el curso 21-22 han asistido 595 alumnos, superando el objetivo previsto.

Se cumple compromiso.

### **Nº 32. Realización 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**

I.32: Nº de campañas realizadas

Hasta la fecha en el curso 21-22, se han realizado dos campañas. La primera “La mirada violeta” realizada en los meses de octubre y noviembre, se instaló la carpa de punto violeta una semana en cada uno de los institutos.

La otra campaña “Amor con Flow” realizada en el mes de febrero de 2022. Se ha hecho cartelería, un video-clip, una canción, etc. Se ha repartido merchandising con la imagen de la campaña...

Se cumple compromiso.

## **JUVENTUD.**

Persona entrevistada Inmaculada Gadea.

### **Nº 33. Programación de cursos de repaso de ESO y BACHILLER e INGLES 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.**

I.33.1: Nº alumnas y alumnos admitidos / Total solicitudes

Se dan cursos de repaso de materias generalizadas y se hace por días de repaso que se considera necesario. Se ofertan lunes y miércoles, y lunes martes, miércoles y jueves. Pueden apuntarse 2 días o 4 días- El inglés se mezcla con las clases de repaso el docente personaliza lo que le da a cada alumno

Curso de 2020 /2021: de enero a junio, 15 solicitudes, se admitieron todas y todas cumplían con los requisitos.

Curso 2021/2022 Empieza en octubre a enero: en octubre 11, en noviembre 13, en diciembre 17 todas las solicitudes han sido admitidas.

Se cumple el compromiso.



I.33.2: Ratio de alumnado por docente por curso.

El máximo de alumnos registrado por hora es de 6 los lunes y miércoles, grupo de primero y segundo, hay 6 personas en el grupo de martes y jueves, en cuarto de la ESO 2 personas en martes y jueves. En bachiller 3 alumnos.

Se cumple el compromiso.

**Nº 34. 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.**

I.34.1: Nº personas beneficiarias / Total solicitudes.

En 2021: 432 personas lo han solicitado, finalmente se admiten 410 y no admitidas 22, estas últimas ha sido por varios causas, fuera de plazo, no entrega de toda la documentación, etc. El importe varía en función de los justificantes presentados.

2022 aún no han salido publicadas, se espera que salgan para marzo.

Se cumple el compromiso.

I.34.2: Coste global ayuda.

Se publica en las bases de la convocatoria 2021, el importe de la ayuda siendo el total de 60.000 Euros.

Total concedido en 2021: 59.235,42 Euros.

Se cumple el compromiso.

**Nº 35. Gestión del Carnet Jove, dirigido a las personas jóvenes con edades comprendidas entre los 14 y 30 años de edad, ambas inclusive, con la emisión de un mínimo de 200 carnets anuales, con el objetivo de facilitar el acceso mediante descuentos a actividades sociales, culturales, deportivas, de transporte, entre otras.**

I.35.1: Nº de Carnets Jove emitidos.

Emitidos 263 en 2021, revisado el número de solicitudes por mes: enero 1 solicitud, abril 6 solicitudes, agosto 19 solicitudes, octubre 39 solicitudes, noviembre 28 solicitudes.

Se cumple el compromiso.

## DEPORTES.

Persona entrevistada: Miriam Silvestre

**Nº 36.** Oferta como mínimo de las siguientes plazas de actividades acuáticas para los distintos rangos de edad: 40 de 1 a 3 años; 117 de 3 a 5 años, 142 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; 136 para personas adultas; 37 para “gent gran”, a partir de 60 años.

I.36.1: Nº plazas ofertadas de 1 a 3 años. OFERTADO 48

I.36.2: Nº plazas ofertadas de 3 a 5 años. 181

I.36.3: Nº plazas ofertadas de 6 a 13 años. 262

I.36.4: Nº plazas ofertadas para jóvenes de 14 a 17 años. En octubre se oferta 30 plazas debido a que las restricciones por calle han hecho que se tenga que limitar en este grupo, al no poderse ampliar calles al coincidir en horario con otros cursillos. En el primer trimestre de 2022 se amplía a 32 plazas. Las 30 plazas no están cubiertas.

I.36.5: Nº plazas ofertadas para futuras mamás. 5

I.36.6: Nº plazas ofertadas para natación adaptada. 4

I.36.7: Nº plazas ofertadas para Aquasalut. 32

I.36.8: Nº plazas ofertadas para fitness acuático. 134

I.36.9: Nº plazas ofertadas para personas adultas. 161

I.36.10: Nº plazas ofertadas para “gent gran”. En octubre se oferta 36 plazas debido a que las restricciones por calle han hecho que se tenga que limitar en este grupo, al no poderse ampliar calles al coincidir en horario con otros cursillos. En el primer trimestre de 2022 se amplía a 38 plazas. Las 38 plazas no están cubiertas.

Se cumple el compromiso.

**TURISMO Y PATRIMONIO.**

Persona entrevistada: Patricia Quiles y Diana.

**Nº 37. Realización de 6 tipos diferentes de rutas turísticas guiadas a lo largo del año con 50 días de rutas.**

I.37.1: Nº de tipos de rutas turísticas guiadas.

En 2021 se han oferta 17 rutas guiadas. Nuevas rutas “ Ribarroja y sus murallas” y “Rutas exposiciones al castillo (ECA) y al Moli”. Oferta en Pagina web.

I.37.2: Nº de días de rutas turísticas realizadas.

204 rutas se han ofertado y se realizan 122 rutas. (en 103 días)

Se cumple el compromiso.

**Nº 38. 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.**

I.38.1: Nº de actividades turísticas ofertadas.

Se han ofertado más de 5 actividades, pero solo se han realizado 3 rutas. No han venido más grupos con diversidad funcional.

I.38.2: Nº de soportes adaptados disponibles

Plaza de la torre: placa en braille para información y código QR para audio

Señalización 6 rutas (3 senderismo y 3 marcha nórdica), mapa interactivo, rutas en wikiloc, incorporación audioguía puntos de interés (castellano, valenciano e inglés).

Recorridos virtuales de las exposiciones del castillo (ECA)

Se cumple el compromiso.

**Nº 39. Realización de actividades de promoción turística para al menos 500 estudiantes de primaria/secundaria.**

I.39: Nº de escolares participantes.

Han participado 1430 alumnos.

Se cumple el compromiso.

**URBANISMO.**

Persona entrevistada: Marta Pedrero

**Nº 40. Validación de forma inmediata de las Declaraciones Responsables de obras menores y obras mayores presentadas presencialmente, si la documentación está completa.**

I.40: Nº Validaciones de declaraciones responsables presenciales validadas de forma inmediata/total de validaciones.

Expedientes revisados:

- DROE-2021-272 (SIGA 3750/2021/GEN) entrada 30/6/2021 y se valida 30/6/2021
- DROE-2021-277 (SIGA ) Sin validar. Entrada 8/7 no se puede comprobar. (no hay registro de entrada) – PRESENTACION TELEMATICA
- DROE-2021-536 (SIGA 6512/2021/GEN) entrada 2/12 y se valida 2/12

Primero se valida y luego se registra

Total 244 (EXCEL)

Se cumple el compromiso.

**Nº 41. Emisión de Informe de Ocupación de Vía Pública como máximo en 10 días hábiles.**

I.41: Nº Informes emitidos de ocupación de vía pública en plazo definido/Total de informes emitidos.

Informes emitidos 174.

Expedientes revisados:

- LOVP-2021-0155 (SIGA 6131/2021/GEN) entrada 12/11 (informe 18/11) y se notifica 22/11.
- LOVP-2021-0123 (SIGA 5034/2021/GEN) entrada 22/9 y se notifica 30/9.
- LOVP-2021.0071 (SIGA 2990/2021/GEN) entrada 21/5 y se notifica 25/5.
- LOVP-2021-0050 (SIGA 2197/GEN/GEN) entrada 14/4 y se notifica 6/5 (Anotación en Excel por falta de documentación pero no hay informe oficial de solicitud de documentación). NO CUMPLE.
- Hay algunas que quedan fuera de plazo por vacaciones.

El compromiso no se cumple.

## MEDIO AMBIENTE-ECORIBA

Persona entrevistada: Antonio José Morales Hernández (coordinador proyecto Ecoriba)

**Nº 42. Oferta de actividades de educación ambiental en los 5 colegios de primaria del municipio todos los años, con un mínimo de 90 horas al año.**

I.42.1: Nº actividades de educación ambiental ofertadas por centro.

6 actividades (También se oferta actividades en secundaria)

I.42.2: Nº de horas de actividades de educación ambiental.

Total de horas de actividades: 93

Compromiso cumplido

## RECAUDACIÓN.

Persona entrevistada Carmen Lledó.

**Nº 43. 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.**

I.43: Nº fraccionamientos resueltos en tiempo definido/ Nº total de fraccionamientos solicitados.

Se dispone de un Excel con el registro de todos los fraccionamientos solicitados, 480, con sus fechas de registro y de creación o resolución. Todos los fraccionamientos que se solicitan se tramitan en el mismo momento, aquellos que no se han resuelto en 24 horas ha sido debido a causas externas, como dependencia de informes de otros departamentos, consultas a servicios sociales, etc.

Se han verificado:

Expediente 8410 registro 11/02/21 resolución 11/02/21

Expediente 8465 registro 22/06/21 resolución 15/05/21. Dependencia de informa de servicios sociales.

Expediente 8502 registro 08/06/21 resolución 08/06/21

Expediente 9197 registro 02/07/21 resolución 05/07/21. Entra un viernes a las 12 h y se resuelve lunes siguiente.

Compromiso cumplido

## COMUNICACIÓN

Persona entrevistada: Sandra Pascual y Desirée Mira

**Nº 44. Acercar a la ciudadanía las actividades y recursos municipales mediante la inserción de al menos siete publicaciones en redes sociales (Facebook, Twitter e Instagram) y 3 comunicaciones semanales a través del servicio municipal gratuito de WhatsApp.**

### **I.44.1: Número de publicaciones semanales en Facebook, Twitter e Instagram.**

Se comprueban las publicaciones del mes de diciembre, se superan muy por encima el indicador definido:

Semana del 29 al 5 diciembre: 50 Facebook, 13 Instagram y 16 en Twitter. (Total 79 publicaciones)

Semana 6 al 12 diciembre: 38 Facebook, 27 Instagram y 28 en Twitter. (Total 96 publicaciones)

Semana 13 al 19 diciembre: 44 Facebook, 34 Instagram y 55 en Twitter. (Total 136 publicaciones)

Semana 20 al 26 diciembre: 23 Facebook, 12 Instagram y 16 en Twitter. (Total 51 publicaciones)

Semana 27 al 2 diciembre: 32 Facebook, 19 Instagram y 25 en Twitter. (Total 76 publicaciones)

**OBS.** No se han podido comprobar durante auditoría la hoja de seguimiento de este indicador de los meses anteriores a diciembre 2021. Se ha comprobado el cumplimiento consultando las distintas redes sociales.

**OBS.** Conviene revisar el indicador ya que está muy por debajo de lo que se está publicando en la actualidad ya que la semana que menos se han realizado 51 publicaciones (23 en Facebook, 12 en Instagram y 16 en Twitter).

Se cumple el compromiso.

### **I.44.2: Numero de comunicaciones semanales a través de WhatsApp.**

**NC.** No se están realizando 3 comunicaciones semanales vía whatsapp: ej.

- En el mes de septiembre se han realizado 20 publicaciones. En el mes de octubre se han realizado 9 publicaciones y en el mes de noviembre se han realizado 6 publicaciones en total, no alcanzando objetivos de 3 publicaciones semanales.
- En el mes de diciembre, se cumple en 2 semanas y no se cumple en 3 semanas (del 29 al 5 enero ninguna publicación; del 20 al 26 diciembre ninguna publicación y del 27 al 2 de enero ninguna publicación).

El compromiso no se cumple.