

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

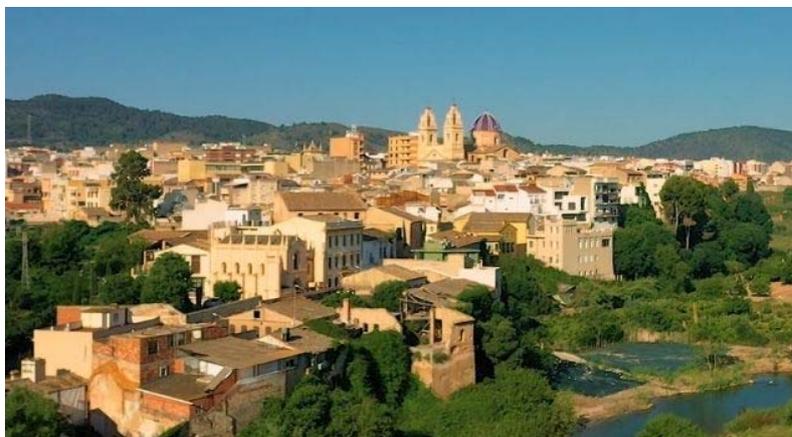
ENERO - ABRIL 2022

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 2022 - 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: 12 de mayo de 2022 (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

TAREAS EN PROCESO

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

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 SERVEF

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

	2022 ...			2023
	Enero - abril	Mayo - agosto	Septiembre - diciembre	Enero - abril
Fecha límite aportación de evidencias autoevaluación interna	Viernes 29/04/2022	Jueves 30/11/2022	Lunes 12/01/2023	Viernes 10/05/2023
Fecha límite de publicación en el Portal de Transparencia	Jueves 12/05/2022	Jueves 14 15/12/2022	Lunes 26/01/2023	Viernes 30/05/2023
Dación cuenta en la JGL y declaración de incumplimientos				
Auditoría interna				16/01/2023 - 20/01/2023 (provisional; propuesta de trabajo)
Auditoría externa AENOR *Expiración certificación: 11/03/2023 (renovación, al menos 2 meses antes del vencimiento)				30/01/2023 - 31/01/2023
Aprobación por el Pleno				06/03/2023 - 10/03/2023 (estimación)

TAREAS EN PROCESO

Descripción de la tarea	Estado
Publicación en el Portal de Transparencia de documentos de trabajo: <ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="240 640 762 674">● Informe de mediciones cuatrimestral<li data-bbox="240 674 995 707">● 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 2022. 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 2022, de aplicación para este mismo año 2022.

El nuevo modelo de gobernanza liderado por el Departamento de Transparencia, Gobierno Abierto y Participación Ciudadana gira en torno a 53 compromisos de calidad, con la incorporación de los compromisos de los Departamentos Ribalicita y Personal, y 95 indicadores de seguimiento 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 - abril 2022
----------------------	----------	--------------------------------	--------------------

Compromiso de calidad

C.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 €

Indicadores de calidad:

I.1: Dotación presupuestaria anual

Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	En proceso	En proceso	ODS 16 y 17

Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto

En el primer cuatrimestre del año el presupuesto del Ayuntamiento se encuentra prorrogado y, por tanto, no se puede validar la asignación presupuestaria para cumplir con este indicador

Compromiso de calidad

C.2: Contacto permanente con la ciudadanía realizando el alcalde un mínimo de 10 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%	100%	ODS 11 y 17
Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto			
—			

SEGUIMIENTO DE ALCALDÍA

Criterios de actualización de la carta de servicios
Cumplimiento limitado e incumplimientos:
I.1: El cumplimiento del indicador dotación presupuestaria anual del Presupuesto Participativo es limitado, el presupuesto del Ayuntamiento se encuentra prorrogado y todavía no se puede validar la asignación presupuestaria para cumplir con este indicador
Acciones correctivas:
I.1: Está previsto el cumplimiento de este indicador y el mismo se comunicará en el informe de seguimiento del segundo cuatrimestre de 2022



2. TRANSPARENCIA, GOBIERNO ABIERTO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Líder: Esther Gómez Laredo, Concejala delegada
Persona empleada pública responsable: Adrián Vicente, Técnico Auxiliar de Participación Ciudadana y Transparencia

C/Garell 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:	Transparencia, Gobierno Abierto y Participación Ciudadana	Periodo de seguimiento:	Enero - abril 2022
----------------------	---	--------------------------------	--------------------

Compromiso de calidad			
<p>¡NUEVA REDACCIÓN! 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 5 días hábiles en período vacacional (1 de junio a 30 de septiembre) con excepción de aquellos casos en que la contestación requiera trámites extraordinarios</p>			
Indicadores de calidad:			
I.3.1: Nº de incidencias tramitadas y contestadas en plazo / Total recibidas			
I.3.2: Nº de sugerencias tramitadas y contestadas en plazo / Total recibidas			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	50%	NO	ODS 5, 8, 10, 11, 12 y 16
Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto			
I.3.1: Se cumple al 100%			

I.3.2: Se cumple al 38,5%. En promedio se ha respondido a las sugerencias en un plazo de 16 días

Compromiso de calidad

C.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 septiembre).

Indicadores de calidad:

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

Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100 %	100%	Sí	ODS 4, 5, 8, 10, 11 y 16

Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto

En el primer cuatrimestre del año se han realizado 6 atenciones presenciales, 3 por correo electrónico y 1 telefónica; en total: 10 atenciones

Compromiso de calidad

¡NUEVA REDACCIÓN! C.5: Ofertar al menos 2 cursos de formación dirigido a asociaciones, clubes deportivos y entidades ciudadanas, de un mínimo de 20 horas 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 de 20 horas de duración mínima

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

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

Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto

Este compromiso está en proceso, según calendarización anual de formación

Compromiso de calidad

¡NUEVA REDACCIÓN! C.6: Fomento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) mediante la celebración anual de un certamen de responsabilidad social denominado Riba-roja Socialmente Responsable. Dicho certamen irá dirigido al público infantil y juvenil y contará con premios consistentes en vales canjeables en el comercio de proximidad y/o productos adquiridos en comercios locales, por un valor mínimo de 4.000,00 € en total

Indicadores de calidad:

I.6.1: Realización del Certamen Riba-Roja Socialmente Responsable

I.6.2: Valor total de los premios canjeables igual o superior a 4.500 €

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

Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto

Este compromiso está en proceso, según calendarización anual de proyectos y actividades

Compromiso de calidad

¡NUEVO COMPROMISO! 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%	En proceso	En proceso	ODS 5, 8, 10, 11 y 16

Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto

Con fecha 27/04/2022 se publicaron en la página web del Ayuntamiento de Riba-roja de Túria las bases de la V edición de la Feria de Asociaciones 2022. Accesibles a través del

enlace: <https://bit.ly/3vZJoxn>

SEGUIMIENTO DE TRANSPARENCIA, GOBIERNO ABIERTO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Criterios de actualización de la carta de servicios

Cumplimiento limitado e incumplimientos:

I.3.2: Se declara el incumplimiento de este indicador en el primer cuatrimestre del año. el Departamento cuenta con una persona empleada pública que está en proceso de formación y sensibilización para atender las sugerencias. Se ha puesto el foco en que este perfil intensifique en la resolución ágil de incidencias reduciendo el tiempo medio de respuesta a las mismas

Acciones correctivas:

I.3.2: La persona empleada pública ha completado una acción de formación y sensibilización de 15 horas (formación no reglada guiada por la persona responsable del Departamento) para cumplir de forma satisfactoria con el compromiso



3. SERVICIOS PÚBLICOS

Líder: Rafael Gómez Sánchez, Concejal delegado
Persona empleada pública responsable: Enrique Velasco, Técnico de Parques y Jardines; Elia Albiach, Técnico Auxiliar adscrita a Servicios Públicos; Alejandro Gimeno, Técnico Auxiliar adscrito a OMIC

C/Garell i Pastor, s/n, 46190 Riba-roja de Túria, Valencia
 667 91 88 83
ribarjaneta@ribarroja.es
omic@ribarroja.es

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

Departamento:	Servicios Públicos	Periodo de seguimiento:	Enero - abril 2022
----------------------	--------------------	--------------------------------	--------------------

Compromiso de calidad			
C.8: Establecimiento de un servicio de Conectometro gratuito de transporte hasta el metro con al menos 10 servicios de lunes a viernes, con una periodicidad de 30 minutos para el casco urbano			
Indicadores de calidad:			
I.8: Nº servicios diarios realizados en las condiciones indicadas			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	SÍ	ODS 1, 3, 4, 8, 9, 11, 12, 13 y 15
Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto			
Se cumple con la calendarización prevista y publicada en la app Riba-roja Info y en la página web municipal			

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: Nº servicios diarios realizados en las condiciones indicadas

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

Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto

Se cumple con la calendarización prevista y publicada en la app Riba-roja Info y en la página web municipal

Compromiso de calidad

C.10: 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)

Indicadores de calidad:

I.10: Nº servicios especiales realizados por evento

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

Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto

Hasta la fecha de la evaluación interna se ha realizado servicio especial de Fallas comunicado a través de la página web y la app Riba-roja Info. Adicionalmente, se ha comunicado la realización del servicio especial con motivo de la celebración de la Feria de Asociaciones (28 y 29 de mayo de 2022): <https://bit.ly/3M9vJuv>

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%	SÍ	ODS 1, 3, 4, 11, 12, 13 y 15
Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto			
—			

Compromiso de calidad			
C.12: Tramitación de las reclamaciones presentadas en la OMIC en un máximo de 3 días hábiles, salvo por motivos ajenos a la propia OMIC			
Indicadores de calidad:			
I.12: N° de reclamaciones tramitadas en plazo / N° total reclamaciones presentadas			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	0%	NO	ODS 3, 4, 7, 9, 11 y 12 y 16
Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto			
—			

Compromiso de calidad			
<p>¡NUEVA REDACCIÓN! C.13: 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</p> <p>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</p>			
Indicadores de calidad:			

I.13: N° de incidencias solucionadas en plazo / N° Total incidencias

Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	SÍ	ODS 11, 12 y 15
Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto			
—			

Compromiso de calidad			
C.14: 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.14: Nº de días a la semana de prestación del servicio			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	SÍ	ODS 11, 12 y 15
Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto			
Días de Recogida Enseres y Poda: <ul style="list-style-type: none"> • Recogida de Enseres: Lunes y Jueves en Casco Urbano. Martes y Viernes en Urbanizaciones y Diseminados • Recogida de poda: Miércoles y Sábado en Casco Urbano, Pou d'Escoto, Llobatera y Diseminados. Lunes y Jueves en Zona Norte. Martes y Viernes Zona Sur 			

SEGUIMIENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS

Criterios de actualización de la carta de servicios
Cumplimiento limitado e incumplimientos:
I.12: Se declara el incumplimiento porque se estaba estableciendo un flujo de trabajo para que la persona responsable pueda atender las solicitudes en tiempo y forma. Durante el 2021 no se ha atendido la OMIC no se han tramitado expedientes en materia de consumo por baja laboral. Desde el 1 de enero del 2022 ya hay técnico que se encarga de la atención, trámite y resolución.
Acciones correctivas:
I.12: 1. Creación de un documento de seguimiento en hoja de cálculo. 2. Formación tutorizada para prestar el servicio básico de la OMIC.



4. SEGURIDAD CIUDADANA

Líder: José Luis López Galdón, Concejal delegado
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 - abril 2022
----------------------	---------------------	--------------------------------	--------------------

Compromiso de calidad			
C.15: Llegada ante emergencias de seguridad urbana desde que se recibe el aviso en un máximo de: <ul style="list-style-type: none"> • Casco urbano: 8 minutos • Resto: 15 minutos 			
Indicadores de calidad:			
I.15.1: % Llegada en casco urbano en tiempo definido			
I.15.2: % Llegada al resto en tiempo definido			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	No se aportan evidencias	No se aportan evidencias	ODS 5, 8, 10, 11, 12 y 16
Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto			
—			

Compromiso de calidad			
C.16: Realización de campañas escolares de seguridad ciudadana con al menos 150 horas anuales			
Indicadores de calidad:			
I.16: N° de horas de campañas escolares realizadas en el año			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	No se aportan evidencias	No se aportan evidencias	ODS 5, 8, 10, 11, 12 y 16
Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto			
—			

SEGUIMIENTO DE SEGURIDAD PÚBLICA Y POLICÍA LOCAL

Criterios de actualización de la carta de servicios
Cumplimiento limitado e incumplimientos:
No se han aportado evidencias para los indicadores I.15.1, I.15.2 e I16, por lo que no se puede realizar el seguimiento de estos compromisos.
Acciones correctivas:
Reunión con el departamento y la concejalía de Seguridad Ciudadana con el fin de establecer una metodología de seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicio que les atañen.



5. POLÍTICAS INCLUSIVAS, DERECHOS SOCIALES Y MAYORES

Líder: Lola Verdeguer Royo, Concejala delegada
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 y Derechos Sociales y Mayores	Periodo de seguimiento:	Enero - abril 2022
----------------------	--	--------------------------------	--------------------

Compromiso de calidad			
C.17: 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.17.1: N° solicitudes admitidas / Total solicitudes presentadas			
I.17.2: N° 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
Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto			
—			

Compromiso de calidad			
C.18: 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.18.1: N° de Tramitaciones SAD en plazo / Total tramitadas			
I.18.2: N° de Tramitaciones servicio catering en plazo / Total tramitadas			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	SÍ	ODS 1, 2, 3, 5, 10 11 y 16
Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto			
—			

Compromiso de calidad			
C.19: 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.19.1: Actividades gratuitas realizadas de lunes a viernes durante el curso escolar para mayores de 55 años			
I.19.2: Número de admitidos/número de solicitudes presentadas en plazo y forma			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	SI	ODS 3, 4, 5, 10 11 y 16
Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto			
—			



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

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

C/Eusebio Benedicto, 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 SERVEF E INDICADORES

Departamento:	ADL, Comercio, Consumidores y SERVEF	Periodo de seguimiento:	Enero - abril 2022
----------------------	--------------------------------------	--------------------------------	--------------------

Compromiso de calidad			
C.20: Ofertar al menos 8 cursos de formación propia anual con al menos 150 plazas totales			
Indicadores de calidad:			
I.20.1: Número de cursos de formación propia anual			
I.20.2: Número de plazas ofertadas			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	En proceso	En proceso	ODS 1, 4, 5, 6, 10, 8 y 9
Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto			
Está previsto el cumplimiento de este indicador a lo largo del año, según calendarización del Departamento			

Compromiso de calidad

C.21: 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.21.1: N° empresas individuales creadas en plazo / N° total de solicitudes			
I.21.2: N° empresas mercantiles de sociedad limitada creadas en plazo / N° total de solicitudes			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	Sí	ODS 1, 4, 5, 6, 10, 8 y 9
Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto			
I.21.1: 1 autónomo			
I.21.2: 0 empresas creadas			

Compromiso de calidad			
C.22: Realización de al menos 2 campañas de promoción del pequeño comercio al año			
Indicadores de calidad:			
I.22: Número de campañas realizadas en el año			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	En proceso	En proceso	ODS 8, 9, 10, 11 y 12
Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto			
<p>Está previsto el cumplimiento de este compromiso a lo largo del año</p> <ul style="list-style-type: none"> Feria del comercio: en el primer cuatrimestre del año se ha realizado la Feria del Comercio, en esta edición se han instalado 138 casetas expositoras en el recinto ferial ubicado en la antigua Fábrica de la Pols y un área de restauración junto al CIJ, que ha incluido un Gintapa <p>Tras dos años de parón por la Covid-19, los negocios de la localidad han vuelto a mostrar su oferta de productos y servicios durante el fin de semana del 6, 7 y 8 de mayo de 2022</p> <p>Información disponible a través de: https://bit.ly/3w4tymu; https://bit.ly/3N7zGjj</p>			



7. BIBLIOTECAS

Líder: Záfira Pérez Pacheco, Concejala delegada
Persona empleada pública responsable: Carmen Veses,
 Técnica - 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 - abril 2022
----------------------	-------------	--------------------------------	--------------------

Compromiso de calidad			
<p>¡NUEVA REDACCIÓN! C.23: 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 12 horas y con un mínimo de 44 plazas</p>			
Indicadores de calidad:			
I.23.1: Número días de apertura sala estudio en las condiciones definida (33)			
I.23.2: Número de plazas ofrecidas en salas de estudio en épocas de exámenes. Sin aforo más de 60 se cumple.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	En proceso	En proceso	ODS 4, 5, 8, 10 y 11
Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto			
—			

Compromiso de calidad			
C.24: 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)			
Indicadores de calidad:			
I.24.1: Número de actividades anuales programadas (enero-mayo 227)			
I.24.2: Número de actividades semanales publicadas a través de redes sociales en período lectivo (más de 2)			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	SÍ	ODS 4, 5, 8, 10 y 11
Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto			
—			

SEGUIMIENTO DE DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECAS

Criterios de actualización de la carta de servicios
Cumplimiento limitado e incumplimientos:
La sala de estudio La Botaia se abre en las condiciones indicadas del 12 enero al 13 febrero
Acciones correctivas:
Intentar abrir una semana antes en la medida de lo posible enero a febrero. A partir del 14 febrero se abre de lunes a viernes + de 12 horas.



8. EDUCACIÓN

Líder: Záfira Pérez Pacheco, 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 - abril 2022
----------------------	-----------	--------------------------------	--------------------

Compromiso de calidad

C.25: Campaña ayudas para sufragar gastos de material escolar (tipo A) y extraescolar (tipo B) con un total de 80 euros.

Indicadores de calidad:

I.25.1: Importe Colecheque ofrecido

I.25.2: N° Colecheques entregados/N° total de solicitudes que cumplen los requisitos

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

Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto

El trámite se encuentra abierta en fase de presentación de solicitudes

Compromiso de calidad			
C.26: 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			
Indicadores de calidad:			
I.26.1: Alumnado admitido en la Escola d'Estiu / N° total de solicitudes			
I.26.2: Alumnado admitido del Centro Infantil / N° total de solicitudes			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	En proceso	En proceso	ODS 1, 4, 5, 10 y 11
Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto			
Está en proceso de licitación (en trámite)			

Compromiso de calidad			
C.27: 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			
Indicadores de calidad:			
I.27.1: Alumnado beneficiado de las ayudas económicas otorgadas / N° alumnado matriculado			
I.27.2: Importe municipal aportado / coste total servicio			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	No se aportan evidencias	No se aportan evidencias	ODS 1, 4, 5, 10 y 11
Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto			
—			



9. AUDITORIO

Líder: Záfira Pérez Pacheco, 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 - abril 2022
----------------------	-----------	--------------------------------	--------------------

Compromiso de calidad			
C.28: 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			
Indicadores de calidad:			
I.28.1: N° funciones de teatro / danza			
I.28.2: N° de sesiones de cine adulto de octubre a junio			
I.28.3: N° de sesiones de cine para niños y niñas de octubre a junio			
I.28.4: N° de sesiones de cine de verano del 1 de junio al 31 de agosto			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	No se aportan evidencias	No se aportan evidencias	ODS 4, 5, 10 y 11
Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto			
—			

Compromiso de calidad			
C.29: Programación de un ciclo de cine escolar, teatro escolar, música/danza anual para todos los colegios de infantil y primaria del municipio			
Indicadores de calidad:			
I.29.1: N° de sesiones de cine realizadas por centro / n° sesiones programadas			
I.29.2: N° de sesiones de teatro realizadas por centro / n° sesiones programadas			
I.29.3: N° de actuaciones música realizadas por centro / n° sesiones programadas			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	No se aportan evidencias	No se aportan evidencias	ODS 4, 5, 10 y 11
Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto			
—			

SEGUIMIENTO DE DEPARTAMENTO DE AUDITORIO

Criterios de actualización de la carta de servicios
Cumplimiento limitado e incumplimientos:
No se han aportado evidencias para los indicadores I.28. e I.29, por lo que no se puede realizar el seguimiento de estos compromisos.
Acciones correctivas:
Reunión con el departamento y la concejalía de Cultura y Educación con el fin de establecer una metodología de seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicio que les atañen.



10. CONSERVATORIOS PROFESIONALES DE MÚSICA Y DANZA

Líder: Záfira Pérez Pacheco, Concejala delegada

Persona empleada pública responsable: Juan José Campos, Director Conservatorio Profesional Municipal de Música; Amparo Ruiz, Directora 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 - abril 2022
----------------------	--	--------------------------------	--------------------

Compromiso de calidad

C.30: 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.30.1: Nº de cursos de Música realizados por rango de edad

I.30.2: Nº de cursos de Danza realizados por rango de edad

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

Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto

I.30.1, I.30.2: Los cursos se iniciaron en septiembre de 2021 y se mantienen en funcionamiento en el cuatrimestre enero-abril

Compromiso de calidad

¡NUEVO REDACCIÓN! C.31: Organización por curso escolar (septiembre a junio) de un mínimo de 6 conciertos y 4 festivales de danza en el auditorio, todos ellos gratuitos, y apertura al público de los espectáculos y recitales de alumnos y alumnas que se realicen

Indicadores de calidad:

I.31.1: N° de conciertos organizados: 3

I.31.2: N° de festivales de danza organizados: 2

I.31.3: N° de espectáculos y recitales realizados / número abierto al público: 5

Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	50%	En proceso	ODS 4, 5, 10 y 11

Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto

Indicador 31 está en proceso con expectativa de que se alcance el objetivo porque ya están programados conciertos y festivales suficientes hasta junio de 2022

SEGUIMIENTO DE DEPARTAMENTO DE CONSERVATORIOS PROFESIONALES DE MÚSICA Y DANZA**Criterios de actualización de la carta de servicios****Cumplimiento limitado e incumplimientos:**

Hasta la fecha el cumplimiento es el previsto

Acciones correctivas:



11. MUJER E IGUALDAD

Líder: Lola Verdeguer Royo, 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 - abril 2022
----------------------	------------------	--------------------------------	--------------------

Compromiso de calidad

¡NUEVA REDACCIÓN! C.32: Realización durante el curso escolar de charlas de igualdad y prevención de la violencia machista a al menos 500 estudiantes al año en edad escolar (ESO, FP y Bachillerato)

Indicadores de calidad:

I.32: N° de asistentes durante el curso escolar

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

Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto

En el primer cuatrimestre del año se ha cumplido con este indicador de forma sobresaliente, el número de estudiantes asistentes supera los 500

Compromiso de calidad

¡NUEVA REDACCIÓN! C.33: 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.33: N° de campañas realizadas			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	SÍ	ODS 5, 10, 11 y 16
Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto			
<p>En el primer cuatrimestre del año se ha cumplido con este indicador de forma satisfactoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campaña Amor con flow: con más de 2.000 visualizaciones a través de la página de Facebook municipal e Instagram de Fadriins 22; con 50 producciones en YouTube: https://youtu.be/xwSKp92dOmA • La homofobia también se mide 			

SEGUIMIENTO DE DEPARTAMENTO DE MUJER E IGUALDAD

Criterios de actualización de la carta de servicios
Cumplimiento limitado e incumplimientos:
—
Acciones correctivas:
—



12. JUVENTUD

Líder: Ana Cristina Folgado, Concejala delegada
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 - abril 2022
----------------------	----------	--------------------------------	--------------------

Compromiso de calidad			
<p>¡NUEVA REDACCIÓN! C.34: Programación durante el curso escolar 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</p>			
Indicadores de calidad:			
I.34.1: N° alumnas y alumnos admitidos / Total solicitudes			
I.34.2: Ratio de alumnado por docente por curso			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	SÍ	ODS 4, 5, 10 y 11
Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto			
<p>I.34.1: ESO: 22 alumnos admitidos / 22 solicitudes BATXILLER: 4 alumnos / 4 solicitudes INGLÉS: 22 alumnos / 22 solicitudes I.34.2: ESO: Grupo A - Lunes y miércoles Grupo B - Martes y jueves</p>			

Grupo A1: 5 alumnos / 1 profesor de ESO
 Grupo A2: 5 alumnos / 1 profesor de ESO
 Grupo A3: 2 alumnos / 1 profesor de ESO
 Grupo B1: 5 alumnos / 1 profesor de ESO
 Grupo B2: 3 alumnos / 1 profesor de ESO
 Grupo B3: 2 alumnos / 1 profesor de ESO
 BATXILLER: Grupo C - De lunes a jueves
 Grupo C: 4 alumnos / 1 profesor de BATXILLER
 INGLÉS:
 Grupo preparación B1: 13 alumnos / 1 profesor de INGLÉS
 Grupo preparación B2: 9 alumnos / 1 profesor de INGLÉS

Compromiso de calidad

C.35: 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.35.1: Nº personas beneficiarias / Total solicitudes

I.35.2: Coste global ayuda

Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	En proceso	En proceso	ODS 1, 4, 5, 10, 11 y 13

Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto

Está prevista su concesión según calendarización (trámite en proceso)

Compromiso de calidad

C.36: 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

Indicadores de calidad:

I.36: Nº de Carnets Jove emitidos

Valor objetivo:	Resultado	Cumplimiento	Perspectiva ODS:
-----------------	-----------	--------------	------------------

	obtenido:	(SÍ / NO):	
100%	En proceso	En proceso	ODS 4, 5, 10 y 11
Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto			
En el primer cuatrimestre del año se han emitido un total de 108 Carnet Jove			

SEGUIMIENTO DE DEPARTAMENTO DE JUVENTUD

Criterios de actualización de la carta de servicios
Cumplimiento limitado e incumplimientos:
—
Acciones correctivas:
—



13. DEPORTES

Líder: Francisco Javier García Escudero, 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 - abril 2022
----------------------	----------	--------------------------------	--------------------

Compromiso de calidad
C.37: 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
Indicadores de calidad:
I.37.1: Nº plazas ofertadas de 1 a 3 años
I.37.2: Nº plazas ofertadas de 3 a 5 años
I.37.3: Nº plazas ofertadas de 6 a 13 años
I.37.4: Nº plazas ofertadas para jóvenes de 14 a 17 años
I.37.5: Nº plazas ofertadas para futuras mamás
I.37.6: Nº plazas ofertadas para natación adaptada
I.37.7: Nº plazas ofertadas para Aquasalut

I.37.8: N° plazas ofertadas para fitness acuático			
I.37.9: N° plazas ofertadas para personas adultas			
I.37.10: N° plazas ofertadas para “gent gran”			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	SÍ	ODS 1, 3, 5,10 y 11
Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto			
De forma generalizada se han aumentado las plazas ofertadas a causa de la alta demanda y del levantamiento de las limitaciones COVID-19, en el primer cuatrimestre del año			

SEGUIMIENTO DE DEPARTAMENTO DE DEPORTES

Criterios de actualización de la carta de servicios
Cumplimiento limitado e incumplimientos:
—
Acciones correctivas:
—



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

riba_roja@touristinfo.net; patrimonio@ribarroja.es

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

Departamento:	Turismo	Periodo de seguimiento:	Enero - abril 2022
----------------------	---------	--------------------------------	--------------------

Compromiso de calidad

C.38: Realización de 6 tipos diferentes de rutas turísticas guiadas a lo largo del año con 50 días de rutas.

Indicadores de calidad:

I.38.1: Nº de tipos de rutas turísticas guiada: 17

I.38.2: Nº de días de rutas turísticas realizada: 37

Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	50%	NO	ODS 4 y 11

Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto

I.38.1: En el primer cuatrimestre del año ya se ha conseguido.

I.38.2: Aunque no se ha conseguido se considera que son buenos resultados puesto que, hay que tener en cuenta que las restricciones sanitarias debidas a la COVID-19, permitían atender a un grupo reducido de personas. Además, las visitas guiadas realizadas en fin de semana dejaron de ser gratuitas, lo que ha reducido el número de visitantes que realizan rutas.

Compromiso de calidad

C.39: 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.39.1: N° de actividades turísticas ofertadas: 17

I.39.2: N° de soportes adaptados disponibles: 13

Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	SÍ	ODS 3, 4, 10 y 11

Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto

Durante este primer cuatrimestre, se ha considerado que todas las visitas o rutas que se ofertan son susceptibles de ser ofertadas a grupos con diferente diversidad funcional, puesto que, el contenido de las visitas y los itinerarios se adaptan a los grupos ya sea por edad, por discapacidad física o mental

En cuanto a los soportes adaptados, se mantienen los soportes enumerados a continuación: Guías CV en braille, Bucle magnético, Maqueta Pla de Nadal, Videos explicativos subtítulos, Baños adaptados castillo y molino, Placas braille edificios casco antiguo, Paneles braille Pla de Nadal, Recorrido adaptado castillo, Tours 360°, Guia digitales, Placa braille plaza de la Torre, QRs puntos de interés con acceso mapa interactivo con audioguías, Tours 360° exposiciones ECA

Compromiso de calidad

¡NUEVA REDACCIÓN! C.40: Realización de actividades de promoción turística para al menos 600 estudiantes de primaria/secundaria

Indicadores de calidad:

I.40: N° de escolares participantes

Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	50%	NO	ODS 4, 10 y 11

Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto

Durante el primer cuatrimestre de este año, se han realizado actividades de promoción para un total de 395 estudiantes de primaria y secundaria. Aunque consideramos que es un dato positivo se ha alcanzado la mitad del dato que se indica en el compromiso, no se ha conseguido el objetivo anual

Compromiso de calidad

¡NUEVA COMPROMISO! C.41: Promoción de Riba-roja del Túrria 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.41.1: N° de publicaciones en redes sociales anuales: 147

I.41.2: N° de campañas de correo electrónico mensuales (Club de Amigos): 11

I.41.3: N° de asistencias a ferias o eventos de promoción turística anuales: 1

Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	45%	NO	ODS 4, 9 y 11

Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto

I.41.1: en cuanto al indicador de publicaciones en redes sociales se han realizado un total de 147 publicaciones. Se considera un dato positivo puesto que, teniendo en cuenta que se ha conseguido casi la mitad del objetivo en este primer cuatrimestre, podríamos prever que se alcanzará el objetivo marcado para final de año.

I.41.2: El Club de amigos de Tourist Info Riba-roja de Túrria, es una lista de distribución de información sobre las actividades que se realizan en nuestro municipio en general y las que se realizan desde nuestra oficina en particular. En este primer cuatrimestre se han realizado un total de 11 envíos al Club de amigos y, aunque no se ha conseguido el objetivo anual, se considera un dato positivo ya que, en el próximo cuatrimestre se habrá alcanzado

I.41.3: Las ferias o eventos de promoción turística se consideran un elemento importante para la difusión de los recursos turísticos y rutas de Riba-roja. En este cuatrimestre, Tourist Info Riba-roja ha asistido a FITUR (Feria Internacional de Turismo). Aunque es un indicador que no depende directamente del área puesto que requiere que otras entidades o áreas, se prevé que se alcanzará el objetivo a final de año, ya que, en periodo estival no se convocan este tipo de eventos.

SEGUIMIENTO DE DEPARTAMENTO DE TURISMO

Criterios de actualización de la carta de servicios

Cumplimiento limitado e incumplimientos:

I.38.2: Este indicador está parcialmente cumplido, de los 50 días de rutas realizadas, se han realizado 37. Como se ha comentado anteriormente, se considera un dato positivo puesto que, se prevé alcanzarlo en el siguiente cuatrimestre

I.40: En este indicador nos comprometemos a realizar actividades de promoción turística para, al menos, 600 estudiantes de primaria/secundaria. La actividad promocional que se ofreció a los centros educativos de Riba-roja, fue la "Semana visigoda de los coles". Aunque se ofreció tanto a colegios, IES y Centro Ocupacional, varios centros rechazaron asistir a la visita por la vigencia de los protocolos contra el COVID. El resultado obtenido es de 395 estudiantes y, a pesar de las restricciones durante este cuatrimestre por el COVID, se entiende como un resultado positivo, aunque se debe tener en cuenta este dato para realizar más acciones de promoción que ayuden a la consecución del objetivo

I.41.1: Este indicador se ha cumplido parcialmente, pero se considera un dato positivo porque siguiendo este ritmo se cumplirá en los próximos meses

I.41.2: Este indicador se ha cumplido parcialmente, aunque teniendo en cuenta el dato, el indicador se cumplirá el próximo mes

I.41.3: Por lo general el primer cuatrimestre del año se realizan pocas ferias o eventos promocionales debido a la meteorología y el inicio de la temporada alta en turismo no están cerca

Acciones correctivas:

I.38.2: Según los datos de días reservados y ofertados, este indicador se puede alcanzar en el segundo cuatrimestre del año

I.40: Durante el año, se realizan exposiciones tanto en la Sala de Exposiciones del Molí y en el E CA. Son oportunidades para que además de ofrecer una visita a escolares, puedan conocer los edificios históricos del Molí y el Castillo

I.41.1: Se considera que se cumplirá con este indicador durante este año, por lo que, se recomienda continuar con el número de publicaciones en redes sociales, aprovechando los eventos turísticos y culturales que se realizan en los recursos turísticos que dependen del área.

I.41.2: Entre las acciones correctivas a poner en marcha está continuar con este ritmo de envíos para conseguir el indicador, aprovechando que en los próximos meses hay bastantes eventos y rutas previstas. Además, la relajación de las medidas contra la COVID facilitan la realización de actividades y por consiguiente, la consecución del indicador.

I.41.3: Asistir a ferias locales previstas el próximo mes para atraer al público local y de la Comunitat Valencia a los recursos turísticos y visitas guiadas.



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 - abril 2022
----------------------	-----------	--------------------------------	--------------------

Compromiso de calidad			
C.42: 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.42: Nº Validaciones de declaraciones responsables presenciales validadas de forma inmediata/total de validaciones			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	SÍ	ODS 7, 9,11 y 12
Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto			
211 solicitudes presentadas, de las cuales 66 presenciales; 66 declaraciones responsables validadas de forma inmediata			

Compromiso de calidad			
¡NUEVA REDACCIÓN! C.43: 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.43: N° Informes emitidos de ocupación de vía pública en plazo definido/Total de informes emitidos			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100 %	SÍ	ODS 7, 9,11 y 12
Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto			
I.43: En el primer cuatrimestre del año se han presentado 56 solicitudes de ocupaciones de vías pública; 52 ocupaciones de vía pública se informan en 10 días hábiles o menos Las 4 que no se informan dentro de dicho plazo no cumplen con los requisitos necesarios			

SEGUIMIENTO DE DEPARTAMENTO DE URBANISMO

Criterios de actualización de la carta de servicios
Cumplimiento limitado e incumplimientos:
—
Acciones correctivas:
—



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 - abril 2022
----------------------	--------------------------	--------------------------------	--------------------

Compromiso de calidad

¡NUEVA REDACCIÓN! C.44: 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.44.1: Nº actividades de educación ambiental ofertadas

I.44.2: Nº de horas de actividades de educación ambiental impartidas

Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	Si	ODS 4, 5, 6, 10, 11, 12, 13 y 15

Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto

Se han realizado 11 actividades de educación ambiental con los centros, con un total de 94 horas, Participan los centros educativos de la localidad. Las actividades ofertadas son: calendario ambiental, divulgación de actividades de la CEACV, jornadas de repoblación, talleres huerto ecológico 2030, transferencia de conocimientos a la Universitat de

València, transferencia de conocimientos a la Red de Entidades Locales para la Agenda 2030 (FEMP), itinerarios por el Parque Natural del Túria
talleres sobre Agenda 2030, jornadas de limpieza en el Parque Natural del Túria, divulgación de publicaciones ambientales elaboradas por EcoRiba, promoción de los Días Mundiales relacionados con el Medio Ambiente, jornadas de Agenda 2030 en IES

Compromiso de calidad

¡NUEVO COMPROMISO! C.45: 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.45.1: Convocatoria de los premios EcoRiba

I.45.2: Dotación presupuestaria de los premios EcoRiba

I.45.3: Realización de la jornada de Economía Circular

Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	En proceso	En proceso	ODS 6, 8, 9, 11, 12, 13 y 15

Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto

I.45.1: Se han elaborado las bases y se ha contactado con el Tribunal, estamos a expensas de que vuelquen los presupuestos de este año para que desde Intervención sigan con el proceso ya que ahí es dónde está ahora mismo parado este procedimiento

I.45.2: Queda recogida la dotación presupuestaria en las bases y el presupuesto del Departamento

I.45.3: Estas jornadas se preparan y realizan en el último cuatrimestre del año

SEGUIMIENTO DE DEPARTAMENTO DE MEDIOAMBIENTE - ECORIBA

Criterios de actualización de la carta de servicios

Cumplimiento limitado e incumplimientos:

Estas actividades se ejecutan en el último cuatrimestre del año

Acciones correctivas:

No caben, estamos dentro de los plazos programados



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 - abril 2022
----------------------	-------------	--------------------------------	--------------------

Compromiso de calidad

C.46: 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.46.1: Nº fraccionamientos resueltos en tiempo definido/ Nº total de fraccionamientos solicitados

Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	No se ha podido validar la información enviada	No se ha podido validar la información enviada	ODS 1, 10 y 16

Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto

SEGUIMIENTO DE DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN

Criterios de actualización de la carta de servicios
Cumplimiento limitado e incumplimientos:
Con la información enviada no se puede comprobar el cumplimiento del indicador.
Acciones correctivas:
Reunión con el departamento y la concejalía de Hacienda para establecer una metodología de filtro y suministro de la información verificada por el propio departamento de Recaudación.



18. COMUNICACIÓN

Líder: José Luis López Galdón, Concejal delegado
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 - abril 2022
----------------------	--------------	--------------------------------	--------------------

Compromiso de calidad

¡NUEVA REDACCIÓN! C.47: 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 4 comunicaciones semanales a través del servicio municipal gratuito de WhatsApp

Indicadores de calidad:

I.47.1: Número de publicaciones semanales en Facebook, Twitter e Instagram

I.47.2: Número de comunicaciones semanales a través de WhatsApp

Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	99%	NO	ODS 9, 11, 16 y 17

Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto

I.47.1: Redes sociales:
 Enero: 509 RRSS
 Febrero: 500 RRSS

Marzo: 583 RRSS
 Abril: 539 RRSS
I.47.2: Whatsapp:
 Enero: 13
 Febrero: 20
 Marzo: 17
 Abril: 22
 En el envío de Whatsapp nos ha faltado el mes de enero llegar a los 16 comprometidos

Compromiso de calidad

¡NUEVO COMPROMISO! C.48: Emisión de un mínimo de 3 notas de prensa semanales y realización de 5 convocatorias / eventos al año

Indicadores de calidad:

I.48.1: Número de notas de prensa semanales emitidas

I.48.2: 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

Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto

I.48.1: Notas de prensa:
 Enero: 12
 Febrero: 16
 Marzo: 19
 Abril: 13
I.48.2: Convocatorias / eventos:
 Enero: 2
 Febrero: 1
 Marzo: 3
 Abril: 3

SEGUIMIENTO DE DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN

Criterios de actualización de la carta de servicios

Cumplimiento limitado e incumplimientos:

En el envío de Whatsapp nos ha faltado el mes de enero llegar a los 16 comprometidos. En el resto de compromisos los cumplimos al 100%

Acciones correctivas:

Incrementar los envíos por Whatsapp. El número de actos para informar es suficiente para cumplir los objetivos establecidos, el problema radica en los medios humanos



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

¡NUEVOS COMPROMISOS!

Se proponen una serie de nuevos compromisos para 2022 desde este departamento.

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR ALCALDÍA E INDICADORES

Departamento:	Contratación: Riba-licita	Periodo de seguimiento:	Enero - abril 2022
----------------------	---------------------------	--------------------------------	--------------------

Compromiso de calidad			
<p>¡NUEVO COMPROMISO! C.49: 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</p>			
Indicadores de calidad:			
I.49.1: N.º de las mesas de contratación pública realizadas / N.º de las mesas de contratación pública transmitidas			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	100%	ODS 9, 11, 12, 16 y 17

Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto			
—			
Compromiso de calidad			
¡NUEVO COMPROMISO! C.50: Dar a conocer todas las nuevas licitaciones publicadas en PLACE a través del Canal de Telegram Ribalicita			
Indicadores de calidad:			
I.50: N° Licitaciones / N° Licitaciones publicadas en Telegram			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	No se aportan evidencias	No se aportan evidencias	ODS 9, 11, 12, 16 y 17
Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto			
—			

Compromiso de calidad			
¡NUEVO COMPROMISO! C.51: Realización de al menos 2 acciones anuales de formación a licitadores			
Indicadores de calidad:			
I.51: N° Acciones formativas realizadas			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	En proceso	En proceso	ODS 4, 8, 9, 11, 12, 16 y 17
Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto			
En el primer cuatrimestre del año se ha ofrecido una formación a licitadores, con la asistencia de 50 PYME locales (30/03/2022): https://bit.ly/38IGdZ6			

SEGUIMIENTO DE CONTRATACIÓN: RIBA-LICITA

Criterios de actualización de la carta de servicios
--

Cumplimiento limitado e incumplimientos:

No se han aportado datos que permitan el seguimiento del indicador **I.50**.

Acciones correctivas:

Reunión con el departamento y la concejalía de Hacienda y Contratación para establecer una metodología suministro de la información referente al I.50 por el propio departamento de Contratación.



20. PERSONAL - RECURSOS HUMANOS

Líder: José Luis López Galdón, 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

¡NUEVOS COMPROMISOS!

Se proponen dos nuevos compromisos para 2022 desde este departamento.

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR PERSONAL - RECURSOS HUMANOS

Departamento:	Personal: Recursos Humanos	Periodo de seguimiento:	Enero - abril 2022
----------------------	----------------------------	--------------------------------	--------------------

Compromiso de calidad			
<p>¡NUEVO COMPROMISO! C.52: Responder o tramitar, al menos, el 95% de los correos electrónicos o solicitudes sobre información de procesos selectivos en el plazo máximo de 3 días hábiles a partir del día siguiente al de su recepción</p>			
Indicadores de calidad:			
I.52: N.º de correos/solicitudes / número respondido o tramitado en plazo			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	SÍ	ODS 1, 5, 8, 10 y 16
Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto			
Los correos electrónicos se atienden en un plazo estimativo de 1 o 2 días hábiles			

Compromiso de calidad			
¡NUEVO COMPROMISO! C.53: Publicación mensual en el Portal de Transparencia de la evolución de los llamamientos de las bolsas de empleo			
Indicadores de calidad:			
I.53: N.º de llamamientos modificados / número de publicaciones mensuales			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	0%	NO	ODS 1, 5, 8, 10 y 16
Cláusula de transparencia y Gobierno Abierto			
—			

SEGUIMIENTO DE PERSONAL - RECURSOS HUMANOS

Criterios de actualización de la carta de servicios
Cumplimiento limitado e incumplimientos:
I.53: El Equipo de trabajo del Departamento de Personal se ha tomado el primer cuatrimestre del año para definir el procedimiento de publicación, así como el marco de gestión de la información para garantizar la sostenibilidad del compromiso
Acciones correctivas:
I.53: Creación de un documento de seguimiento en hoja de cálculo

Lo que se informa a los efectos oportunos,

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

<p>Esther Gómez Laredo Concejala de Transparencia, Gobierno Abierto y Participación Ciudadana</p>



Un proyecto liderado por:



Con la colaboración estratégica de:

