

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

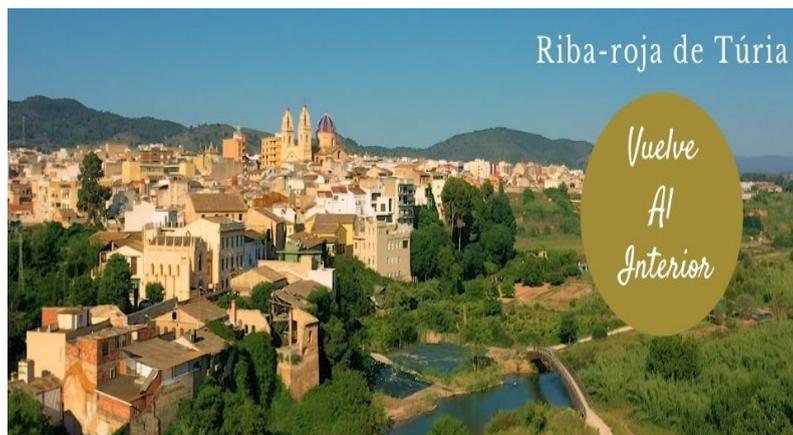
ENERO - AGOSTO 2022

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: 30 de noviembre 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 --

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 16/01/2023	Viernes 10/05/2023
Fecha límite de publicación en el Portal de Transparencia	Jueves 12/05/2022	Jueves 15/12/2022	Lunes 23/01/2023	Viernes 30/05/2023
Dación cuenta en la JGL y declaración de incumplimientos				
Auditoría interna				16/01/2023 - 20/01/2023
Auditoría externa AENOR *Expiración certificación: 11/03/2023 (renovación antes del vencimiento)				30/01/2023 - 31/01/2023
Aprobación por el Pleno				06/03/2023

TAREAS --

Descripción de la tarea	Estado
Publicación en el Portal de Transparencia de documentos de trabajo: <ul style="list-style-type: none">● Informe de mediciones cuatrimestral● Plan de Acciones Correctivas (PAC), si es procedente	

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

El presente informe analiza el grado de cumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios de Riba-roja de Túria para el período de 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 - Agosto 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%	100 %	SI	ODS 16 y 17
Comentario cumplimiento indicadores			
I.1: VI Edición de los Presupuestos Participativos. Con la novedad de este año de la integración de propuestas ciudadanas que vayan enfocadas a la aceleración de los objetivos de desarrollo sostenible ODS. Presupuesto bi-anual: 560.000 http://www.ribarroja.es/noticias/riba_roja_abre_el_proceso_publico_de_la_sexta_edicion_de_sus_presupuestos_participativos/contenidos/8419474/4043625			

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 (SI / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100€	SI	ODS 11 y 17
Comentario cumplimiento indicadores			
Enero: 13 Febrero: 16 Marzo: 14 Abril 13 Mayo 13 Junio 12 Julio 12 Agosto 15			

CRITERIOS DE ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

NO CONFORMIDADES PRIMER CUATRIMESTRE
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
Solución cumplimiento limitado e incumplimientos:
Asignación presupuestaria realizada en segundo cuatrimestre. NC cerrada.

NO CONFORMIDADES SEGUNDO CUATRIMESTRE
Cumplimiento limitado e incumplimientos:
Acciones correctivas:
Solución cumplimiento limitado e incumplimientos



2. TRANSPARENCIA, GOBIERNO ABIERTO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Líder: Esther Gómez Laredo, Concejala delegada

Persona empleada pública responsable: Magdalena Martínez Monereo, Técnico de Participación Ciudadana y Transparencia

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

participacionciudadana@ribarroja.es /
transparencia@ribarroja.es

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

Departamento:	Transparencia, Gobierno Abierto y Participación Ciudadana	Periodo de seguimiento:	Enero - Agosto 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:
98 %	98,89 %	SI	ODS 5, 8, 10, 11, 12 y 16
Comentario cumplimiento indicadores			
I.3.1: Nº de incidencias tramitadas y contestadas en plazo 1025 / Total recibidas 1025			
I.3.2: Nº de sugerencias tramitadas y contestadas en plazo 48 / Total recibidas 60			

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 %	SI	ODS 4, 5, 8, 10, 11 y 16

Comentario cumplimiento indicadores

I.4: Nº de atenciones a las asociaciones en plazo 9/ Total solicitadas 9

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%	100 %	SI	ODS 4, 5, 8, 10, 12 y 16

Comentario cumplimiento indicadores

I.5.1: 4 cursos ofertados de 4 horas presenciales y 1 hora práctica online cada uno. Total 20 horas
21 octubre. Obtención de certificados digitales, tramitación de documentos y presentación telemática.
22 octubre. Difusión y comunicación. Construcción del relato.
25 noviembre. Búsqueda de subvenciones
26 noviembre. Mejorar la transparencia. Obligaciones y novedades legislativas.
I.5.2: Entendemos que el indicador correcto es número de solicitudes aceptadas/número de solicitudes presentadas en tiempo y forma.
15/15 Obtención de certificados digitales, tramitación de documentos y presentación telemática.
10/10 Difusión y comunicación. Construcción del relato.
17/17 Búsqueda de subvenciones.
12/12 Mejorar la transparencia. Obligaciones y novedades legislativas.

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

Comentario cumplimiento indicadores

Este compromiso está en proceso

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%	100%	SI	ODS 5, 8, 10, 11 y 16

Comentario cumplimiento indicadores

I.7: Feria de Asociaciones.
Sábado 28 y domingo 29 de mayo de 2022
Lugar: Explanada al lado del Centro de Información Juvenil
http://www.ribarroja.es/noticias/v_feria_de_las_asociaciones_de_riba_roja_de_turia/contenidos/354468/4043625
<https://valencianews.es/comarcas/riba-roja-celebra-la-v-feria-de-las-asociaciones-bajo-el-paraguas-de-los-objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

CRITERIOS DE ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

NO CONFORMIDADES PRIMER CUATRIMESTRE
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
Solución cumplimiento limitado e incumplimientos:
Se cumple el compromiso. NC cerrada.

NO CONFORMIDADES SEGUNDO CUATRIMESTRE
Cumplimiento limitado e incumplimientos:
Acciones correctivas:
Solución cumplimiento limitado e incumplimientos



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

ribarajaneta@ribarroja.es

omic@ribarroja.es

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

Departamento:	Servicios Públicos	Periodo de seguimiento:	Enero - Agosto 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 (SI / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	SI	ODS 1, 3, 4, 8, 9, 11, 12, 13 y 15
Comentario cumplimiento indicadores			
El Servicio Municipal de Conectometro Casco Urbano realiza su servicio de lunes a viernes cada 30 minutos, desde las 05:47h hasta las 22:45h (en sentido ida de casco urbano al metro) y de 06:01h a 23:01h (en sentido vuelta de metro a casco urbano), con un total de 35 servicio de ida y 35 de vuelta.			

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: N° servicios diarios realizados en las condiciones indicadas			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	SI	ODS 1, 3, 4, 8, 9, 11, 12, 13 y 15
Comentario cumplimiento indicadores			
El Servicio Municipal de Arribabús que conecta el Casco Urbano con las áreas industriales del municipio realiza su servicio de lunes a viernes , desde las 05:07h hasta las 21:07h (en sentido ida de casco urbano a los polígonos industriales) y de 06:10h a 22:10h (en sentido vuelta de los polígonos industriales a casco urbano), con un total de 16 servicio de ida y de vuelta.			

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: N° servicios especiales realizados por evento			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	SI	ODS 1, 3, 4, 11, 12, 13 y 15
Comentario cumplimiento indicadores			
Se han realizado hasta la fecha 4 servicios especiales de transporte durante el año 2022: Bus Jove Fallas (17,18 y 19 de Marzo) que conectaba las urbanizaciones con el caso urbano; Bus Jover Feria de las Asociaciones (28 de mayo) que conectaba las urbanizaciones con el caso urbano; Bus Jove Fadrins (Del 19 al 27 de agosto) que conectaba las urbanizaciones con el caso urbano; Servicio Especial Todos los Santos (del 28 de octubre al 1 de noviembre) que conectaba el casco urbano con el Cementerio Municipal.			

Compromiso de calidad			
C.11: Establecimiento de un servicio gratuito de autobús para los institutos de entrada por la mañana y salida a medio día y para 1-3 años a guarderías municipales (Escoletes)			
Indicadores de calidad:			
I.11: Servicio realizado en las condiciones indicadas			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:

100%	100	SI	ODS 1, 3, 4, 11, 12, 13 y 15
Comentario cumplimiento indicadores			
El Ayuntamiento dispone de un Servicio Municipal que conecta el casco urbano con los institutos del Municipio, tanto en horario de entrada como de salida, así como un servicio municipal que transporta desde el casco y urbanizaciones en horario de entrada y salida al alumnado de las escuelas infantiles municipales.			

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%	60%	NO	ODS 3, 4, 7, 9, 11 y 12 y 16
Comentario cumplimiento indicadores			
I.12: 39 reclamaciones tramitadas en plazo / 64 total reclamaciones presentadas Coinciden periodos vacacionales y solo una persona para atender las reclamaciones.			

Compromiso de calidad			
¡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 Advertencia: Ante cualquier incidencia que pueda afectar a la integridad de bienes o personas hay comunicarlo a la Policía Local, sin dilación indebida, por parte de la ciudadanía o de la persona empleada pública que tenga conocimiento de la misma, en el teléfono: 962 77 01 51			
Indicadores de calidad:			
I.13: N° de incidencias solucionadas en plazo / N° Total incidencias			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100 %	100 %	SI	ODS 11, 12 y 15
Comentario cumplimiento indicadores			
Se ha registrado dos incidencias y se ha resuelto en plazo.			

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: N° de días a la semana de prestación del servicio

Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SI / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	SI	ODS 11, 12 y 15

Comentario cumplimiento indicadores

Desde el Ayuntamiento se realiza un servicio de recogida de enseres y poda en el siguiente horario:

Recogida de Enseres: Lunes y Jueves → casco urbano;

Martes y viernes → urbanizaciones y diseminados

Recogida de Poda: Miércoles → casco urbano;

Lunes, Martes jueves y viernes → urbanizaciones y diseminados

CRITERIOS DE ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

NO CONFORMIDADES PRIMER CUATRIMESTRE

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.

Solución cumplimiento limitado e incumplimientos:

No conformidad no resuelta se traslada a segundo cuatrimestre

NO CONFORMIDADES SEGUNDO CUATRIMESTRE

Cumplimiento limitado e incumplimientos:
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 No se han tramitado los expedientes en el plazo previsto debido a falta de personal
Acciones correctivas:
Asignar personal específico para la tramitación de reclamaciones.
Solución cumplimiento limitado e incumplimientos



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 - Agosto 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%	100	SI	ODS 5, 8, 10, 11, 12 y 16
Comentario cumplimiento indicadores			
I.15.1: 100 % Llegada en casco urbano en tiempo definido I.15.2: 100 % Llegada al resto en tiempo definido A 31/08/2022 se ha cumplido el tiempo de respuesta en el 100% de los servicios de emergencias recibidos en 2022			

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%	100%	SI	ODS 5, 8, 10, 11, 12 y 16
Comentario cumplimiento indicadores			
I.16: A 31/08/2022 se está cumpliendo la parte proporcional de horas correspondientes a todo el año ($\frac{2}{3}$). Se espera llegar al 100% del objetivo a 31/12/2022			

CRITERIOS DE ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

NO CONFORMIDADES PRIMER CUATRIMESTRE
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.
Solución cumplimiento limitado e incumplimientos:
Se aportan los indicadores. NC cerrada.

NO CONFORMIDADES SEGUNDO CUATRIMESTRE
Cumplimiento limitado e incumplimientos:
Acciones correctivas:
Solución cumplimiento limitado e incumplimientos



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 - Agosto 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: Nº solicitudes admitidas / Total solicitudes presentadas			
I.17.2: Nº Actividades programadas en las condiciones indicadas			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SI / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	SI	ODS 3, 4, 5, 8, 10 11 y 16
Comentario cumplimiento indicadores			
—			

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%	SI	ODS 1, 2, 3, 5, 10 11 y 16
Comentario cumplimiento indicadores			
Se han tramitado 37.			

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
Comentario cumplimiento indicadores			
—			

CRITERIOS DE ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

NO CONFORMIDADES PRIMER CUATRIMESTRE
Cumplimiento limitado e incumplimientos:
Acciones correctivas:

Solución cumplimiento limitado e incumplimientos:

NO CONFORMIDADES SEGUNDO CUATRIMESTRE
Cumplimiento limitado e incumplimientos:
Acciones correctivas:
Solución cumplimiento limitado e incumplimientos



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

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

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

adl@ribarroja.es

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

Departamento:	ADL, Comercio, Consumidores y LABORA	Periodo de seguimiento:	Enero - Agosto 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

Comentario cumplimiento indicadores

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

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

Comentario cumplimiento indicadores

I.21.1: 2 autónomos.
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

Comentario cumplimiento indicadores

Está previsto el cumplimiento de este compromiso a lo largo del año

- Feria del Comercio: La Feria del Comercio se realizó los días 6, 7 y 8 de mayo de 2022, en esta edición se instalaron 138 casetas expositoras en el recinto ferial ubicado en la explanada de la antigua fábrica de la pols y una zona de restauración junto al CIJ, que ha incluido la Gintapa. Tras dos años de parón por la Covid-19, los negocios de la localidad volvieron a mostrar su oferta de productos y servicios los días de celebración de la Feria.

CRITERIOS DE ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

NO CONFORMIDADES PRIMER CUATRIMESTRE

Cumplimiento limitado e incumplimientos:

Acciones correctivas:

Solución cumplimiento limitado e incumplimientos:

--

NO CONFORMIDADES SEGUNDO CUATRIMESTRE
Cumplimiento limitado e incumplimientos:
Acciones correctivas:
Solución cumplimiento limitado e incumplimientos



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 - Agosto 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 cómo 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 definidas.			
I.23.2: Número de plazas ofrecidas en salas de estudio en épocas de exámenes.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SI / NO):	Perspectiva ODS:
100%	–	NO	ODS 4, 5, 8, 10 y 11
Comentario cumplimiento indicadores			
<p>I.23.1: Número días de apertura sala estudio en las condiciones definidas De enero a febrero: 33 Días De mayo a junio: 45 Días I.23.2: Número de plazas ofrecidas en salas de estudio en épocas de exámenes. Sin aforo: más de 60.</p>			

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.

I.24.2: Número de actividades semanales publicadas a través de redes sociales en período lectivo

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

Comentario cumplimiento indicadores

I.24.1: Número de actividades anuales programadas
enero-mayo 227
junio-agosto 163

I.24.2: Número de actividades semanales publicadas a través de redes sociales en período lectivo
Más de 2 a la semana

CRITERIOS DE ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

NO CONFORMIDADES PRIMER CUATRIMESTRE

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

Solución cumplimiento limitado e incumplimientos:

A partir del 14 de febrero se abre de lunes a viernes más de 12 horas. Continúa sin abrirse 7 días a la semana: Proponer nuevas acciones correctoras en el caso de incumplimiento en segundo cuatrimestre.

NO CONFORMIDADES SEGUNDO CUATRIMESTRE

Cumplimiento limitado e incumplimientos:

Se abre en las condiciones indicadas del 16 mayo al 17 julio. Sala Estudio Botaia.

Acciones correctivas:

Abrir quince días antes, el 1 de mayo en 2023
Se alarga el período indicado 17 días más con las condiciones indicadas.
Comprobar último cuatrimestre y si no se cumple modificar el compromiso.

Solución cumplimiento limitado e incumplimientos



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 - Agosto 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: Nº Colecheques entregados/Nº total de solicitudes que cumplen los requisitos			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	SI	ODS 1, 4, 5, 10 y 11
Comentario cumplimiento indicadores			
I.25.1: Importe Colecheque ofrecido 130.000 € I.25.2: Nº Colecheques entregados/Nº total de solicitudes que cumplen los requisitos 1693/1693 Total solicitudes presentadas 1804 Denegadas por no cumplir los requisitos 111 Total admitidas 1693 Tipo A: De 50 euros: 1691 Tipo B: De 30 euros: 1001 Solicitudes con ambos Tipos: 999 Total importe ayudas. 114.580 euros			

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

Comentario cumplimiento indicadores

I.26.1: 308 alumnos admitidos / 308 alumnos que cumplen requisitos

El número total de solicitudes son 331. No han sido admitidas 23 solicitudes por no cumplir requisitos (falta documentación, fuera de plazo, no estar empadronados o no tener la edad requerida y algunas bajas voluntarias)

I.26.2: Se atienden el número total de solicitudes para julio (145).

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%	En proceso	En proceso	ODS 1, 4, 5, 10 y 11

Comentario cumplimiento indicadores

I.27.1: El alumnado de 0-2 son 119 pero también hay 116 alumnos y alumnas de 2-3.

I.27.2: De enero a junio 2022: 102.480€

El coste de la plaza mensual es de 250€, el bono de 0-2 subvenciona 12.150€ mensuales a las familias y la diferencia la aporta el ayuntamiento (17.480€).

CRITERIOS DE ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

NO CONFORMIDADES PRIMER CUATRIMESTRE
Cumplimiento limitado e incumplimientos:
Acciones correctivas:
Solución cumplimiento limitado e incumplimientos:

NO CONFORMIDADES SEGUNDO CUATRIMESTRE
Cumplimiento limitado e incumplimientos:
Acciones correctivas:
Solución cumplimiento limitado e incumplimientos



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 - Agosto 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: Nº funciones de teatro / danza			
I.28.2: Nº de sesiones de cine adulto de octubre a junio			
I.28.3: Nº de sesiones de cine para niños y niñas de octubre a junio			
I.28.4: Nº de sesiones de cine de verano del 1 de junio al 31 de agosto			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	--	--	ODS 4, 5, 10 y 11
Comentario cumplimiento indicadores			
—			

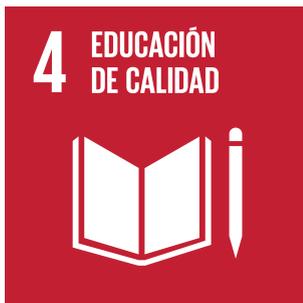
Compromiso de calidad			
C.29: Programación de un ciclo de cine escolar, teatro escolar, música/danza anual para todos los colegios de infantil y primaria del municipio			
Indicadores de calidad:			
I.29.1: N° de sesiones de cine realizadas por centro / n° sesiones programadas			
I.29.2: N° de sesiones 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 (SI / NO):	Perspectiva ODS:
100%	--	--	ODS 4, 5, 10 y 11
Comentario cumplimiento indicadores			
—			

CRITERIOS DE ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

NO CONFORMIDADES PRIMER CUATRIMESTRE
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.
Solución cumplimiento limitado e incumplimientos:
No conformidad no resuelta se pasa a segundo cuatrimestre

NO CONFORMIDADES SEGUNDO CUATRIMESTRE
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:
Asignar la persona responsable del seguimiento de la Carta de Servicios

Solución cumplimiento limitado e incumplimientos



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; Carlos Labiós, Director Conservatorio Profesional Municipal de Danza

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

conservatorio@ribarroja.es

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

Departamento:	Conservatorios Profesionales de Música y Danza	Periodo de seguimiento:	Enero - Agosto 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

Comentario cumplimiento indicadores

I.30.1: Nº de cursos de Música realizados por rango de edad 8

I.30.2: Nº de cursos de Danza realizados por rango de edad : 11

Compromiso de calidad

¡NUEVA 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: Nº de conciertos organizados

I.31.2: Nº de festivales de danza organizados			
I.31.3: Nº de espectáculos y recitales realizados / número abierto al público: 2 (Danza)			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	-SI-	ODS 4, 5, 10 y 11
Comentario cumplimiento indicadores			
I.31.1: Nº de conciertos organizados: 8 I.31.2: Nº de festivales de danza organizados: 4 I.31.3: Nº de espectáculos y recitales realizados / número abierto al público: 2 (Danza)			

CRITERIOS DE ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

NO CONFORMIDADES PRIMER CUATRIMESTRE
Cumplimiento limitado e incumplimientos:
Acciones correctivas:
Solución cumplimiento limitado e incumplimientos:

NO CONFORMIDADES SEGUNDO CUATRIMESTRE
Cumplimiento limitado e incumplimientos:
Acciones correctivas:
Solución cumplimiento limitado e incumplimientos



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 - Agosto 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: Nº de asistentes durante el curso escolar			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	SÍ	ODS 5, 10, 11 y 16
Comentario cumplimiento indicadores			
En el primer cuatrimestre del año ya se cumplió con este indicador de forma sobresaliente, el número de estudiantes asistentes superó 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: Nº de campañas realizadas			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:

100%	100%	SI	ODS 5, 10, 11 y 16
Comentario cumplimiento indicadores			
<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 Fadrins 22; con 50 producciones en YouTube: https://youtu.be/xwSKp92dOmA ● La homofobia también se mide 			

CRITERIOS DE ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

NO CONFORMIDADES PRIMER CUATRIMESTRE
Cumplimiento limitado e incumplimientos:
—
Acciones correctivas:
—
Solución cumplimiento limitado e incumplimientos:

NO CONFORMIDADES SEGUNDO CUATRIMESTRE
Cumplimiento limitado e incumplimientos:
Acciones correctivas:
Solución cumplimiento limitado e incumplimientos



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 - Agosto 2022
----------------------	----------	--------------------------------	---------------------

Compromiso de calidad

¡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

Indicadores de calidad:

I.34.1: Nº 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%	SI	ODS 4, 5, 10 y 11

Comentario cumplimiento indicadores

1.34.1:

ESO: 14 Estudiantes admitidos/as / 14 solicitudes
 BATXILLER: 3 Estudiantes admitidos/as / 3 solicitudes
 INGLÉS: 13 Estudiantes admitidos/as / 13 solicitudes

1.34.2:

ESO: Grupo A - Lunes y miércoles
 Grupo B - Martes y jueves
 Grupo A1: 5 estudiantes / 1 profesor de ESO
 Grupo A2: 5 estudiantes / 1 profesor de ESO
 Grupo A3: 1 estudiante / 1 profesor de ESO
 Grupo B1: 5 estudiantes / 1 profesor de ESO
 Grupo B2: 3 estudiantes / 1 profesor de ESO
 Grupo B3: 2 estudiantes / 1 profesor de ESO
 BATXILLER: Grupo C - De lunes a jueves

Grupo C: 3 estudiantes / 1 profesor
 INGLÉS:
 Grupo preparación B1: 13 estudiantes / 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%	100%	SI	ODS 1, 4, 5, 10, 11 y 13

Comentario cumplimiento indicadores

1.35.1: De un total de 439 solicitudes solo cumplen requisitos 383.
 383 personas beneficiarias de 383 solicitudes realizadas en plazo y que cubren los requisitos

1.35.2:
 55.706,15€ Coste global de la ayuda.

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

Comentario cumplimiento indicadores

1.36: En el segundo cuatrimestre del año, se han emitido un total de 139 Carnet Jove

CRITERIOS DE ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

NO CONFORMIDADES PRIMER CUATRIMESTRE
Cumplimiento limitado e incumplimientos:
—
Acciones correctivas:
—
Solución cumplimiento limitado e incumplimientos:

NO CONFORMIDADES SEGUNDO CUATRIMESTRE
Cumplimiento limitado e incumplimientos:
Acciones correctivas:
Solución cumplimiento limitado e incumplimientos



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 - Agosto 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: N° plazas ofertadas de 1 a 3 años			
I.37.2: N° plazas ofertadas de 3 a 5 años			
I.37.3: N° plazas ofertadas de 6 a 13 años			
I.37.4: N° plazas ofertadas para jóvenes de 14 a 17 años			
I.37.5: N° plazas ofertadas para futuras mamás			
I.37.6: N° plazas ofertadas para natación adaptada			
I.37.7: N° 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 (SI / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	SI	ODS 1, 3, 5,10 y 11

Comentario cumplimiento indicadores
--

Los valores del compromiso y los indicadores de calidad son cuatrimestrales.
--

CRITERIOS DE ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

NO CONFORMIDADES PRIMER CUATRIMESTRE

Cumplimiento limitado e incumplimientos:

—

Acciones correctivas:

—

Solución cumplimiento limitado e incumplimientos:
--

--

NO CONFORMIDADES SEGUNDO CUATRIMESTRE
--

Cumplimiento limitado e incumplimientos:

--

Acciones correctivas:

--

Solución cumplimiento limitado e incumplimientos

--



14. TURISMO Y PATRIMONIO

Líder: Esther Gómez Laredo, Concejala delegada
Persona empleada pública responsable: Cristina Silvestre, Técnica de Patrimonio y Turismo

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

turismo@ribarroja.es ; patrimonio@ribarroja.es

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

Departamento:	Turismo	Periodo de seguimiento:	Enero - Agosto 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: 53			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	50%	SÍ	ODS 4 y 11
Comentario cumplimiento indicadores			
Durante el segundo cuatrimestre se ha conseguido el objetivo 38.2 de la realización de 50 rutas turísticas (valor acumulado del 1er y 2o cuatrimestre) debido a la alta demanda y a la disponibilidad de las guías para realizarlas.			

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%	SI	ODS 3, 4, 10 y 11
Comentario cumplimiento indicadores			

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%	100 %	SÍ	ODS 4, 10 y 11
Comentario cumplimiento indicadores			
En el segundo cuatrimestre se ha alcanzado el objetivo de la realización de promoción turística para al menos 600 estudiantes de primaria y secundaria con la Semana Visigoda de los coles y otras visitas. (865)			

Compromiso de calidad

¡NUEVA COMPROMISO! C.41: Promoción de Riba-roja del Túria como municipio turístico mediante un mínimo de 300 publicaciones en redes sociales anuales, una campaña a través de correo electrónico mensual y asistencia a un mínimo de 5 ferias o eventos de promoción turística

Indicadores de calidad:

I.41.1: Nº de publicaciones en redes sociales anuales: 278

I.41.2: Nº de campañas de correo electrónico mensuales (Club de Amigos): 35

I.41.3: Nº de asistencias a ferias o eventos de promoción turística anuales: 3

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

Comentario cumplimiento indicadores

El indicador 41.3 no se ha conseguido en el segundo cuatrimestre, aunque en el último cuatrimestre del año se prevé que se conseguirá.

En cuanto al indicador 41.2, se ha superado el número de campañas realizadas a través del correo electrónico con un total de 35 envíos.

El indicador 41.3 y a fecha de cierre del segundo cuatrimestre, no se ha conseguido el objetivo porque está en proceso.

CRITERIOS DE ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

NO CONFORMIDADES PRIMER CUATRIMESTRE

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.

Solución cumplimiento limitado e incumplimientos:

NO CONFORMIDADES SEGUNDO CUATRIMESTRE

Cumplimiento limitado e incumplimientos:

Acciones correctivas:

Solución cumplimiento limitado e incumplimientos



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 - Agosto 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

Comentario cumplimiento indicadores

481 solicitudes presentadas, de las cuales 143 presenciales validadas el día de la presentación

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 (SI / NO):	Perspectiva ODS:
100%	97,98 %	NO	ODS 7, 9,11 y 12
Comentario cumplimiento indicadores			
99 solicitudes presentadas, de las cuales 10 con incidencias. De éstas, 8 se conceden después de los 10 días hábiles del compromiso de calidad por problemas de la propia solicitud o de la instrumento urbanístico de cuya concesión dependen; 2 no cumplen			

CRITERIOS DE ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

NO CONFORMIDADES PRIMER CUATRIMESTRE
Cumplimiento limitado e incumplimientos:
—
Acciones correctivas:
—
Solución cumplimiento limitado e incumplimientos:

NO CONFORMIDADES SEGUNDO CUATRIMESTRE
Cumplimiento limitado e incumplimientos:
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
Acciones correctivas:
Se analizará el motivo de los 2 incumplimientos para determinar si es puntual o si hay que tomar medidas correctoras o modificar el compromiso en 2023

Solución cumplimiento limitado e incumplimientos



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 - Agosto 2022
----------------------	--------------------------	--------------------------------	---------------------

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%	100%	Si	ODS 4, 5, 6, 10, 11, 12, 13 y 15
Comentario cumplimiento indicadores			
<p>Indicador 1.44.1. y 1.44.2. Se han realizado 13 actividades de Educación Ambiental, con un total de 115 horas.</p> <p>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 de la Universitat de València, transferencia de conocimientos a la Red de Entidades para la Agenda 2030 (FEMP), itinerarios ambientales 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 Días Mundiales relacionados con el Medio Ambiente, jornadas de Agenda 2030 en IES, Talleres de Paisaje en Primaria.</p>			

Indicador 1.45.2. Se dota a los Premios EcoRiba con 8.000 euros distribuidos en cinco categorías: circular, paisaje, educativo (1º y 2º), honorífico y difusión. La gala de entrega de premios es el 1 de diciembre del 2022.

Indicador 1.45.3. Las V Jornadas de Economía Circular de Riba-roja se celebran el 1 de diciembre del 2022. Su lema es “Absorción de CO2: sostenibilidad, educación y valor empresarial”.

CRITERIOS DE ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

NO CONFORMIDADES PRIMER CUATRIMESTRE

Cumplimiento limitado e incumplimientos:

Acciones correctivas:

Solución cumplimiento limitado e incumplimientos:

NO CONFORMIDADES SEGUNDO CUATRIMESTRE

Cumplimiento limitado e incumplimientos:

Acciones correctivas:

Solución cumplimiento limitado e incumplimientos:



7. RECAUDACIÓN

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

Plaza del Ayuntamiento, 2, 46190 Riba-roja de Túria, Valencia
 62 77 93 60

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN E INDICADORES

Departamento:	Recaudación	Periodo de seguimiento:	Enero - Agosto 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: N° fraccionamientos resueltos en tiempo definido/ N° total de fraccionamientos solicitados			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	SI	ODS 1, 10 y 16
Comentario cumplimiento indicadores			
I.46.1: INFORMACIÓN SEGUNDO CUATRIMESTRE ENVIADA POR EXCEL N° fraccionamientos resueltos en tiempo definido 73/ N° total de fraccionamientos solicitados 73			

CRITERIOS DE ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

NO CONFORMIDADES PRIMER CUATRIMESTRE
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.

Solución cumplimiento limitado e incumplimientos:

Se suministra Excel. NC cerrada

NO CONFORMIDADES SEGUNDO CUATRIMESTRE

Cumplimiento limitado e incumplimientos:

Acciones correctivas:

Solución cumplimiento limitado e incumplimientos



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 - Agosto 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%	75%	NO	ODS 9, 11, 16 y 17

Comentario cumplimiento indicadores

I.47.1: Redes sociales (publicaciones:

Enero: 509

Febrero: 500

Marzo: 583

Abril: 539

Mayo: 597

Junio: 224

Julio: 265

Agosto: 151

I.47.2:

Whatsapp:
 Enero: 13
 Febrero: 20
 Marzo: 17
 Abril: 22
 Mayo: 16
 Junio: 6
 Julio: 0
 Agosto: 0

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

Comentario cumplimiento indicadores

I.48.1: Notas de prensa:

Enero: 12
 Febrero: 16
 Marzo: 19
 Abril: 13
 Mayo: 13
 Junio: 11
 Julio: 8
 Agosto: 13

I.48.2: Convocatorias / eventos:

Enero: 2
 Febrero: 1
 Marzo: 3
 Abril: 3
 Mayo: 1
 Junio: -
 Julio: -
 Agosto: -

CRITERIOS DE ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

NO CONFORMIDADES PRIMER CUATRIMESTRE

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

Solución cumplimiento limitado e incumplimientos:

No se ha solucionado por falta de medios humanos. Traslamos NC al siguiente cuatrimestre.

NO CONFORMIDADES SEGUNDO CUATRIMESTRE

Cumplimiento limitado e incumplimientos:

En el envío de Whatsapp nos ha faltado llegar a objetivo los meses de junio, julio y agosto que el departamento estaba al 50% de personal. En el resto de compromisos los cumplimos al 100%.

Acciones correctivas:

Realizar seguimiento para incrementar número de Whatsapps. En caso de no alcanzar el mínimo establecido plantear modificar el compromiso en 2023

Solución cumplimiento limitado e incumplimientos



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 CONTRATACIÓN: RIBA-LICITA E INDICADORES

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

Compromiso de calidad			
¡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			
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 (SI / NO):	Perspectiva ODS:
100%	--	--	ODS 9, 11, 12, 16 y 17
Comentario cumplimiento indicadores			
—			
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: Nº Licitaciones / Nº Licitaciones publicadas en Telegram			

Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SI / NO):	Perspectiva ODS:
100%	--	--	ODS 9, 11, 12, 16 y 17
Comentario cumplimiento indicadores			
—			

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 (SI / NO):	Perspectiva ODS:
100%	--	--	ODS 4, 8, 9, 11, 12, 16 y 17
Comentario cumplimiento indicadores			

CRITERIOS DE ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

NO CONFORMIDADES PRIMER CUATRIMESTRE
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.
Solución cumplimiento limitado e incumplimientos:
Se traslada la NC al siguiente cuatrimestre

NO CONFORMIDADES SEGUNDO CUATRIMESTRE
Cumplimiento limitado e incumplimientos:

No se han aportado datos que permitan el seguimiento de los indicadores del departamento.

Acciones correctivas:

Reunión con el departamento y la concejalía de Hacienda y Contratación para establecer una metodología suministro de la información referente a todos los indicadores por el propio departamento de Contratación.

Solución cumplimiento limitado e incumplimientos



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 - Agosto 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%	SI	ODS 1, 5, 8, 10 y 16
Comentario cumplimiento indicadores			
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%	--	--	ODS 1, 5, 8, 10 y 16
Comentario cumplimiento indicadores			
No se publica la evolución de los llamamientos de las bolsas de empleo			

CRITERIOS DE ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

NO CONFORMIDADES PRIMER CUATRIMESTRE
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
Solución cumplimiento limitado e incumplimientos:
No se ha realizado. Se traslada al siguiente cuatrimestre

NO CONFORMIDADES SEGUNDO CUATRIMESTRE
Cumplimiento limitado e incumplimientos:
I.53: El Equipo de trabajo del Departamento de Personal continúa sin realizar la publicación en el Portal de Transparencia
Acciones correctivas:
Reunión con Responsable Área. Se publicarán las Bolsas en un apartado dentro de Tablón de Anuncios http://www.ribarroja.es/ajuntament/tauler_danuncis
Solución cumplimiento limitado e incumplimientos:

Lo que se informa a los efectos oportunos,

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

Esther Gómez Laredo
Concejala de Transparencia, Gobierno
Abierto y Participación Ciudadana

Un proyecto liderado por:



Con la colaboración estratégica de:



masuno

