

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

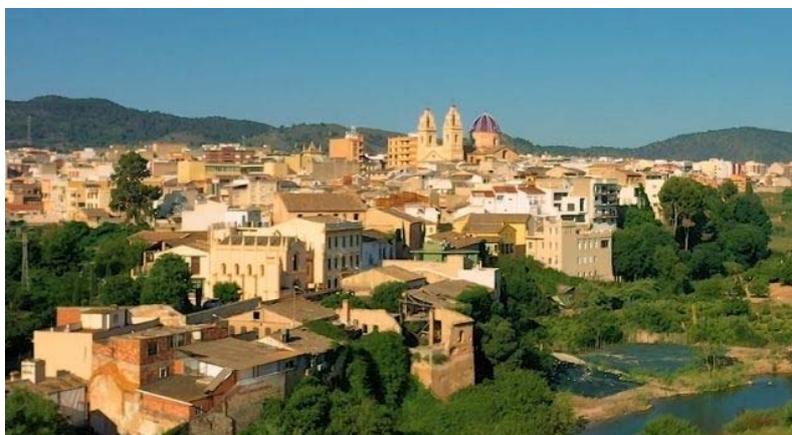
ENERO - DICIEMBRE 2022

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: 16 de enero de 2023 (revisión: 00)

Fundamento jurídico: art. 6.2 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, y disposición adicional 9.ª del Reglamento de Transparencia y Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Riba-roja de Túria

Indicador del Portal de Transparencia: 2. Página web, relaciones con los ciudadanos y la sociedad y participación ciudadana: Ítem 27: <https://bit.ly/353Yk43>

Indicador del índice de transparencia DYNTRA: dam227

ÍNDICE DE CONTENIDOS

AGENDA DE TRABAJO: PLANIFICACIÓN ANUAL

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 - Diciembre 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 (SÍ / 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 Septiembre 15 Octubre 15 Noviembre 19 Diciembre 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

NO CONFORMIDADES TERCER 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 - Diciembre 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 %	99,12%	SI	ODS 5, 8, 10, 11, 12 y 16
Comentario cumplimiento indicadores			
<p>I.3.1: Nº de incidencias tramitadas y contestadas en plazo 1.612 / Total recibidas 1.612 I.3.2: Nº de sugerencias tramitadas y contestadas en plazo 79/ Total recibidas 94 TOTAL: Indidencias y sugerencias tramitadas y contestadas en plazo 1691/ Total recibidas 1706 =</p>			

99,12 %

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 15 / Total solicitadas 15

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%	0	NO	ODS 4, 5, 8, 10, 12 y 16

Comentario cumplimiento indicadores

No se realiza el certamen este año

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 si realizamos la suma de sugerencias + incidencias. Se propone que se modifique el indicador de seguimiento en la Carta de Servicios de 2023, manteniendo el mismo compromiso. NC cerrada.

NO CONFORMIDADES SEGUNDO CUATRIMESTRE

Cumplimiento limitado e incumplimientos:

Acciones correctivas:

Solución cumplimiento limitado e incumplimientos

NO CONFORMIDADES TERCER CUATRIMESTRE
Cumplimiento limitado e incumplimientos:
C.6: Fomento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): La persona empleada pública que ocupaba el puesto de Técnico Auxiliar de participación causa excedencia en Mayo y la sustituta se incorpora en Noviembre, de ahí la imposibilidad de gestionar la celebración.
Acciones correctivas:
Se pospone al año 2023.
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 - Diciembre 2022
----------------------	--------------------	--------------------------------	------------------------

Compromiso de calidad

C.8: Establecimiento de un servicio de Conectametro gratuito de transporte hasta el metro con al menos 10 servicios de lunes a viernes, con una periodicidad de 30 minutos para el casco urbano

Indicadores de calidad:

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

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

Comentario cumplimiento indicadores

El Servicio Municipal de Conectametro Casco Urbano realiza su servicio de lunes a viernes cada 30 minutos, desde las 05:47h hasta las 22:45h (en sentido ida de casco urbano al metro) y de 06:01h a 23:01h (en sentido vuelta de metro a casco urbano), con un total de 35 servicios de ida y 35 de vuelta.

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%	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: Nº 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: Nº de reclamaciones tramitadas en plazo / Nº total reclamaciones presentadas

Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	65,22 %	NO	ODS 3, 4, 7, 9, 11 y 12 y 16

Comentario cumplimiento indicadores

I.12: reclamaciones tramitadas en plazo: 45, que representan el 65,22% del total
Total reclamaciones presentadas:69 Solicitudes

* Los datos referenciados corresponden al ejercicio 2022, con excepción del mes de octubre puesto que no se han facilitado los datos.

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

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 (SÍ / 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

Traspaso OMIC a departamento ADL Agencia de Empleo y Desarrollo Local que cuenta con personal para poder atender en tiempo y forma.

NO CONFORMIDADES TERCER 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.
Se arrastra el retraso incurrido en los dos primeros cuatrimestres

Acciones correctivas:
Realizado el traspaso de la OMIC
Solución cumplimiento limitado e incumplimientos
Desde el traslado de departamento de la OMIC se están cumpliendo los plazos.



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 - Diciembre 2022
----------------------	---------------------	--------------------------------	------------------------

Compromiso de calidad			
<p>C.15: Llegada ante emergencias de seguridad urbana desde que se recibe el aviso en un máximo de:</p> <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%	NO	ODS 5, 8, 10, 11, 12 y 16
Comentario cumplimiento indicadores			
<p>Los datos obtenidos se obtienen de los registros informáticos de cada una de las actuaciones policiales.</p> <p>I.15.1: 100 % Llegada en casco urbano en tiempo definido (< 8 minutos)</p> <p>I.15.2: 100 % Llegada al resto en tiempo definido (< 15 minutos)</p>			

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%	29,44 %	NO	ODS 5, 8, 10, 11, 12 y 16
Comentario cumplimiento indicadores			
I.16: Se disponen de certificados de cada una de las campañas impartidas de los centros escolares.			

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:

C.16. No se han realizado las campañas de sensibilización previstas.

Acciones correctivas:

A raíz de la Covid 19 se dejaron de realizar estas campañas, retomándose en 2022 de forma parcial. En 2023 se espera llegar al grado de compromiso adquirido. Se mantendrá el compromiso para 2023.

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 - Diciembre 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: 6

I.17.2: Nº Actividades programadas en las condiciones indicadas: 6

Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100 %	SI	ODS 3, 4, 5, 8, 10 11 y 16

Comentario cumplimiento indicadores

I.17.1 En el ejercicio 2022 se han admitido 6 altas nuevas que se suman a las existentes con anterioridad.

I.17.2 Las actividades llevadas a cabo dentro del programa para personas con diversidad funcional son:

- OCIO ENTRE SEMANA
- OCIO FIN DE SEMANA
- TERAPIA PSICOLÓGICA
- TERAPIA PEDAGÓGICA
- FISIOTERAPEUTA
- SOCIALIZACIÓN

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: 16

I.18.2: N° de Tramitaciones servicio catering en plazo / Total tramitadas: 55

Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	SI	ODS 1, 2, 3, 5, 10 11 y 16

Comentario cumplimiento indicadores

I.18.1: De las 16 solicitudes de alta en el programa del SAD municipal durante el ejercicio 2022, se han producido 4 bajas del servicio.

I.18.2: De las 55 solicitudes de alta en el programa de catering durante el ejercicio 2022, se han producido 12 bajas del servicio.

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: 9

I.19.2: Número de admitidos/número de solicitudes presentadas en plazo y forma:

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

	obtenido:	(SÍ / NO):	
100%	100%	SI	ODS 3, 4, 5, 10 11 y 16
Comentario cumplimiento indicadores			
<p>I.19.1: PROGRAMA MUNICIPAL DE PERSONAS MAYORES. DIRIGIDO A PERSONAS A PARTIR DE 55 AÑOS DE EDAD. ACTIVIDADES PROGRAMADAS DE SEPTIEMBRE A JUNIO. HORARIO: DIBUJO Y PINTURA: MIÉRCOLES 9:30 - 11:00 MEMORIA: JUEVES 11:00 - 12:00 FOTOGRAFIA: MIÉRCOLES 11:00 - 12:00 MOVIL: MARTES 9:30-10:30 ZUMBA: VIERNES 9:30 - 10:30 PILATES: MIÉRCOLES 10:00 - 11:00 BAILE EN LÍNEA: MIÉRCOLES 9:30 - 10:30 GIMNASIA: LUNES 9:30 - 10:30 / 10:30/11:30 MARCHA NÓRDICA: SEPTIEMBRE 19/09/2022 - 30/09/2022</p> <p>I.19.2: Se ha admitido el 100% de las solicitudes.</p>			

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

NO CONFORMIDADES TERCER 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 - Diciembre 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%	100%	SI	ODS 1, 4, 5, 6, 10, 8 y 9
Comentario cumplimiento indicadores			
I.20.1: 12 Cursos <ul style="list-style-type: none"> - Gestión logística para administrativos/as. - Monitor/a comedor escolar. - Curso Mecánico de camiones. - Taller práctico "Del ridiculum al curriculum". - Curso de Soldadura Mig/Mag/Tig. - Curso teórico obtención carné C. - Manipulador de alimentos + alérgenos. - Taller práctico para emprendedores. 			

- Curso CAP inicial mercancías.
 - T.E. Riba-roja Bonica IV.
 - T.E. RibaDona
 - Taller de escaparatismo
- 1.20.2: 213 plazas ofertadas

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%	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%	100%	SI	ODS 8, 9, 10, 11 y 12

Comentario cumplimiento indicadores

- 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.

- Tapes de Mercat: La campaña de promoción de los comercios que integran el mercado Municipal se realizó el día 22 de octubre de 2022, donde todos los establecimientos ofrecían una tapa (elaborada con los propios productos de cada puesto) y una bebida al precio de 3 euros, donde una vez más, se volvió a mostrar la gran calidad de los productos de los vendedores del Mercado Municipal.
- I Edición concurso escaparatismo y ambientación interior con motivo de la navidad. Para las navidades del año 2022, se ha realizado esta campaña de promoción del comercio local del municipio, consistente en decorar los escaparates y el interior de los establecimientos con motivos navideños. En esta primera edición se han adherido un total de 24 comercios de la localidad, donde 17 comercios participantes optan al mejor escaparate, pudiendo ganar uno de los tres premios para esta categoría y 7 comercios optan a la mejor ambientación interior, pudiendo ganar un premio por esta categoría si resultase ganador.

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

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



7. BIBLIOTECAS

Líder: Záfira Pérez Pacheco, Concejala delegada
Persona empleada pública responsable: Jesús Page, Técnico Superior- Archivero - Bibliotecario
 Carmen Veses Técnica Media-Archivera-Bibliotecaria

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

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

bibliotecas@ribarroja.es

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECAS E INDICADORES

Departamento:	Bibliotecas	Periodo de seguimiento:	Enero - Diciembre 2022
----------------------	-------------	--------------------------------	------------------------

Compromiso de calidad			
¡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			
Indicadores de calidad:			
I.23.1: Número días de apertura sala estudio en las condiciones definidas.			
I.23.2: Número de plazas ofrecidas en salas de estudio en épocas de exámenes.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	SI	ODS 4, 5, 8, 10 y 11
Comentario cumplimiento indicadores			
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.			

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 (total anual 613) enero-mayo 227 junio-agosto 163 septiembre-diciembre 219 I.24.2: Número de actividades semanales publicadas a través de redes sociales en período lectivo Más de dos actividades semanales. (Media =300)			

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 el último cuatrimestre y si no se cumple modificar el compromiso.

Solución cumplimiento limitado e incumplimientos

Se comprueba que en mayo, julio y diciembre se abre siete días a la semana en época de exámenes.

NO CONFORMIDADES TERCER CUATRIMESTRE**Cumplimiento limitado e incumplimientos:****Acciones correctivas:****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 - Diciembre 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%	100%	SI	ODS 1, 4, 5, 10 y 11
Comentario cumplimiento indicadores			
I.25.1: Importe Colecheque ofrecido 130.000 € I.25.2: N° Colecheques entregados/N° 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%	100%	SI	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%	100%	SI	ODS 1, 4, 5, 10 y 11

Comentario cumplimiento indicadores

De Enero a Junio de 2022:**I.27.1:** Alumnado beneficiado de las ayudas económicas otorgadas / N° alumnado matriculado

El alumnado de 0-2 años beneficiario de las ayudas: 119

Alumnado matriculado de 0-2 :119

I.27.2: Importe municipal aportado / coste total servicio: 105.600 €/178.500 €

Coste de la plaza = 250€ mensuales x 119 alumnos = 29.750 € x 6 meses = 178.500 €

Bono de 0-2 subvencionada=12.150€ mensuales

Diferencia que aporta Ayuntamiento= 17.600 € mensuales x 6 meses = 105.600 €

De Septiembre a Diciembre de 2022:**I.27.1:** Alumnado beneficiado de las ayudas económicas otorgadas / N° alumnado matriculado El alumnado de 0-2 años beneficiario de las ayudas:127

Alumnado matriculado de 0-2 :127

I.27.2: Importe municipal aportado / coste total servicio

Coste de la plaza = 250€ mensuales x 127 alumnos = 31.750€ x 4 meses = 127.000€

Bono de 0-2 subvencionada= 10.880 € mensuales x 4 meses= 43.520

Alumnos sin bono 4x 100€ al mes= 400€ x 4 meses= 1600€

Diferencia que aporta Ayuntamiento= 127.000-43.520-1600 = 81.880€

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

NO CONFORMIDADES TERCER 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 - Diciembre 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%	83,34%	NO	ODS 4, 5, 10 y 11

Comentario cumplimiento indicadores

I.28.1: Nº funciones de teatro / danza **16/8**

1. Música / CANTANDO A LAS POETAS DEL 26 de Sheila Blanco
2. Danza / EL AMOR BRUJO - de Israel Galván
3. Danza / SEGUNDA PIEL - Mercedes Ruiz
4. Circo / KARPATY CIRQUÉ – Troupe Malabó
5. Ópera / LA BOHEME/ - Camerana Lírica

6. Ópera / NABUCCO – Opera 2021
7. Teatro / LOS PAZOS DE ULLOA –Saga Producciones
8. Teatro Familiar / LA ISLA – Compañía d´click
9. Teatro / GREENPISS – yllana teatre
10. Teatro Familiar / NUBE NUBE - Periferia teatro
11. Teatro / EL ÚLTIMO TARZÁN –I´hongaresa
12. Danza Clásica / EL LAGO DE LOS CISNES - Compañía: State Ballet of GEORGIA y ORQUESTA SINFÓNICA: OSASV
13. Danza / DON QUIJOTE - Compañía José huertas
14. Ópera / LA BOHEME - compañía Opera 2001
15. Danza Contemporánea / VALENCIA DANCING FORWARD GIRA 2022 compañía V.D.F

16. Teatro / EL PELIGRO DE LAS BUENAS COMPAÑIAS , Compañía Lántia Teatro

I.28.2: N° de sesiones de cine adulto de octubre a junio. 32 sesiones/ 32 sesiones

Enero a Mayo 23 sesiones

- 12 películas: El Lodo (2 sesiones), Seis días Corrientes, Mama o Papa (2 sesiones) , Sin tiempo Para Morir (2 sesiones) , Matrix Resurrección (2 sesiones) , Pan de Limos Con Semillas de Amapola, Delicioso, Belfast, El Método Williams , Coda , Código Emperador , The Batman (2 sesiones), el Secreto de Vicky, En su punto (2 sesiones), Camera café(2 sesiones) Canallas (2 sesiones)

Septiembre a Diciembre

4 películas: 9 sesiones

Los Renglones torcidos de Dios (2 sesiones) (No se proyecta, inundaciones), Black Adam(3 sesiones), Black Panther wakanda forever (3 sesiones), As bestas

I.28.3: N° de sesiones de cine para niños y niñas de octubre a junio. 19 sesiones/32 sesiones

Enero a mayo. 14 sesiones

13 películas (6 Gratuitas): La Familia Addams 2 , Canta2, La Gallina Turuleca , Elcano y Magallanes, Lunáticos, Pérez el Ratoncito , Salvar al Árbol, Los Lunnis y el Libro Mágico, El Ratoncito de tus Sueños 2, Animales fantásticos, el secreto de Dumbledore (2 sesiones) Donkey Xote, PK3 Pinocho 3000

Septiembre a diciembre. 5 sesiones

4 películas Tadeo Jones 3, El Secreto de la Tabla Esmeralda (no se proyecta, inundaciones), Ainbo La Guerrera del Amazonas, Lilo mi amigo el cocodrilo (2 sesiones)

I.28.4: N° de sesiones de cine de verano del 1 de julio al 31 de agosto. 31 sesiones/36 sesiones

31 sesiones

JULIO.- Cine de verano. Parque Maldonado. Todas las proyecciones comenzaran a las 22h. - Miércoles 6: "El secreto de Dumbledore". - Jueves 7:"La peor persona del mundo". - Viernes 8, y domingo 10: "Live is live, La Gran Aventura". - Mi 13 y jueves 14: "Sujutsu Kaisen 0". - Viernes 15, sábado 16 y domingo 17: "Dr Strange en el multiverso de la locura" - Mi 20 : "Los tipos malos". - Ju 21: "Nosotros no nos mataremos con pistolas". - Vi 22, sábado 23 y do 24: "Jurassic World: Dominiom". - Mi 27, ju 28 y viernes 29: "Ligthyear". - Sábado 30 y do 31: "Elvis"

AGOSTO.- - Mi 3 y ju 4: "Minions el origen de Gru". - Vi 5 y Do 7: "Black phone". Universal. - Mi 17 y ju 18: "Thor: love and thunder". - Vi 19 y Do 21: "Padre no hay más que uno 3" - Mi 24 y ju 25: "DC Liga de las supercascotas".(Solo el pase del miércoles ya que el jueves se suspende por la lluvia) - - Vi 26 y do 28: "Bullet train". ".(Solo el pase del domingo ya que el viernes se suspende por la lluvia)

[Agenda Ajuntament](#)

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%	0	NO	ODS 4, 5, 10 y 11
Comentario cumplimiento indicadores			
No se programan sesiones por centro			

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

Se aportan los seguimientos de las sesiones realizadas.

NO CONFORMIDADES TERCER CUATRIMESTRE**Cumplimiento limitado e incumplimientos:**

C.28 no se realizan todas las sesiones previstas.

C.29: Programación de un ciclo de cine escolar, teatro escolar, música/danza anual para todos los colegios de infantil y primaria del municipio

Acciones correctivas:

Revisar programación para 2023.

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 - Diciembre 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

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

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

NO CONFORMIDADES TERCER 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 - Diciembre 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: N° 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

--

NO CONFORMIDADES TERCER 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 - Diciembre 2022
----------------------	----------	--------------------------------	------------------------

Compromiso de calidad			
<p>¡NUEVA REDACCIÓN! C.34: Programación durante el curso escolar 2021/2022 y 2022/2023 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: 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			
<p>1.34.1: ESO: 14 Estudiantes admitidos/as 2021/2022 / 14 solicitudes ESO: 13 Estudiantes admitidos/as 2022/2023 / 13 solicitudes BATXILLER: 3 Estudiantes admitidos/as 2021/2022 / 3 solicitudes INGLÉS: 13 Estudiantes admitidos/as 2021/2022 / 13 solicitudes</p> <p>1.34.2: ESO: Grupo A 2021/2022 - Lunes y miércoles Grupo B 2021/2022 - Martes y jueves Grupo A1: 5 estudiantes / 1 profesor de ESO</p>			

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 2021/2022 - De lunes a jueves
 Grupo C: 3 estudiantes / 1 profesor de BATXILLER
 INGLÉS: Curso 2022
 Grupo preparación B1: 13 estudiantes / 1 profesor de INGLÉS
 Grupo preparación B2: 8 estudiantes / 1 profesor de INGLÉS
 ESO: Grupo A 2022/2023 - Lunes y miércoles
 Grupo B 2022/2023 - Martes y jueves
 Grupo A1: 2 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: 6 estudiantes / 1 profesor de ESO
 Grupo B3: 0 estudiantes / 1 profesor de ESO

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: N° de Carnets Jove emitidos

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

Comentario cumplimiento indicadores

1.36: En el tercer cuatrimestre del año, se han emitido un total de 151 Carnet Jove
1.36.1: En el año 2022, se han emitido un total de 396 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

NO CONFORMIDADES TERCER 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 - Diciembre 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 (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	SI	ODS 1, 3, 5,10 y 11
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

--

NO CONFORMIDADES TERCER 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 - Diciembre 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: N° de tipos de rutas turísticas guiada: 17

I.38.2: N° de días de rutas turísticas realizada (R-04.03): 65

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

Comentario cumplimiento indicadores

I.38.1: Durante el tercer cuatrimestre se ha conseguido el objetivo 38.1 n° de tipos de rutas turísticas guiadas con un total de 17. www.ribojadeturismoturismo.com

I.38.2: en cuanto a este indicador, se ha obtenido un resultado de 65 rutas realizadas (valor acumulado del año), por lo que se ha superado. Aunque este indicador se preveía que se iba a cumplir en el 3er cuatrimestre, se ha superado puesto que, se han realizado durante este cuatrimestre 21 visitas guiadas más.

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. www.ribarojadeturiaturismo.com

Indicadores de calidad:

I.39.1: Nº de actividades turísticas ofertadas: 17

I.39.2: Nº de soportes adaptados disponibles: 14

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

Comentario cumplimiento indicadores

I.39.1: Nº de actividades turísticas ofertadas: 17. Durante todo el año se ofrecen las siguientes actividades turísticas: Ruta Urbana del Agua, Ruta Parque Natural del Turia, Conoce el secreto visigodo (Pla de Nadal), Caminando entre búnkeres y trincheras, Visita al MuPla, visita a la torre y muralla, descensos de kayak, tubing y rafting, Castillo y sus murallas, Conoce el Turia a la luz de la luna, Ecoruta Porxinos, EcoRuta biosaludable Traver, Senderos Culturales por Porxinos, Ruta de Marcha Nórdica (por las Riberas del Turia), Ruta de Marcha Nórdica (DE LA VÍA VERDE A LAS RIBERAS DEL TURIA), Ruta de Marcha Nórdica (POR LAS TRINCHERAS – LÍNEA XYZ), Birding

I.39.2: Nº de soportes adaptados disponibles: 13. Durante 2022, se han mantenido los siguientes soportes adaptados: Placa braille Plaza de la Torre, QRs puntos de interés con acceso mapa interactivo y audioguías, Tours 360° exposiciones ECA, Pasarelas de circulación en València la Vella, Tour 360° refugio colegio Cervantes, folletos braille, bucle magnético, maqueta Pla de Nadal, videos subtítulos explicativos de los edificios históricos, Placas braille edificios casco antiguo, Paneles braille Pla de Nadal, Guia digitales.

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: Nº de escolares participantes: 1.142

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

Comentario cumplimiento indicadores

Este indicador ya se había alcanzado en el segundo cuatrimestre. Añadiendo los datos del tercer cuatrimestre, hemos alcanzado un total de **1.142 estudiantes** de primaria y secundaria que han realizado actividades de promoción turística.

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 (I-13): 542

I.41.2: N° de campañas de correo electrónico mensuales (I-12): 48

I.41.3: N° de asistencias a ferias o eventos de promoción turística anuales (I-07): 7

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

Comentario cumplimiento indicadores

I.41.1: en este indicador se toman como referencia las publicaciones realizadas en Facebook e Instagram. El 3er cuatrimestre es en el que más publicaciones se han realizado con un total de 159. Finalmente en 2022, se han conseguido un total de 542 publicaciones.

I.41.2. Durante 2022, se han realizado 48 campañas de información utilizando la herramienta de Mailchimp. En éstas, se remite información sobre la oferta de rutas realizadas por Tourist Info Riba-roja y otro tipo de oferta de ocio como el cine, el teatro, exposiciones, etc. Esta herramienta se empezó a utilizar en Tourist Info Riba-roja a partir de agosto de 2014. Debemos decir, que es una herramienta muy útil, ya que facilita la labor de crear campañas de difusión para multitud de usuarios. Además, ofrece datos como por ejemplo el porcentaje de correos leídos, lo que nos permite intuir las preferencias de nuestros usuarios.

I.41.3: se ha superado este indicador, hemos asistido a las siguientes ferias o eventos de promoción turística: FITUR, Feria del Comercio, Feria de las Asociaciones, Fam trip Manco (10/09), Press trip Manco (17/09), Mostra de Turisme (presencial 15 y 16 de octubre), VI Festa del Dux (del 18 al 20 nov). Además, hay que tener en cuenta que a través de Turisme Camp de Túrria se han realizado diferentes eventos de promoción turística como son el Presstrip (17/09), Fam trip (10/09). Se han realizado otros eventos de promoción gastronómica de la comarca Camp de Túrria.

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

--

NO CONFORMIDADES TERCER 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 - Diciembre 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: N° 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

730 declaraciones responsables de obras, de las cuales 199 presenciales 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 %	98,04 %	NO	ODS 7, 9,11 y 12
Comentario cumplimiento indicadores			
153 solicitudes de ocupación de vía pública, de las cuales 3 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

Error puntual al traspasar información en periodo vacacional. Se da por cerrada la NC

NO CONFORMIDADES TERCER CUATRIMESTRE**Cumplimiento limitado e incumplimientos:****Acciones correctivas:****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 - Diciembre 2022
----------------------	--------------------------	--------------------------------	------------------------

Compromiso de calidad			
<p>¡NUEVO COMPROMISO! 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.</p>			
Indicadores de calidad:			
I.44.1: Nº actividades de educación ambiental ofertadas			
I.44.2: Nº de horas 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
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</p>			

2030, jornadas de limpieza en el Parque Natural del Túrria, 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.

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

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

--

NO CONFORMIDADES TERCER CUATRIMESTRE

Cumplimiento limitado e incumplimientos:

--

Acciones correctivas:

--

Solución cumplimiento limitado e incumplimientos

--



17. RECAUDACIÓN

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

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

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN E INDICADORES

Departamento:	Recaudación	Periodo de seguimiento:	Enero - Diciembre 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 (SI / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100 %	SI	ODS 1, 10 y 16
Comentario cumplimiento indicadores			
I.46.1:			

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****NO CONFORMIDADES TERCER 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 - Diciembre 2022
----------------------	--------------	--------------------------------	------------------------

Compromiso de calidad			
<p>¡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</p>			
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%	95%	NO	ODS 9, 11, 16 y 17
Comentario cumplimiento indicadores			
<p>I.47.1: Redes sociales (publicaciones: Enero: 509 Febrero: 500 Marzo: 583 Abril: 539 Mayo: 597 Junio: 224 Julio: 265 Agosto: 151</p>			

Septiembre: 441
 Octubre: 431
 Noviembre: 429
 Diciembre: 363
 I.47.2:
 Whatsapp:
 Enero: 13
 Febrero: 20
 Marzo: 17
 Abril: 22
 Mayo: 16
 Junio: 6
 Julio: 0
 Agosto: 0
 Septiembre: 7
 Octubre: 12
 Noviembre: 14
 Diciembre: 21

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
 Septiembre: 13
 Octubre: 18
 Noviembre: 14

Diciembre: 22

I.48.2: Convocatorias / eventos:

Enero: 2

Febrero: 1

Marzo: 3

Abril: 3

Mayo: 1

Junio: 1

Julio: -

Agosto: -

Septiembre: 2

Octubre: 3

Noviembre: 5

Diciembre: 1

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. Trasladamos 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

Se realiza seguimiento y no se generan suficientes noticias significativas para enviar 4 whatsapp semanales. Trasladamos a siguiente cuatrimestre

NO CONFORMIDADES TERCER CUATRIMESTRE**Cumplimiento limitado e incumplimientos:**

El tercer cuatrimestre se han cumplido los compromisos, excepto el mes de septiembre los envíos de Whatsapp.

Acciones correctivas:

-

Solución cumplimiento limitado e incumplimientos

Propuesta de modificar el compromiso de Whatsapp para el 2023



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 - Diciembre 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: Nº de las mesas de contratación pública realizadas/ nº de las mesas de contratación pública transmitidas.

Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	SI	ODS 9, 11, 12, 16 y 17

Comentario cumplimiento indicadores

I.49.1: Nº de las mesas de contratación pública realizadas 33 / nº de las mesas de contratación pública transmitidas 33

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%	30 %	NO	ODS 9, 11, 12, 16 y 17
Comentario cumplimiento indicadores			
I.50: N° Licitaciones 60 / N° Licitaciones publicadas en Telegram /18			

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%	100%	SI	ODS 4, 8, 9, 11, 12, 16 y 17
Comentario cumplimiento indicadores			
Jornada 30 de marzo de 2022 - ¿Conoces RibaLicita responsive?			
Jornada 29 de septiembre de 2022 - Riba-roja compensa, un municipio sin emisiones.			

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

Se facilitarán los datos de redes sociales, mesas (las archivadas por parte de OSIC), licitaciones y formación desde el mismo departamento.

NO CONFORMIDADES TERCER CUATRIMESTRE

Cumplimiento limitado e incumplimientos:

C.50: Dar a conocer todas las nuevas licitaciones publicadas en PLACE a través del Canal de Telegram Ribalicita
No se cumple en su totalidad.

Acciones correctivas:

Hacer un seguimiento de las publicaciones

Solución cumplimiento limitado e incumplimientos

Debido al poco seguimiento de este Canal se plantea dinamizar la información de otro modo.



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 - Diciembre 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			

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

Comentario cumplimiento indicadores

No se están haciendo públicas en el Portal de Transparencia

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:

No se han realizado las acciones correctivas

NO CONFORMIDADES TERCER CUATRIMESTRE**Cumplimiento limitado e incumplimientos:**

I.53: No se ha publicado en la web las Bolsas de Trabajo vigentes actualizadas

Acciones correctivas:

Publicar las bolsas en la Web. Pendientes de la adjudicación de un sistema de información automatizado que realiza este seguimiento y es accesible desde la web.

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