



AJUNTAMENT *de*  
RIBA-ROJA DE TÚRIA

Transparencia, gobierno abierto  
y participación ciudadana



PARTICIPACIÓ CIUTADANA  
RIBA-ROJA DE TÚRIA

# 2024

## CARTA DE SERVICIOS



AJUNTAMENT DE RIBA-ROJA  
DE TÚRIA

15 de ABRIL de 2024



## Índice

1. PRESENTACIÓN.....	3
2. MISIÓN.....	4
3. VISIÓN.....	4
4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA CIUDADANÍA.....	4
4.1. DERECHOS: .....	4
4.2. OBLIGACIONES:.....	4
5. FORMAS DE COLABORACIÓN. ....	5
6. APROBACIÓN, REVISIÓN, MODIFICACIÓN Y SUBSANACIÓN DE LOS COMPROMISOS. ....	6
7. NORMATIVA REGULADORA.....	6
8. COMPROMISOS E INDICADORES.....	6
1. ALCALDÍA (ALC) .....	7
2. TRANSPARENCIA, GOBIERNO ABIERTO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA (PCT) .....	8
3. SERVICIOS PÚBLICOS (SP).....	11
4. SEGURIDAD CIUDADANA (PL).....	14
5. POLÍTICAS INCLUSIVAS, DERECHOS SOCIALES Y MAYORES (SS) .....	15
6. AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL, COMERCIO Y LABORA (FE).....	17
7. BIBLIOTECAS (BIB) .....	19
8. EDUCACIÓN .....	22
9. AUDITORIO (AUD) .....	24
10. CONSERVATORIOS PROFESIONALES DE MÚSICA Y DANZA (CPS) .....	26
11. MUJER E IGUALDAD (MUJ).....	28
12. JUVENTUD (JUV).....	29
13. DEPORTES (DEP) .....	31
14. TURISMO Y PATRIMONIO (TUR).....	33
15. URBANISMO (URB).....	35
16. MEDIO AMBIENTE – ECORIBA (MAM).....	36
17. RECAUDACIÓN (REC) .....	37
18. COMUNICACIÓN (MC).....	38
19. CONTRATACIÓN: RIBA-LICITA (CONT).....	39
20. PERSONAL - RECURSOS HUMANOS (RRHH).....	40
21. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA: REGISTRO Y PADRÓN (REG).....	41
22. SECRETARÍA (SEC).....	43
23. CULTURA (CULT).....	45



## 1. PRESENTACIÓN.

Las Cartas de servicios son documentos que informan sobre los compromisos de calidad de los servicios que gestionan y prestan las Administraciones públicas en respuesta a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, y a la demanda de transparencia en la actividad pública.

El Ayuntamiento de Riba-roja de Túria ha recogido, mediante procesos participativos, las expectativas de la ciudadanía, adoptando una serie de compromisos que suponen una mejora sustancial sobre los servicios ofertados por las entidades municipales.

Estos compromisos se formulan con la participación interna de los departamentos municipales, con la participación a nivel externo de la ciudadanía en general, a través de la app municipal Riba-roja Info y de las quejas y sugerencias presentadas a través de la sede electrónica, así como de los Consejos sectoriales que validan y modelan con sus propuestas los mismos.

El Ayuntamiento de Riba-Roja de Túria publicó la primera edición de la Carta de Servicios en el año 2019, siendo certificada por AENOR desde entonces, lo que avala la idoneidad y el grado de cumplimiento de todos los compromisos adquiridos. Desde entonces, la Carta de Servicios de Riba-roja de Túria ha ido evolucionado y creciendo, con nuevos compromisos, sumándose cada año nuevos servicios e incorporando indicadores que nos permiten evidenciar, por una parte, el cumplimiento de lo comprometido y, por otra, el impacto positivo de los compromisos en la ciudadanía.

La estrategia del Ayuntamiento de Riba-roja de Túria va ligada, además, a la contribución al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030. La Carta de Servicios constituye una herramienta más para dicha contribución, permitiendo contar con objetivos concretos, plasmados en los distintos compromisos y un sistema de indicadores que evidencia la mejora continua y la contribución real a cada uno de los ODS.

Los ciudadanos de Riba-roja de Túria y todos aquellos que nos visitan, trabajan, estudian o simplemente disfrutan de nuestro municipio, cuentan con una serie de servicios de calidad garantizados por una auditoría externa anual.

La implicación del equipo técnico municipal es clave para la consecución de los compromisos incluidos en la Carta de Servicios. Sin la implicación y colaboración de todos y todas sería imposible.

Desde el equipo de gobierno nos comprometemos, a través de las distintas concejalías, a dotar de los medios necesarios para el cumplimiento de todos los compromisos de la Carta de Servicios.

Y la ciudadanía, a la que la Carta de Servicios va dirigida, puede participar en su seguimiento, ampliación o modificación, contando con la información sobre la evolución de los indicadores a través de la página web municipal y pudiendo formular sugerencias de mejora a través tanto de la App municipal como de los Consejos Sectoriales, pieza clave de la participación ciudadana en Riba-Roja de Túria.

En Riba-roja de Túria, a 30 de marzo de 2024

Roberto Raga Gadea

Alcalde-presidente de Riba-roja de Túria



## 2. MISIÓN.

Servir a la ciudadanía de Riba-roja de Túria, atendiendo a sus expectativas y sus intereses, dando respuesta eficaz a sus requerimientos e inquietudes, bajo los principios de eficacia, compromiso, responsabilidad y transparencia.

## 3. VISIÓN.

Conseguir de Riba-roja de Túria un municipio sostenible, en el que la calidad de vida de todas las vecinas y vecinos sea una realidad y en el que podamos plantear proyectos innovadores en los que participe nuestro municipio de forma activa.

## 4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA CIUDADANÍA.

### 4.1. DERECHOS:

- Ser persona electora y elegible de acuerdo con lo que dispone la legislación electoral.
- Participar en la gestión municipal, existiendo para ello un Reglamento de Participación Ciudadana.
- Utilizar los servicios públicos municipales y acceder a los aprovechamientos comunales, según las normas aplicables.
- Exigir la correcta prestación y, si procede, el establecimiento del servicio público correspondiente en el supuesto de constituir una competencia municipal propia de carácter obligatorio.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada, con respeto y deferencia.
- Formular cualquier sugerencia, reclamación o queja y ser contestado en el plazo establecido para ello.
- Obtener información administrativa real y veraz, de manera eficaz y rápida, dentro de la más estricta confidencialidad.
- Acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales.
- Aquellos otros derechos y deberes establecidos en las leyes.

### 4.2. OBLIGACIONES:

- Contribuir, mediante prestaciones económicas y personales legalmente previstas, a la realización de las competencias municipales.
- Ejercer la iniciativa popular en los términos legalmente establecidos.
- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal municipal y al resto de la ciudadanía.
- Hacer adecuado uso de los centros, equipamientos, oficinas y espacios comunes, respetando los horarios y normas de uso.



- Facilitar, de forma veraz, los datos oportunos para la realización de las gestiones y trámites.
- Participar de forma activa en la gestión municipal, realizando propuestas que pudieran mejorar el funcionamiento general del Ayuntamiento, de los distintos servicios y de la convivencia en general.
- Participar activamente y contribuir al cumplimiento de los compromisos contraídos por cada uno de los servicios en la presente Carta de Servicios.

## 5. FORMAS DE COLABORACIÓN.

La Carta de Servicios es un documento vivo, en continua evolución, para lo cual es indispensable la colaboración de la ciudadanía. Todas las vecinas y vecinos de Riba-roja de Túria tendrán acceso a la Carta de Servicios a través de la página web municipal, y pueden solicitar información sobre el seguimiento de los indicadores a través de la APP municipal, a través del apartado de sugerencias.

Además, la ciudadanía participará en el seguimiento, renovación y/o modificación de los compromisos, existiendo para ello diversos mecanismos:

- Haciendo uso de:
  - **La APP Riba-roja Info:** <https://bit.ly/3FErKC6>
  - El **Formulario de quejas, sugerencias y felicitaciones** de la Sede electrónica riba-red:  
<https://oficinavirtual.ribarroja.es/PortalCiudadania>
- Respondiendo a las **encuestas de satisfacción:** se realizará 1 encuesta de seguimiento de los compromisos a través de la app y de la web de Gobierno Abierto.
- Participando en los **talleres y dinámicas participativas** de mejora de los procesos y servicios del Departamento.
- Participando en los **Consejos Sectoriales:** <https://bit.ly/3PyIN0c> se informará al Consell de Poble sobre el seguimiento de los compromisos, pudiendo aportar modificaciones a los compromisos existentes, sugerencias, ideas y nuevos compromisos.
- A través de la **Oficina de asistencia en materia de registros** (Registro de entrada): Plaza del Ayuntamiento, nº9, 46190 - Riba-roja de Túria
- Por **correo ordinario:** Ayuntamiento de Riba-roja de Túria, Plaza del Ayuntamiento, nº9, 46190 - Riba-roja de Túria
- A través de **correo electrónico:** [informacion@ribarroja.es](mailto:informacion@ribarroja.es)  
[participacionciudadana@ribarroja.es](mailto:participacionciudadana@ribarroja.es)



## 6. APROBACIÓN, REVISIÓN, MODIFICACIÓN Y SUBSANACIÓN DE LOS COMPROMISOS.

El Departamento de Transparencia, Gobierno Abierto y Participación Ciudadana realizará seguimientos cuatrimestrales del cumplimiento de los compromisos adquiridos en los distintos servicios.

Los compromisos incluidos en la Carta de servicios 2024 han sido aprobados por **unanimidad** en el Pleno Municipal de Riba-Roja del Túria celebrado **en sesión ordinaria**.

Agenda de evaluación de la Carta de servicios:

- La Carta de servicios será revisada anualmente y aprobada por el Pleno Municipal.
- Cuatrimestralmente se publicará en el módulo de transparencia de la página web municipal Informe de mediciones de la Carta de servicios.
  - En caso de incumplimiento este se reportará al Departamento de Transparencia, Gobierno Abierto y Participación Ciudadana y se registrará el mismo por parte del Departamento incumplidor, incluyendo las causas, así como las medidas correctivas necesarias para corregir su desviación.
  - El Departamento de Transparencia, Gobierno Abierto y Participación Ciudadana realizará el seguimiento de los incumplimientos y la implantación de las medidas correctoras.
  - En el caso de que a pesar de ello el compromiso no pudiera alcanzarse, o se produjeran incumplimientos reiterativos del mismo, el servicio implicado contactará con el Departamento de Transparencia, Gobierno Abierto y Participación Ciudadana y procederán a la reformulación del compromiso, debiéndose aprobar la modificación de la Carta de servicios en Pleno Municipal y exponerse al público por las vías indicadas para ello.
  - Este mismo mecanismo puede utilizarse igualmente para cualquier modificación o ampliación de los compromisos derivada de sugerencias o encuestas, entre otros.
- Anualmente, se publicará en la página web municipal (módulo de transparencia) la Memoria Anual de Seguimiento, con la información del seguimiento de los indicadores y el grado de consecución de los compromisos, para asegurar que esta información esté accesible a todas las partes interesadas.

El servicio responsable del seguimiento de la Carta de servicios es Transparencia, Gobierno Abierto y Participación Ciudadana.

## 7. NORMATIVA REGULADORA.

En [ANEXO I](#).

## 8. COMPROMISOS E INDICADORES.



## 1. ALCALDÍA (ALC)

**Líder:** Robert Raga Gadea, Alcalde

**Persona empleada pública responsable:** Nuria Cobeleda, Alcaldía

Plaza Ayuntamiento, 9, 46190 Riba-roja de Túria, Valencia  
962 77 00 62

[alcaldia@ribarroja.es](mailto:alcaldia@ribarroja.es)

### COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR ALCALDÍA E INDICADORES

Compromiso de calidad
<b>¡MODIFICACIÓN INDICADORES! ALC.1:</b> A través del Departamento de Transparencia, Gobierno Abierto y Participación Ciudadana se desarrollarán unos Presupuestos Participativos, con una dotación presupuestaria de al menos 200.000 € anuales, con consignación presupuestaria bianual.
<b>Indicadores de calidad:</b>
<b>I.ALC.1.1:</b> Dotación presupuestaria anual.
<b>¡NUEVO INDICADOR! I.ALC.1.2:</b> Número de propuestas participativas.
<b>Perspectiva ODS:</b> ODS 16 y 17

Compromiso de calidad
<b>ALC.2:</b> Contacto permanente con la ciudadanía realizando el alcalde un mínimo de 14 encuentros mensuales individualizados con la ciudadanía y el tejido asociativo.
<b>Indicadores de calidad:</b>
<b>I.ALC.2:</b> Número de encuentros mensuales realizados.
<b>Perspectiva ODS:</b> ODS 11 y 17



## 2. TRANSPARENCIA, GOBIERNO ABIERTO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA (PCT)

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

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

[participacionciudadana@ribarroja.es](mailto:participacionciudadana@ribarroja.es) /  
[transparencia@ribarroja.es](mailto:transparencia@ribarroja.es)

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

#### Compromiso de calidad

**¡MODIFICACIÓN INDICADORES! PCT.1:** 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.

#### Indicadores de calidad:

**I.PCT.1.1:** Nº de incidencias y sugerencias tramitadas y contestadas en plazo / Total recibidas.

**¡NUEVA REDACCIÓN! I.PCT.1.2:** Tiempo de respuesta medio.

**Perspectiva ODS:** ODS 5, 8, 10, 11, 12 y 16

#### Compromiso de calidad

**¡NUEVO COMPROMISO! PCT.2:** Contestar a las solicitudes de acceso a la información pública que se refieran a Publicidad Activa que ya esté publicada en la web del Ajuntament en el plazo de 10 días hábiles por correo electrónico excepto en período vacacional (del 1 de junio al 30 de septiembre).

#### Indicadores de calidad:





**¡NUEVO INDICADOR! I.PCT.2:** Nº de solicitudes contestadas en plazo / Total solicitudes

**Perspectiva ODS:** ODS 4, 5, 8, 10, 11 y 16

### Compromiso de calidad

**¡NUEVA REDACCIÓN! PCT.3:** Ofertar al menos 4 píldoras formativas dirigidas a asociaciones, clubes deportivos y entidades ciudadanas, con un mínimo de 10 horas formación totales con el 100 % admitidos de las solicitudes presentadas en tiempo y forma.

#### Indicadores de calidad:

**¡NUEVA REDACCIÓN! I.PCT.3.1:** Número de píldoras formativas ofertadas.

**I.PCT.3.2:** Número horas de formación impartida.

**I.PCT.3.3:** Número de asistentes/número de solicitudes presentadas en tiempo y forma.

**¡NUEVA REDACCIÓN! I.PCT.3.4:** Número de asistentes por píldora y total de asistentes, desglosando participantes hombres y mujeres.

**Perspectiva ODS:** ODS 4, 5, 8, 10, 12 y 16

### Compromiso de calidad

**PCT.4:** Fomento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Responsabilidad Social mediante la realización de al menos una actividad anual para el público infantil-juvenil y una para el tejido asociativo, tales como formación, jornadas, encuentros o certámenes.

#### Indicadores de calidad:

**I.PCT.4.1:** Nº de actividades realizadas para el sector infantil-juvenil.

**I.PCT.4.2:** Nº de asistentes o impactos de cada actividad realizada para el público infantil-juvenil y totales, siempre que sean medibles.

**I.PCT.4.3:** Nº de actividades realizadas para el tejido asociativo.

**I.PCT.4.4:** Nº de asistentes o impacto, de cada actividad realizada para el tejido asociativo y totales, siempre que sean medibles.



**Perspectiva ODS:** ODS 4, 5, 8, 10, 12 y 16

### Compromiso de calidad

**¡NUEVA REDACCIÓN! PCT.5:** 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, con una participación de al menos el 50 % de las asociaciones del municipio.

#### Indicadores de calidad:

**I.PCT.5.1:** Realización de la feria de dos días de duración.

**¡NUEVO INDICADOR! I.PCT.5.2:** Porcentaje de asociaciones del municipio que han participado.

**Perspectiva ODS:** ODS 5, 8, 10, 11 y 16



### 3. SERVICIOS PÚBLICOS (SP)

**Líder:** Rafael Gómez Sánchez, Concejal delegado  
**Persona empleada pública responsable;** M<sup>a</sup> José Belenguer, Técnica de Servicios Públicos; Enrique Velasco, Técnico de Parques y Jardines; Miguel Marco. Técnico auxiliar OMIC.

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

[ribarjaneta@ribarroja.es](mailto:ribarjaneta@ribarroja.es)

[omic@ribarroja.es](mailto:omic@ribarroja.es)

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

Compromiso de calidad
<b>¡MODIFICACIÓN INDICADORES! SP.1:</b> 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.
<b>Indicadores de calidad:</b>
<b>I.SP.1.1:</b> N <sup>o</sup> servicios diarios realizados en las condiciones indicadas.
<b>¡NUEVO INDICADOR! I.SP.1.2:</b> N <sup>o</sup> de usuarios del servicio.
<b>Perspectiva ODS:</b> ODS 1, 3, 4, 8, 9, 11, 12, 13 y 15

Compromiso de calidad
<b>¡MODIFICACIÓN INDICADORES! SP.2:</b> 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.
<b>Indicadores de calidad:</b>
<b>I.SP.2.1:</b> N <sup>o</sup> servicios diarios realizados en las condiciones indicadas.
<b>¡NUEVO INDICADOR! I.SP.2.2:</b> N <sup>o</sup> usuarios/as del servicio.



**Perspectiva ODS:** ODS 1, 3, 4, 8, 9, 11, 12, 13 y 15

### Compromiso de calidad

**¡MODIFICACIÓN INDICADORES! SP.3:** Se establecerán servicios de transporte especiales con líneas de autobús gratuitos en Fin de Año, fiestas de Fadrins, Todos los Santos y Semana de Fiestas de Fadrins (agosto).

#### Indicadores de calidad:

**I.SP.3.1:** Nº servicios especiales realizados por evento.

**¡NUEVO INDICADOR! I.SP.3.2:** Nº de usuarios/as estimados del servicio, por evento y totales.

**Perspectiva ODS:** ODS 1, 3, 4, 8, 9, 11, 12, 13 y 15

### Compromiso de calidad

**¡NUEVA REDACCIÓN! SP.4:** Establecimiento de un servicio de autobús gratuito para los institutos y subvencionado al menos al 80 % para guarderías municipales (Escoletes) de 1 a 3 años, de entrada por la mañana y salida a medio día.

#### Indicadores de calidad:

**I.SP.4.1:** Prestación del servicio de autobús gratuito para institutos de entrada por la mañana y salida a medio día.

**¡NUEVO INDICADOR! I.SP.4.2:** Número de usuarios del servicio de autobús a institutos.

**I.SP.4.3:** Prestación del servicio de autobús a Escoletes y horarios.

**¡NUEVO INDICADOR! I.SP.4.4:** Número de usuarios del servicio de autobús a Escoletes.

**¡NUEVO INDICADOR! I.SP.4.5:** Porcentaje de subvención del servicio de autobús a Escoletes.

**Perspectiva ODS:** ODS 1, 3, 4, 11, 12, 13 y 15

### Compromiso de calidad



**SP.5:** 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.SP.5:** Nº de incidencias solucionadas en plazo / Nº Total incidencias.

**Perspectiva ODS:** ODS 11, 12 y 15

**Compromiso de calidad**

**SP.6:** 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.SP.6.1:** Nº de días a la semana de prestación del servicio.

**I.SP.6.2:** Nº de recogidas realizadas.

**Perspectiva ODS:** ODS 11, 12 y 15

**Compromiso de calidad**

**SP.7:** Tramitación de las reclamaciones presentadas en la OMIC en un máximo de 5 días hábiles, salvo por motivos ajenos a la propia OMIC o en período vacacional.

**Indicadores de calidad:**

**I.SP.7.1:** Nº de reclamaciones tramitadas en plazo / Nº total reclamaciones presentadas.

**I.SP.7.2:** Tiempos mínimo, máximo y medio de respuesta.

**Perspectiva ODS:** ODS 3, 4, 7, 9, 11 y 12 y 16



#### 4. SEGURIDAD CIUDADANA (PL)

**Líder:** Raquel Pamblanco Paredes. Concejala delegada

**Persona empleada pública responsable:** Fernando Tejera, Intendente de la Policía Local.

C/Carretera de Villamarchante, 117, 46190 Riba-roja de Túria, Valencia  
962 77 01 51

[policia@ribarroja.es](mailto:policia@ribarroja.es)

### COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD PÚBLICA Y POLICÍA LOCAL E INDICADORES

#### Compromiso de calidad

**PL.1:** Llegada ante emergencias de seguridad urbana desde que se recibe el aviso en un máximo de:

- Casco urbano: 8 minutos.
- Resto: 15 minutos.

#### Indicadores de calidad:

**I.PL.1.1:** % Llegada en casco urbano en tiempo definido.

**I.PL.1.2:** Número de servicios realizados en casco urbano.

**I.PL.1.3:** % Llegada al resto en tiempo definido.

**I.PL.1.4:** Número de servicios realizados en resto.

**Perspectiva ODS:** ODS 5, 8, 10, 11, 12 y 16

#### Compromiso de calidad

**¡MODIFICACIÓN INDICADORES! PL.2:** Realización de campañas de seguridad ciudadana con al menos 100 horas anuales.

#### Indicadores de calidad:

**I.PL.2.1:** Nº de horas de campañas realizadas en el año.

**¡NUEVO INDICADOR! I.PL.2.2:** Número de asistentes a las campañas escolares de las que se dispongan datos.

**Perspectiva ODS:** ODS 5, 8, 10, 11, 12 y 16



## 5. POLÍTICAS INCLUSIVAS, DERECHOS SOCIALES Y MAYORES (SS)

**Líder:** David Barbancho Martínez, Concejal delegado  
**Persona empleada pública responsable:** Rosa Segarra, Responsable de Servicios Sociales.

C/ Santander, 4 (Centro Social La Botaia), 46190 Riba-roja de Túria, Valencia  
961 65 31 47  
[ssociales@ribarroja.es](mailto:ssociales@ribarroja.es)

### COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS INCLUSIVAS, DERECHOS SOCIALES Y MAYORES E INDICADORES

#### Compromiso de calidad

**¡MODIFICACIÓN INDICADORES! SS.1:** 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.SS.1.1:** Nº solicitudes admitidas / Total solicitudes presentadas.

**I.SS.1.2:** Nº Actividades programadas en las condiciones indicadas.

**¡NUEVO INDICADOR! I.SS.1.3:** Nº de usuarios del servicio durante el año.

**Perspectiva ODS:** ODS 3, 4, 5, 8, 10 11 y 16

#### Compromiso de calidad

**¡MODIFICACIÓN INDICADORES! SS.2:** 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.SS.2.1:** Nº de Tramitaciones SAD en plazo / Total tramitadas.



<b>I.SS.2.2:</b> Tiempo medio de tramitación SAD.
<b>¡NUEVO INDICADOR! I.SS.2.3:</b> Número de usuarios/as que han disfrutado del servicio SAD durante el año.
<b>I.SS.2.4:</b> Nº de Tramitaciones servicio catering en plazo / Total tramitadas.
<b>I.SS.2.5:</b> Tiempo medio de tramitación cáterin.
<b>¡NUEVO INDICADOR! I.SS.2.6:</b> Número de usuarios/as que han disfrutado del servicio de cáterin durante el año.
<b>Perspectiva ODS:</b> ODS 1, 2, 3, 5, 10 11 y 16

<b>Compromiso de calidad</b>
<b>¡MODIFICACIÓN INDICADORES! SS.3:</b> 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
<b>Indicadores de calidad:</b>
<b>I.SS.3.1:</b> Actividades gratuitas realizadas de lunes a viernes durante el curso escolar para mayores de 55 años.
<b>¡NUEVO INDICADOR! I.SS.3.2:</b> Número de personas usuarias de cada una de las actividades.
<b>I.SS.3.3:</b> Número de admitidos/número de solicitudes presentadas en plazo y forma.
<b>Perspectiva ODS:</b> ODS 3, 4, 5, 10 11 y 16





## 6. AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL, COMERCIO Y LABORA (FE)

**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](mailto:adl@ribarroja.es)

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

Compromiso de calidad
<b>¡NUEVA REDACCIÓN! FE.1:</b> Ofertar anualmente al menos 15 cursos de formación gratuitos para el alumnado, con al menos 200 plazas totales.
<b>Indicadores de calidad:</b>
<b>I.FE.1.1:</b> Número de cursos de formación propia anual.
<b>I.FE.1.2:</b> Número de plazas ofertadas totales y por curso.
<b>¡NUEVO INDICADOR! I.FE.1.3:</b> Número de asistentes a los cursos de formación (globales y por curso), desglosando entre hombres y mujeres.
<b>Perspectiva ODS:</b> ODS 1, 4, 5, 6, 10, 8 y 9

Compromiso de calidad
<b>FE.2:</b> 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.
<b>Indicadores de calidad:</b>
<b>I.FE.2.1:</b> N° empresas individuales creadas en plazo / N° total de solicitudes.
<b>I.FE.2.2:</b> Tiempos de respuesta mínimos, medios y máximos (empresas individuales).
<b>I.FE.2.3:</b> N° empresas mercantiles de sociedad limitada creadas en plazo / N° total de solicitudes.
<b>I.FE.2.4:</b> Tiempos de respuesta mínimos, medios y máximos (sociedades limitadas).



**Perspectiva ODS:** ODS 1, 4, 5, 6, 10, 8 y 9

**Compromiso de calidad**

**¡MODIFICACIÓN INDICADORES! FE.3:** Realización de al menos 3 campañas de promoción del pequeño comercio al año.

**Indicadores de calidad:**

**I.FE.3.1:** Número de campañas realizadas en el año

**¡NUEVO INDICADOR! I.FE.3.2:** Número de comercios totales adheridos o participantes por campaña y totales.

**¡NUEVO INDICADOR! I.FE.3.3:** Resultado de las campañas, medidos en grado de satisfacción de los participantes o indicadores de impactos según proceda.

**Perspectiva ODS:** ODS 8, 9, 10, 11 y 12

**Compromiso de calidad**

**¡NUEVO COMPROMISO! FE.4:** Organización de, al menos, 1 acto, evento o actuación dirigidos a fomentar el emprendimiento.

**Indicadores de calidad:**

**¡NUEVO INDICADOR! I.FE.4.1:** Número de actos, eventos o actuaciones organizados en el año

**¡NUEVO INDICADOR! I.FE.4.2:** Número de participantes estimados o grado de impacto por acto, evento o actuación.

**Perspectiva ODS:** ODS 8, 9, 10, 11 y 12



## 7. BIBLIOTECAS (BIB)

**Líder:** José Manuel Vila, Concejal delegado  
**Persona empleada pública responsable:** Jesús Page,  
Técnico Superior- Archivero - Bibliotecario  
Carmen Veses Técnica Media-Archivera-Bibliotecaria

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

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

[bibliotecas@ribarroja.es](mailto:bibliotecas@ribarroja.es)

### COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECAS E INDICADORES

<b>Compromiso de calidad</b>
<b>¡NUEVA REDACCIÓN! BIB.1:</b> Ofrecer la sala de estudio con un mínimo de 60 plazas y equipada con acceso Wifi, en épocas de exámenes un mínimo de 90 días al año, con un horario especial superior a 14 horas diarias, incluyendo fines de semana.
<b>Indicadores de calidad:</b>
<b>I.BIB.1.1:</b> Número días de apertura sala estudio en las condiciones definidas.
<b>I.BIB.1.2:</b> Número de plazas ofrecidas en salas de estudio en épocas de exámenes.
<b>Perspectiva ODS:</b> ODS 4, 5, 8, 10 y 11

<b>Compromiso de calidad</b>
<b>¡NUEVA REDACCIÓN! BIB.2:</b> Programación de un mínimo de 6 encuentros del Taller de Lectura conjuntamente la biblioteca con el Centro de Formación de Personas Adultas de la Botaia y 8 encuentros del Club de Lectura en la biblioteca del Trinquet con propuestas literarias, con una disposición de, al menos, 15 libros para préstamo en ambos casos.
<b>Indicadores de calidad:</b>
<b>¡NUEVO INDICADOR! I.BIB.2.1:</b> Número de encuentros del Taller de Lectura.
<b>¡NUEVO INDICADOR! I.BIB.2.2:</b> Número total de participantes a los encuentros del Taller de Lectura, desglosando participantes hombres y mujeres.



<b>¡NUEVO INDICADOR! I.BIB.2.3:</b> Número de encuentros del Club de Lectura.
<b>¡NUEVO INDICADOR! I.BIB.2.4.:</b> Número total de participantes a los encuentros del Club de Lectura, desglosando participantes hombres y mujeres.
<b>¡NUEVO INDICADOR! I.BIB.2.5:</b> Número de libros disponibles por Taller y por Encuentro.
<b>Perspectiva ODS:</b> ODS 4, 5, 8, 10 y 11

<b>Compromiso de calidad</b>
<b>¡NUEVO COMPROMISO! BIB.3:</b> Organizar, al menos, 100 actividades de fomento de la lectura para público infantil y juvenil o familiar en centros educativos y escuelas infantiles, bibliotecas y Rodallibres (otros espacios públicos municipales).
<b>Indicadores de calidad:</b>
<b>¡NUEVO INDICADOR! I.BIB.3.1:</b> Número de actividades en colegios y escuelas infantiles.
<b>¡NUEVO INDICADOR! I.BIB.3.2:</b> Número total de participantes en actividades en colegios y escuelas infantiles, desglosando menores y adultos y participantes hombres y mujeres.
<b>¡NUEVO INDICADOR! I.BIB.3.3:</b> Número de actividades en bibliotecas.
<b>¡NUEVO INDICADOR! I.BIB.3.4:</b> Número total de participantes en actividades en bibliotecas, desglosando menores y adultos y participantes hombres y mujeres.
<b>¡NUEVO INDICADOR! I.BIB.3.5:</b> Número de actividades de Rodallibres.
<b>¡NUEVO INDICADOR! I.BIB.3.6:</b> Número total de participantes en actividades de Rodallibres, desglosando menores y adultos y participantes hombres y mujeres.
<b>Perspectiva ODS:</b> ODS 4, 5, 8, 10 y 11

<b>Compromiso de calidad</b>
<b>¡NUEVO COMPROMISO! BIB.4:</b> Realizar un mínimo de 250 acciones divulgativas de comunicación a través de redes sociales.
<b>Indicadores de calidad:</b>
<b>¡NUEVO INDICADOR! I.BIB.4:</b> Número de publicaciones en redes sociales.



**Perspectiva ODS: ODS 4, 5, 8, 10 y 11**



## 8. EDUCACIÓN

**Líder:** Eva Lara Catalá, Concejala delegada

**Persona empleada pública responsable:** Ana Huertas, Técnica de Educación; Francisca Folgado, Directora Escuelas Infantiles Riu Túria

Carrer Mercat, 9-2º piso, 46190 Riba-roja de Túria, Valencia  
679 08 82 37

[educacio@ribarroja.es](mailto:educacio@ribarroja.es)

### COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN E INDICADORES

Compromiso de calidad
<p><b>¡NUEVA REDACCIÓN! EDU.1:</b> Otorgar ayudas para sufragar gastos de material escolar con un total de 60 euros para gastar en Ribarroja para el alumnado de primaria y secundaria para el 100 % de las solicitudes que cumplan los requisitos de la convocatoria.</p>
Indicadores de calidad:
<p><b>I.EDU.1.1:</b> Importe ofrecido por ayuda y total.</p>
<p><b>I.EDU.1.2:</b> Nº ayudas entregadas/Nº total de solicitudes que cumplen los requisitos.</p>
<p><b>Perspectiva ODS:</b> ODS 1, 4, 5, 10 y 11</p>

Compromiso de calidad
<p><b>EDU.2:</b> Organización de una Escola d'Estiu para segundo ciclo de infantil y primaria, cubriendo el 100 % de las solicitudes presentadas en tiempo y forma y que cumplan los requisitos de admisión.</p>
Indicadores de calidad:
<p><b>I.EDU.2:</b> Alumnado admitido / Nº total de solicitudes que cumplen los requisitos.</p>
<p><b>Perspectiva ODS:</b> ODS 1, 4, 5, 10 y 11</p>

Compromiso de calidad
-----------------------



**EDU.3:** Organización de una Escuela de Verano para niñas y niños de 0 a 3 años escolarizados en el centro infantil Riu Turia, cubriendo el 100 % de las solicitudes presentadas en tiempo y forma y que cumplan los requisitos de admisión.

**Indicadores de calidad:**

**I.EDU.3:** Alumnado admitido / N° total de solicitudes que cumplen los requisitos.

**Perspectiva ODS:** ODS 1, 4, 5, 10 y 11

**Compromiso de calidad**

**EDU.4:** Complementar las ayudas económicas otorgadas por la Generalitat Valenciana para la escolarización de niñas y niños de 0 a 2 años en las escuelas infantiles Municipales (bono infantil), para que resulte gratuito para el 100 % del alumnado de 0 a 2 años que obtenga puesto escolar en el centro y obtenga la ayuda de la GVA.

**Indicadores de calidad:**

**I.EDU.4.1:** Alumnado de 0-2 años beneficiado de gratuidad / N° alumnado matriculado de 0-2 años bonificado por GVA.

**I.EDU.4.2:** Importe municipal aportado / coste total servicio.

**Perspectiva ODS:** ODS 1, 4, 5, 10 y 11



## 9. AUDITORIO (AUD)

**Líder:** Líder: José Manuel Vila, Concejal delegado  
**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](mailto:auditorio@ribarroja.es)

### COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIO E INDICADORES

#### Compromiso de calidad

**¡NUEVA REDACCIÓN! AUD.1:** Realizar al menos 10 funciones de artes escénicas (teatro, música y danza).

#### Indicadores de calidad:

**I.AUD.1.1:** Nº funciones de artes escénicas (teatro, música, danza).

**¡NUEVO INDICADOR! I.AUD.1.2:** Nº asistentes a cada función y totales.

**Perspectiva ODS:** ODS 4, 5, 10 y 11

#### Compromiso de calidad

**¡MODIFICACIÓN INDICADORES! AUD.2:** Realizar anualmente un mínimo de 50 sesiones de cine y 30 sesiones de cine de verano.

#### Indicadores de calidad:

**I.AUD.2.1:** Nº de sesiones de cine.

**¡NUEVO INDICADOR! I.AUD.2.2:** Nº de asistentes a las sesiones de cine.

**I.AUD.3.3:** Nº de sesiones de cine de verano.

**¡NUEVO INDICADOR! I.AUD.3.4:** Nº de asistentes a las sesiones de cine de verano.





**Perspectiva ODS:** ODS 4, 5, 10 y 11

### Compromiso de calidad

**¡MODIFICACIÓN INDICADORES! AUD.3:** Programación de una actividad de artes escénicas en inglés para todos los centros de primaria del municipio.

#### Indicadores de calidad:

**I.AUD.3.1:** Nº actividades de artes escénicas en inglés/ nº de centros de primaria.

**¡NUEVO INDICADOR! I.AUD.3.2:** Nº de asistentes totales.

**Perspectiva ODS:** ODS 4, 5, 10 y 11



## 10. CONSERVATORIOS PROFESIONALES DE MÚSICA Y DANZA (CPS)

**Líder:** Eva Lara Catalá, Concejala delegada

**Persona empleada pública responsable:** Juan José Campos, Director Conservatorio Profesional Municipal de Música; Carlos Labiós, Director Conservatorio Profesional Municipal de Danza

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

[conservatorio@ribarroja.es](mailto:conservatorio@ribarroja.es)

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

Compromiso de calidad
<b>¡NUEVA REDACCIÓN! CPS.1:</b> Programación de al menos 4 talleres de sensibilización de danza y 4 de música para niños de entre 4 y 7 años y para mayores de 18 años en danza.
<b>Indicadores de calidad:</b>
<b>I.CPS.1.1:</b> Nº de cursos de Música realizados por rango de edad.
<b>I.CPS.1.2:</b> Nº de inscritos a los cursos de música totales y por curso.
<b>I.CPS.1.3:</b> Nº de cursos de Danza realizados por rango de edad.
<b>I.CPS.1.4:</b> Nº de inscritos a los cursos de danza totales y por curso.
<b>Perspectiva ODS:</b> ODS 4, 5, 10 y 11



### Compromiso de calidad

**¡NUEVA REDACCIÓN! CPS.2:** Ofrecer anualmente 12 conciertos (audiciones y recitales) y 4 espectáculos de danza (festivales y muestras) y apertura al público general de los espectáculos y recitales que se organicen exclusivamente desde los conservatorios, todos ellos con entrada libre hasta completar el aforo de la sala.

#### Indicadores de calidad:

**I.CPS.2.1:** Nº de conciertos organizados.

**I.CPS.2.2:** Nº de festivales de danza organizados.

**I.CPS.2.3:** Nº de espectáculos y recitales abiertos al público/ realizados.

**Perspectiva ODS:** ODS 4, 5, 10 y 11



## 11. MUJER E IGUALDAD (MUJ)

**Líder:** Raquel Pamblanco Paredes, Concejala delegada  
**Persona empleada pública responsable:** Verónica Blanco, Técnica de Igualdad

C/Arrosals, 42, 46190 Riba-roja de Túria, Valencia  
627 38 29 11

[igualdad@ribarroja.es](mailto:igualdad@ribarroja.es)

### COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE MUJER E IGUALDAD E INDICADORES

Compromiso de calidad
<b>MUJ.1:</b> Realización durante el curso escolar de charlas de igualdad y prevención de la violencia machista a al menos 600 estudiantes al año en edad escolar (ESO, FP y Bachillerato).
<b>Indicadores de calidad:</b>
<b>I.MUJ.1:</b> Nº de asistentes durante el curso escolar
<b>Perspectiva ODS:</b> ODS 5, 10, 11 y 16

Compromiso de calidad
<b>MUJ.2:</b> 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.
<b>Indicadores de calidad:</b>
<b>I.MUJ.2.1:</b> Nº de campañas realizadas.
<b>I.MUJ.2.2:</b> Impactos de las campañas realizadas (siempre que sean medibles).
<b>Perspectiva ODS:</b> ODS 5, 10, 11 y 16



## 12. JUVENTUD (JUV)

**Líder:** David Barbancho Martínez, Concejal delegado  
**Persona empleada pública responsable:** Isaac Abellán,  
Técnico de Juventud

C/Cristo de los Afligidos, 25, 46190 Riba-roja de Túria,  
Valencia  
962 77 0 6 65 / 661 40 77 42  
[juventud@ribarroja.es](mailto:juventud@ribarroja.es)

### COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE JUVENTUD E INDICADORES

Compromiso de calidad
<b>JUV.1:</b> Programación anual de cursos de repaso de ESO y BACHILLER e INGLÉS con un 100% de personas admitidas, para edades de entre 12 y 30 años, siempre que cumplan los requisitos de la convocatoria, con una ratio máxima de 15 alumnos y alumnas por docente.
Indicadores de calidad:
<b>I.JUV.1.1:</b> Nº alumnas y alumnos admitidos / Total solicitudes.
<b>I.JUV.1.2:</b> Ratio de alumnado por docente por curso.
<b>Perspectiva ODS:</b> ODS 4, 5, 10 y 11

Compromiso de calidad
<b>JUV.2:</b> 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:
<b>I.JUV.2.1:</b> Nº personas beneficiarias / Total solicitudes.
<b>I.JUV.2.2:</b> Coste global ayuda.
<b>Perspectiva ODS:</b> ODS 4, 5, 10 y 11



### Compromiso de calidad

**¡MODIFICACIÓN INDICADORES! JUV.3:** Ofertar un mínimo de 4 cursos de formación propia anual con al menos 60 plazas totales.

#### Indicadores de calidad:

**I.JUV.3.1:** Número de cursos de formación propia anual ofertados.

**I.JUV.3.2:** Número de plazas por curso ofertadas.

**I.JUV.3.3:** Número de plazas totales ofertadas.

**¡NUEVO INDICADOR! I.JUV.3.4:** Número de asistentes totales y por curso, desglosando entre hombres y mujeres.

**Perspectiva ODS:** ODS 4, 5, 10 y 11

### Compromiso de calidad

**¡NUEVA REDACCIÓN! JUV.4:** Ofrecer el espacio juvenil con acceso Wifi, televisión y ludoteca 5 días a la semana con un horario de apertura de cómo mínimo 6 horas diarias en ocio diurno, con al menos 10 actividades dinamizadas al mes y 3 días mensuales de ocio nocturno con al menos 10 horas mensuales.

#### Indicadores de calidad:

**I.JUV.4.1:** Número días de apertura del espacio en las condiciones indicadas.

**¡NUEVA REDACCIÓN! I.JUV.4.2:** Número de actividades dinamizadas al mes en ocio nocturno.

**¡NUEVO INDICADOR! I.JUV.4.3:** Número de usuarios del servicio en ocio diurno.

**¡NUEVO INDICADOR! I.JUV.4.4:** Número días de apertura de ocio nocturno del espacio en las condiciones indicadas.

**¡NUEVO INDICADOR! I.JUV.4.5:** Número total de usuarios del servicio en ocio nocturno.

**¡NUEVO INDICADOR! I.JUV.4.6:** Número total de usuarios del servicio.

**Perspectiva ODS:** ODS 4, 5, 10 y 11



### 13. DEPORTES (DEP)

**Líder:** Rafael Gómez Sánchez, Concejal delegado

**Persona empleada pública responsable:** Marian Silvestre, Coordinadora Piscina, Instalaciones Deportivas Municipales.

Centro Deportivo La Mallá: Avda. Pacadar, s/n, 46190 Riba-roja de Túria, Valencia  
962 77 22 11

[deportes@ribarroja.es](mailto:deportes@ribarroja.es)

## COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE DEPORTES E INDICADORES

Compromiso de calidad
<b>DEP.1:</b> Oferta como mínimo de las siguientes plazas de actividades acuáticas para los distintos rangos de edad: 40 de 1 a 3 años; 150 de 3 a 5 años, 180 de 6 a 13 años; 32 de 14 a 17 años; 3 para futuras mamás; 4 para natación adaptada; 24 para Aquasalut; 126 para fitness acuático; 150 para personas adultas; 36 para “gent gran”, a partir de 60 años.
<b>Indicadores de calidad:</b>
<b>I.DEP.1.1:</b> Nº plazas ofertadas de 1 a 3 años.
<b>I.DEP.1.2:</b> Nº plazas ofertadas de 3 a 5 años.
<b>I.DEP.1.3:</b> Nº plazas ofertadas de 6 a 13 años.
<b>I.DEP.1.4:</b> Nº plazas ofertadas para jóvenes de 14 a 17 años.
<b>I.DEP.1.5:</b> Nº plazas ofertadas para futuras mamás.
<b>I.DEP.1.6:</b> Nº plazas ofertadas para natación adaptada.
<b>I.DEP.1.7:</b> Nº plazas ofertadas para Aquasalut.
<b>I.DEP.1.8:</b> Nº plazas ofertadas para fitness acuático.
<b>I.DEP.1.9:</b> Nº plazas ofertadas para personas adultas.
<b>I.DEP.1.10:</b> Nº plazas ofertadas para “gent gran”.



**Perspectiva ODS:** ODS 1, 3, 5,10 y 11

### Compromiso de calidad

**DEP.2:** De septiembre a junio garantizar una parrilla de actividades con al menos 50 horas de sesiones a la semana de actividades dirigidas, ofertar 150 plazas de sesión de una hora de actividades coreografiadas a la semana, 400 plazas de sesión de una hora de Pilates a la semana, 250 plazas de sesión de una hora de Cicloindoor a la semana y 175 plazas de sesión de una hora de actividades de acondicionamiento físico a la semana.

#### Indicadores de calidad:

**I.DEP.2.1:** Nº de horas de sesiones semanales de actividades dirigidas realizadas.

**I.DEP.2.2:** Nº plazas ofertadas de sesión de una hora de actividades coreografiadas a la semana.

**I.DEP.2.3:** Nº plazas ofertadas de sesión de una hora de Pilates a la semana.

**I.DEP.2.4:** Nº plazas ofertadas de sesión de una hora de Cicloindoor a la semana.

**I.DEP.2.5:** Nº plazas ofertadas de sesión de una hora de actividades de acondicionamiento físico a la semana.

**Perspectiva ODS:** ODS 1, 3, 5,10 y 11





## 14. TURISMO Y PATRIMONIO (TUR)

**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](mailto:turismo@ribarroja.es) ; [patrimonio@ribarroja.es](mailto:patrimonio@ribarroja.es)

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

#### Compromiso de calidad

**¡NUEVA REDACCIÓN! TUR.1:** Realización de un mínimo de 12 tipos diferentes de rutas turísticas guiadas a lo largo del año con al menos 50 días de visitas guiadas.

#### Indicadores de calidad:

**I.TUR.1.1:** Nº de tipos de rutas turísticas guiadas.

**¡NUEVA REDACCIÓN! I.TUR.1.2:** Nº de días de visitas guiadas realizadas.

**Perspectiva ODS:** ODS 4 y 11

#### Compromiso de calidad

**¡NUEVA REDACCIÓN! TUR.2:** Adaptación de al menos el 80 % de las rutas turísticas ofertadas para colectivos con diversidad funcional y disposición de, al menos, 15 soportes de información turística adaptados para personas con diversidad funcional.

#### Indicadores de calidad:

**¡NUEVA REDACCIÓN! I.TUR.2.1:** Nº de actividades turísticas ofertadas.

**I.TUR.2.2:** Nº de soportes adaptados disponibles.

**Perspectiva ODS:** ODS 3, 4, 10 y 11



### Compromiso de calidad

**¡NUEVA REDACCIÓN! TUR.3:** Realización de actividades de promoción turística para al menos 900 estudiantes de primaria/secundaria.

#### Indicadores de calidad:

**I.TUR.3:** Nº de escolares participantes.

**Perspectiva ODS:** ODS 4, 10 y 11

### Compromiso de calidad

**TUR.4:** Promoción de Ribera-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.TUR.4.1:** Nº de publicaciones en redes sociales anuales.

**I.TUR.4.2:** Nº de campañas de correo electrónico mensuales.

**I.TUR.4.3:** Nº de asistencias a ferias o eventos de promoción turística anuales.

**Perspectiva ODS:** ODS 4, 10 y 11



## 15. URBANISMO (URB)

**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](mailto:urbanismo@ribarroja.es)

### COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE URBANISMO E INDICADORES

Compromiso de calidad
<b>URB.1:</b> Validación de forma inmediata de las Declaraciones Responsables de obras menores y obras mayores presentadas presencialmente, si la documentación está completa.
Indicadores de calidad:
<b>I.URB.1:</b> Nº de declaraciones responsables presenciales validadas de forma inmediata/total de declaraciones responsables presenciales presentadas.
<b>Perspectiva ODS:</b> ODS 7, 9,11 y 12

Compromiso de calidad
<b>¡NUEVA REDACCIÓN! URB.2:</b> 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, y reanudar plazo en caso de solicitar subsanación o aportación de documentación, desde la fecha en la que es aportada.
Indicadores de calidad:
<b>I.URB.2:</b> Nº Informes emitidos de ocupación de vía pública en plazo definido/Total de informes emitidos.
<b>Perspectiva ODS:</b> ODS 7, 9,11 y 12



## 16. MEDIO AMBIENTE – ECORIBA (MAM)

**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](mailto:jmorales@ribarroja.es)

### COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE AMBIENTE - ECORIBA E INDICADORES

#### Compromiso de calidad

**MAM.1:** Oferta de actividades de educación ambiental durante el curso escolar a los centros educativos del municipio todos los años, con un mínimo de 90 horas al año.

#### Indicadores de calidad:

**I.MAM.1.1:** Nº actividades de educación ambiental ofertadas.

**I.MAM.1.2:** Nº de horas de educación ambiental impartidas.

**Perspectiva ODS:** ODS 4, 5, 6, 10, 11, 12, 13 y 15

#### Compromiso de calidad

**¡NUEVA REDACCIÓN! MAM.2:** Convocatoria anual de los premios EcoRiba con un importe total mínimo de 8.000 € y realización como mínimo de una jornada anual de sensibilización ambiental.

#### Indicadores de calidad:

**¡NUEVA REDACCIÓN! I.MAM.2.1:** Convocatoria de los premios EcoRiba y dotación presupuestaria.

**¡NUEVO INDICADOR! I.MAM.2.2:** Realización de jornada/s de sensibilización ambiental.

**Perspectiva ODS:** ODS 4, 5, 6, 10, 11, 12, 13 y 15



### 17. RECAUDACIÓN (REC)

**Líder:** José Ángel Hernández Carrizosa, Concejal delegado  
**Persona empleada pública responsable:** Carmen Liedó, 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

Compromiso de calidad
<b>REC.1:</b> 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.
<b>Indicadores de calidad:</b>
<b>I.REC.1:</b> Nº fraccionamientos resueltos en tiempo definido/ Nº total de fraccionamientos solicitados.
<b>Perspectiva ODS:</b> ODS 1, 10 y 16



### 18. COMUNICACIÓN (MC)

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

Plaza del Ayuntamiento, nº 9, edificio A, 46190 Riba-roja de Túria, Valencia  
663 00 02 19  
[comunicacion@ribarroja.es](mailto:comunicacion@ribarroja.es)

## COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN E INDICADORES

Compromiso de calidad
<b>¡NUEVA REDACCIÓN! MC.1:</b> Acercar a la ciudadanía las actividades y recursos municipales mediante la inserción de una media de 80 publicaciones mensuales en redes sociales (Facebook, Twitter e Instagram) y 40 comunicaciones cuatrimestrales a través del servicio municipal gratuito de WhatsApp.
<b>Indicadores de calidad:</b>
<b>¡NUEVA REDACCIÓN! I.MC.1.1:</b> Número de publicaciones mensuales en Facebook, Twitter e Instagram.
<b>I.MC.1.2:</b> Número de comunicaciones cuatrimestrales a través de WhatsApp.
<b>Perspectiva ODS:</b> ODS 9, 11, 16 y 17

Compromiso de calidad
<b>¡NUEVA REDACCIÓN! MC.2:</b> Emisión de una media de 10 notas de prensa al mes y realización de 10 convocatorias / eventos al año
<b>Indicadores de calidad:</b>
<b>¡NUEVA REDACCIÓN! I.MC.2.1:</b> Número de notas de prensa mensuales emitidas.
<b>I.MC.2.2:</b> Número de convocatorias / eventos realizados al año.
<b>Perspectiva ODS:</b> ODS 9, 11, 16 y 17



## 19. CONTRATACIÓN: RIBA-LICITA (CONT)

**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](mailto:ribalicita@ribarroja.es)

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

<b>Compromiso de calidad</b>
<b>CONT.1:</b> 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.
<b>Indicadores de calidad:</b>
<b>I.CONT.1:</b> Nº de las mesas de contratación pública realizadas/ nº de las mesas de contratación pública transmitidas.
<b>Perspectiva ODS:</b> ODS 9, 11, 12, 16 y 17

<b>Compromiso de calidad</b>
<b>CONT.2:</b> Realización de al menos 2 acciones anuales de formación a licitadores.
<b>Indicadores de calidad:</b>
<b>I.CONT.2:</b> Nº Acciones formativas realizadas.
<b>Perspectiva ODS:</b> ODS 9, 11, 12, 16 y 17



## 20. PERSONAL - RECURSOS HUMANOS (RRHH)

**Líder:** José Ángel Hernández Carrizosa, Concejal delegado  
**Persona empleada pública responsable:** José Luis Serrano, Vicesecretario; Luis Alonso de Armiño, Técnico de Administración General - Recursos Humanos

Plaza Ayuntamiento, 9, 46190 Riba-roja de Túria, Valencia  
962 77 00 62

[usuariosrecursoshumanos@ribarroja.es](mailto:usuariosrecursoshumanos@ribarroja.es)

### COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR PERSONAL - RECURSOS HUMANOS

#### Compromiso de calidad

**RRHH.1:** Publicación en el Portal de Transparencia de la evolución de los llamamientos de las bolsas de empleo de forma inmediata.

#### Indicadores de calidad:

**I.RRHH.1:** Estado de actualización de cada bolsa publicado en el Portal de Transparencia.

**Perspectiva ODS:** ODS 1, 5, 8, 10 y 16

#### Compromiso de calidad

**¡NUEVO COMPROMISO! RRHH.2:** Organizar, al menos, 3 cursos de formación propios.

#### Indicadores de calidad:

**¡NUEVO INDICADOR! I.RRHH.2.1:** Nº de cursos realizados.

**¡NUEVO INDICADOR! I.RRHH.2.2:** Número de asistentes por cursos y totales, desglosados en hombres y mujeres.

**Perspectiva ODS:** ODS 1, 5, 8, 10 y 16





## 21. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA: REGISTRO Y PADRÓN (REG)

**Líder:** Esther Gómez Laredo, Concejala delegada  
**Persona empleada pública responsable:** Amparo Sánchez, Roberto Peiró, M<sup>a</sup> José Senent

Plaza Ayuntamiento, 9, 46190 Riba-roja de Túria, Valencia  
 962 77 00 62

[registro@ribarroja.es](mailto:registro@ribarroja.es)

Compromiso de calidad
<p><b>¡NUEVO COMPROMISO! REG.1:</b> Asignación de las instancias presentadas de forma presencial al departamento competente de forma inmediata y asignación de las anotaciones telemáticas presentadas a través del trámite AA-Instancia General en un plazo de 24 horas hábiles, ambas en el 98 % de los casos.</p>
Indicadores de calidad:
<p><b>¡NUEVO INDICADOR! I.REG.1.1:</b> Nº de instancias presenciales derivadas de forma inmediata/totales</p>
<p><b>¡NUEVO INDICADOR! I.REG.1.2:</b> Nº de Instancias Generales asignadas en 24 horas hábiles/totales</p>
<p><b>Perspectiva ODS:</b> ODS 11, 16 y 17</p>

Compromiso de calidad
<p><b>¡NUEVO COMPROMISO! REG.2:</b> Actualización de los datos de Padrón recibidos de forma mensual por el INE (altas por nacimiento, bajas por defunción y bajas a otros municipios) en un plazo de 5 días hábiles, salvo errores o duplicidades, en el 98 % de los casos.</p>
Indicadores de calidad:
<p><b>¡NUEVO INDICADOR! I.REG.2.1:</b> Nº de nacimientos actualizados en plazo/nacimientos totales.</p>
<p><b>¡NUEVO INDICADOR! I.REG.2.2:</b> Nº de defunciones actualizadas en</p>



plazo/defunciones totales.

**¡NUEVO INDICADOR! I.REG.2.3:** N° de bajas a otros municipios actualizadas en plazo/bajas a otros municipios totales.

**Perspectiva ODS:** ODS 11, 16 y 17



## 22. SECRETARÍA (SEC)

**Líder:** José Ángel Hernández Carrizosa, Concejal delegado  
**Persona empleada pública responsable:** Ylenia Díaz, Secretaria.

Plaza Ayuntamiento, 9, 46190 Riba-roja de Túria, Valencia  
962 77 00 62

[ribalicit@ribarroja.es](mailto:ribalicit@ribarroja.es)

Compromiso de calidad
<b>¡NUEVO COMPROMISO! SEC.1:</b> Comunicación al público de la gestión de las distintas áreas municipales mediante la publicación anual durante el primer semestre del año de una memoria y un resumen de los principales hitos recogidos en la misma.
<b>Indicadores de calidad:</b>
<b>¡NUEVO INDICADOR! I.SEC.1.1:</b> Publicación de la memoria anual en el primer semestre del año.
<b>¡NUEVO INDICADOR! I.SEC.1.2:</b> Publicación del resumen de hitos más importantes.
<b>Perspectiva ODS:</b> ODS 16 y 17

Compromiso de calidad
<b>¡NUEVO COMPROMISO! SEC.2:</b> Publicación en la web municipal de un newsletter semestral donde se recogerán todas las acciones llevadas a cabo en materia antifraude y de integridad.
<b>Indicadores de calidad:</b>
<b>¡NUEVO INDICADOR! I.SEC.2:</b> Número de newsletters publicados.
<b>Perspectiva ODS:</b> ODS 16 y 17



## Compromiso de calidad

**¡NUEVO INDICADOR! ¡NUEVO COMPROMISO! SEC.3:** Impartición de una acción formativa/conferencia en materia de antifraude e integridad dirigida a empresas, asociaciones, diferentes colectivos y sociedad civil.

### Indicadores de calidad:

**¡NUEVO INDICADOR! I.SEC.3:** Acciones realizadas.

**Perspectiva ODS:** ODS 16 y 17



### 23. CULTURA (CULT)

**Líder:** José Manuel Vila, Concejal delegado  
**Persona empleada pública responsable:** Ana Huertas  
Técnica de Educación y Cultura.  
Carrer Mercat, 9-2º piso, 46190 Riba-roja de Túria. Valencia  
679088237  
[cultura@ribarroja.es](mailto:cultura@ribarroja.es)

Se propone incluir este nuevo servicio con el siguiente compromiso:

Compromiso de calidad
¡NUEVO COMPROMISO! CULT.1: Organizar, al menos, 4 actividades culturales en el Àgora del Pensament Lliure, Espai Cultural (APLEC) y 6 exposiciones de arte y cultura en el Molí.
Indicadores de calidad:
¡NUEVO INDICADOR! I.CULT.1.1: Número de actividades de APLEC.
¡NUEVO INDICADOR! I.CULT.1.2: Número de asistentes a las actividades de APLEC.
¡NUEVO INDICADOR! I.CULT.1.3: Número de exposiciones en el Molí.
¡NUEVO INDICADOR! I.CULT.1.4: Número de asistentes a las exposiciones en el Molí.
<b>Perspectiva ODS:</b> ODS 4, 5, 10 y 11



## ANEXO I: NORMATIVA REGULADORA

A continuación, se incluye el marco legislativo de actuación municipal, sin ánimo de ser un análisis exhaustivo de toda la legislación aplicable en el municipio de Ribera-roja de Túria.

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local.
- Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, Texto Refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local.
- Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de organización, funcionamiento y régimen jurídico de las Entidades locales.
- Real Decreto 1372/1986, de 13 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Bienes de las Entidades Locales.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.
- Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Suelo y Rehabilitación Urbana.
- Ley 1/2019, de 5 de febrero, de la Generalitat, de modificación de la Ley 5/2014, de 25 de julio, de ordenación del territorio, urbanismo y paisaje de la Comunitat Valenciana
- Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el cual se aprueba el Texto Refundido de la ley Reguladora de las Haciendas Locales.
- Ley 39/1988, de 28 de diciembre, Reguladora de las Haciendas Locales.
- Real Decreto Legislativo 3/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Empleo.
- Ley General Tributaria, 58/2003 de 17 de diciembre.
- Real Decreto 1032/2017, de 15 de diciembre, por el que se aprueba la Estrategia Española de Activación para el Empleo 2017-2020.
- R.D.-ley 3/2011, de 18 de febrero, de medidas urgentes para la mejora de la empleabilidad y la reforma de las políticas activas de empleo.
- Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local
- Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación ciudadana de la Comunitat Valenciana.
- Ley 1/2022, de 13 de abril de Transparencia y Buen Gobierno de la Comunitat Valenciana.
- Ley 4/2023 de 13 de abril de Participación Ciudadana y Fomento del Asociacionismo de la Comunitat Valenciana
- Decreto 105/2017, de 28 de julio, del Consell, de desarrollo de la ley 2/2015, de 2 de abril de la Generalitat.



- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público
- Ley 8/2010, de 23 de junio, de la Generalidad Valenciana, de Régimen Local de la Comunidad Valenciana.
- Ley 3/2010 de 5 de mayo, de la Generalidad, de la Administración Electrónica de la Comunidad Valenciana.
- Ley 6/2014, de 25 de julio, de Prevención, Calidad y Control ambiental de Actividades en la Comunitat Valenciana. Ley 14/2010, de 3 de diciembre, de la Generalitat, de Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas y Establecimientos Públicos
- Ley 5/1997, de 25 de junio, de la Generalitat Valenciana, por la que se regula el Sistema de Servicios Sociales en el Ámbito de la Comunidad Valenciana.
- LEY 9/2003, de 2 de abril, de la Generalitat, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ordenanzas municipales: [www.ribarroja.es](http://www.ribarroja.es)



Un proyecto liderado por:



Con la colaboración estratégica de:

**masuno**

