

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

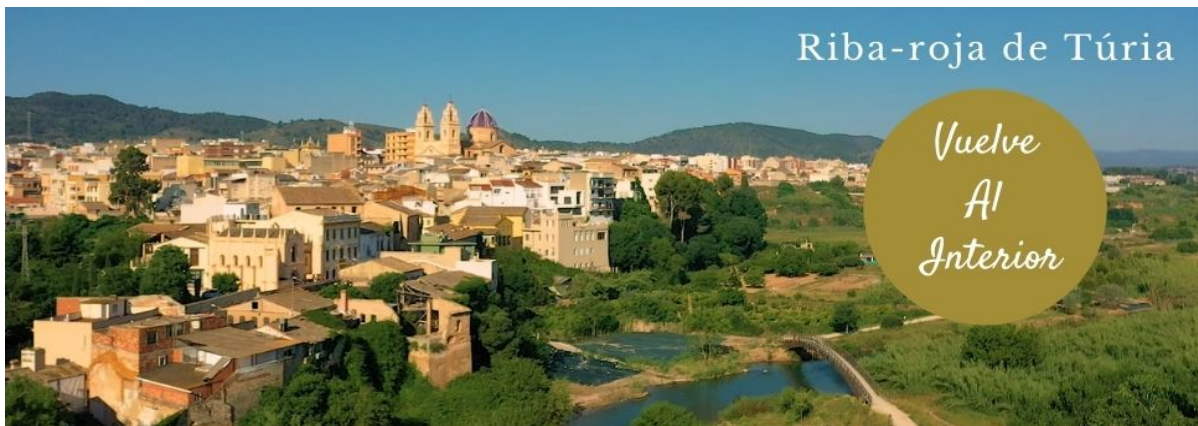
ENERO - ABRIL 2024

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 2024 - 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: 28 de marzo de 2024 (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**

AGENDA DE TRABAJO: PLANIFICACIÓN ANUAL

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 Y LABORA

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

21. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA: REGISTRO Y PADRÓN

22. SECRETARÍA

23. CULTURA

AGENDA DE TRABAJO: PLANIFICACIÓN ANUAL

	2024			2025
	Enero - abril	Mayo - agosto	Septiembre - diciembre	Enero - abril
Fecha límite aportación de evidencias autoevaluación interna	13 mayo	16 septiembre	13 enero	12 mayo
Fecha límite de publicación en el Portal de Transparencia	20 mayo	23 septiembre	20 enero	19 mayo
Dación cuenta en la JGL y declaración de incumplimientos				
Auditoría interna	15-16 febrero			13-14 febrero
Auditoría externa AENOR	5-6 marzo			4-5 marzo
Aprobación por el Pleno	15 abril			

TAREAS --

Descripción de la tarea	Estado
Publicación en el Portal de Transparencia de documentos de trabajo: • 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 2024. 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 2024, de aplicación para este mismo año 2024.

El nuevo modelo de gobernanza liderado por el Departamento de Transparencia, Gobierno Abierto y Participación Ciudadana gira en torno a 65 compromisos de calidad, que involucran a más de 39 personas empleadas públicas de 23 departamentos municipales.



1. ALCALDÍA

Líder: Robert Raga Gadea, Alcalde

Persona empleada pública responsable: Nuria Cobaleda, Alcaldía

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

alcaldia@ribarroja.es

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR ALCALDÍA E INDICADORES

Departamento:	Alcaldía	Periodo de seguimiento:	Enero-Abril 2024
Compromiso de calidad			
¡MODIFICACIÓN INDICADORES! ALC.1: 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.			
Indicadores de calidad:			
I.ALC.1.1: Dotación presupuestaria anual.			
¡NUEVO INDICADOR! I.ALC.1.2: Número de propuestas participativas.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	PTE		ODS 16 y 17
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
Apertura No conformidad (A cumplimentar junto con Dpto. de Transparencia)	No aplica	Número de NC.	

Compromiso de calidad			
ALC.2: Contacto permanente con la ciudadanía realizando el alcalde un mínimo de 14 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
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
https://correo.ribarroja.es/owa/calendar/rraga@ribarroja.es/Calendario/calendar.html Enero 14 Febrero 14 Març 14 Abril 14			
Apertura No conformidad (A cumplimentar junto con Dpto. de Transparencia)	No aplica	Número de NC.	



2. TRANSPARENCIA, GOBIERNO ABIERTO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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 /
transparencia@ribarroja.es

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

Departamento:	Departamento de transparencia, Gobierno abierto y participación ciudadana	Periodo de seguimiento:	Enero-Abril 2024
----------------------	--	--------------------------------	-------------------------

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.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
98%	98,37%	SI	ODS 5, 8, 10, 11, 12

			y 16
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.PCT.1.1: Nº de incidencias y sugerencias tramitadas y contestadas en plazo / Total recibidas.482/490 Incidencias: 444/451 Sugerencias: 38/39			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	

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			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	En proceso		ODS 4, 5, 8, 10, 11 y 16
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
No ha habido ninguna			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	

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.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SI / NO):	Perspectiva ODS:
100%	En proceso		ODS 4, 5, 8, 10, 12 y 16
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
Apertura No conformidad		Número de NC.	

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: N° de actividades realizadas para el sector infantil-juvenil.			
I.PCT.4.2: N° de asistentes o impactos de cada actividad realizada para el público infantil-juvenil y totales, siempre que sean medibles.			
I.PCT.4.3: N° de actividades realizadas para el tejido asociativo.			
I.PCT.4.4: N° de asistentes o impacto, de cada actividad realizada para el tejido asociativo y totales, siempre que sean medibles.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SI / NO):	Perspectiva ODS:
100%	En proceso		ODS 4, 5, 8, 10, 12 y 16
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
Programado 25-26 de mayo			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	

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.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	En proceso		ODS 5, 8, 10, 11 y 16
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
Programada para 25-26 de Mayo			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	



3. SERVICIOS PÚBLICOS

Líder: Rafael Gómez Sánchez, Concejal delegado
 Persona empleada pública responsable: Enrique Velasco, Técnico de Parques y Jardines; M^a José Berenguer, Técnica de Servicios Públicos. Miguel Marco. Técnico auxiliar OMIC

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

ribarojaneta@ribarroja.es

omic@ribarroja.es

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

Departamento:	Servicios Públicos	Periodo de seguimiento:	Enero-Abril 2024
----------------------	---------------------------	--------------------------------	-------------------------

Compromiso de calidad

¡MODIFICACIÓN INDICADORES! SP.1: 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.SP.1.1: N° servicios diarios realizados en las condiciones indicadas.

¡NUEVO INDICADOR! I.SP.1.2: N° de usuarios del servicio.

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

Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)

I.SP.1.1: N° servicios diarios realizados en las condiciones indicadas.
 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.

I.SP.3.2: N° de usuarios/as estimados del servicio, por evento y totales.

N° Usuarios y Usuarías: 127097

Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.
--------------------------------	---------	---------------

Compromiso de calidad			
¡MODIFICACIÓN INDICADORES! SP.2: 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.SP.2.1: N° servicios diarios realizados en las condiciones indicadas.			
¡NUEVO INDICADOR! I.SP.2.2: N° usuarios/as del servicio.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SI / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	SI	ODS 1, 3, 4, 8, 9, 11, 12, 13 y 15
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.SP.2.1: N° servicios diarios realizados en las condiciones indicadas 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. I.SP.2.2: N° usuarios/as del servicio.10.261			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	

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: N° servicios especiales realizados por evento.			
¡NUEVO INDICADOR! I.SP.3.2: N° de usuarios/as estimados del servicio, por evento y totales.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SI / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	SI	ODS 1, 3, 4, 8, 9,

			11, 12, 13 y 15
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.SP.3.1: N° servicios especiales realizados por evento. Se ha realizado hasta la fecha el servicio especial de fallas (17, 18 y 19 de Marzo) I.SP.3.2: N° de usuarios/as estimados del servicio, por evento y totales. 323 usuarios y usuarias			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	

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.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SI / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	SI	ODS 1, 3, 4, 11, 12, 13 y 15
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.SP.4.1: Prestación del servicio de autobús gratuito para institutos de entrada por la mañana y salida a medio día. 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. I.SP.4.2: Número de usuarios del servicio de autobús a institutos: 22960. I.SP.4.3: Prestación del servicio de autobús a Escoletes y horarios. 5818 I.SP.4.5: Porcentaje de subvención del servicio de autobús a Escoletes.			

Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.
--------------------------------	---------	---------------

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: <u>962 77 01 51</u>.			
Indicadores de calidad:			
I.SP.5: N° de incidencias solucionadas en plazo / N° Total incidencias.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SI / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	SI	ODS 11, 12 y 15
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.SP.5: N° de incidencias solucionadas en plazo / N° Total incidencias. 4 de 4.			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	

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: N° de días a la semana de prestación del servicio.			
I.SP.6.2: N° de recogidas realizadas.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SI / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	SI	ODS 11, 12 y 15
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.SP.6.1: N° de días a la semana de prestación del servicio Desde el Ayuntamiento se realiza un servicio de recogida de enseres y poda en el			

siguiente horario previo aviso al Teléfono gratuito 900714318: Recogida de Enseres: Lunes y Jueves → casco urbano; Martes y viernes → urbanizaciones y diseminados Recogida de Poda: Miércoles → casco urbano;diseminados,etc Lunes,Martes jueves y viernes → urbanizaciones y diseminados I.SP.6.2: N° de recogidas realizadas. 1057 (enseres) y 350 (poda)		
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.

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: N° de reclamaciones tramitadas en plazo / N° total reclamaciones presentadas.			
I.SP.7.2: Tiempos mínimo, máximo y medio de respuesta.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SI / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	SI	ODS 11, 12 y 15
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.SP.7.1: N° de reclamaciones tramitadas en plazo / N° total reclamaciones presentadas. 29/29 Reclamaciones Totales 31. - 1 reclamación: solicitud de documentación para completar la reclamación que no presentó el ciudadano. - 1 del año anterior (servicio no trasladado) Reclamaciones en plazo: 29			
I.SP.7.2: Tiempos mínimo, máximo y medio de respuesta. Mínimo: 0 días Máximo: 3 días Medio: 0,77 días			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	



4. SEGURIDAD CIUDADANA

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

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

Departamento:	Seguridad Ciudadana	Periodo de seguimiento:	Enero-Abril 2024
----------------------	----------------------------	--------------------------------	-------------------------

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: Nº de servicios realizados en casco urbano.			
I.PL.1.3: % Llegada al resto en tiempo definido.			
I.PL.1.4: Nº servicios realizados en resto.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SI / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	SI	ODS 5, 8, 10, 11, 12 y 16
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.PL.1.1: 100% Llegada en casco urbano en tiempo definido. I.PL.1.2: 118 servicios realizados en casco urbano. I.PL.1.3: 100% Llegada al resto en tiempo definido I.PL.1.4: 107 servicios realizados en resto.			

A 30 de abril se está cumpliendo el tiempo de respuesta en el 100% de los servicios		
Apertura No conformidad	NO	Número de NC.

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: 47 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.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SI / NO):	Perspectiva ODS:
100%	47%	En proceso	ODS 5, 8, 10, 11, 12 y 16
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.PL.2.1: 47 horas de campañas realizadas en el año. I.PL.2.2: Número de asistentes a las campañas escolares de las que se dispongan datos: 420 alumnos A 30 de abril se ha cumplido el 47% del objetivo anual			
Apertura No conformidad	NO	Número de NC.	



5. POLÍTICAS INCLUSIVAS, DERECHOS SOCIALES Y MAYORES

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

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

Departamento:	Políticas inclusivas, derechos sociales y mayores	Periodo de seguimiento:	Enero - Abril 2024
----------------------	--	--------------------------------	---------------------------

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.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	SI	ODS 3, 4, 5, 8, 10 11 y 16
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
Actividades: Ocio entre semana Ocio fin de semana			

Socialización Pedagogía Psicología Fisioterapia		
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.

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: N° de Tramitaciones SAD en plazo / Total tramitadas.			
I.SS.2.2: Tiempo medio de tramitación SAD.			
¡NUEVO INDICADOR! I.SS.2.3: Número de usuarios/as que han disfrutado del servicio SAD durante el año.			
I.SS.2.4: N° de Tramitaciones servicio catering en plazo / Total tramitadas.			
I.SS.2.5: Tiempo medio de tramitación cáterin.			
¡NUEVO INDICADOR! I.SS.2.6: Número de usuarios/as que han disfrutado del servicio de cáterin durante el año.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SI / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	SI	ODS 1, 2, 3, 5, 10 11 y 16
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
Servicio de Catering Social: Servicio de comidas destinado a personas que presentan dificultades para elaborar alimentos en su día a día. Se ofertan 5 tipos de menú: basal, hipertenso, diabetes, triturado y dieta blanda. Se oferta de lunes a sábado y domingos y festivos. • Usuarios activos totales: 193 personas usuarias • Altas Primer Cuatrimestre 2024: 31 personas usuarias • Bajas Primer Cuatrimestre 2024: 19 personas usuarias • Tiempo medio de tramitación CATERING: 1,87 días Servicio de Ayuda a Domicilio: Servicio destinado a personas que precisan supervisión y ayuda para realizar las actividades básicas diarias. La finalidad del servicio es favorecer la permanencia de la persona beneficiaria en su entorno habitual.			

• Personas usuarias en activo: 29 personas usuarias • Altas Primer Cuatrimestre: 8 personas usuarias • Bajas del servicio: 3 personas usuarias • Tiempo medio de tramitación SAD: 2 días		
• Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.

Compromiso de calidad			
¡MODIFICACIÓN INDICADORES! SS.3: 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.SS.3.1: Actividades gratuitas realizadas de lunes a viernes durante el curso escolar para mayores de 55 años.			
¡NUEVO INDICADOR! I.SS.3.2: Número de personas usuarias de cada una de las actividades.			
I.SS.3.3: Número de admitidos/número de solicitudes presentadas en plazo y forma.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	SI	ODS 3, 4, 5, 10 11 y 16
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
PROGRAMA MUNICIPAL DE PERSONAS MAYORES. DIRIGIDO A PERSONAS A PARTIR DE 55 AÑOS DE EDAD. ACTIVIDADES PROGRAMADAS DE SEPTIEMBRE A JUNIO. Altas totales: 654 Actividades: • Dibujo y pintura • Memoria • Fotografía • Móvil • Zumba • Pilates • Baile en línea • Gimnasia • Informática			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	



6. AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL, COMERCIO 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 Y LABORA E INDICADORES

Departamento:	Agencia de desarrollo local, comercio y LABORA	Periodo de seguimiento:	Enero-Abril 2024
----------------------	---	--------------------------------	-------------------------

Compromiso de calidad			
¡NUEVA REDACCIÓN! FE.1: Ofertar anualmente al menos 15 cursos de formación gratuitos para el alumnado, con al menos 200 plazas totales.			
Indicadores de calidad:			
I.FE.1.1: Número de cursos de formación propia anual.			
I.FE.1.2: Número de plazas ofertadas totales y por curso.			
¡NUEVO INDICADOR! I.FE.1.3: Número de asistentes a los cursos de formación (globales y por curso), desglosando entre hombres y mujeres.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	En proceso		ODS 1, 4, 5, 6, 10, 8 y 9
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
1.- Taller: Modela tu idea. El canvas te ayuda a conseguirlo - 24 plazas - 24 asistentes - 10 mujeres - 14 hombres. 2.- Taller: Comunicación Online en RRSS - 20 plazas - 20 asistentes - 11 mujeres - 9 hombres 3.- Taller: Comunicación Online en RRSS - 24 plazas - 24 asistentes - 11 mujeres - 13 hombres. 4.- Manipulador de alimentos y alérgenos - 30 plazas - 25 asistentes - 21 mujeres - 4 hombres			

5.- T'Avalem, Ribactiva oportunitats - 20 plazas - 20 asistentes - 3 mujeres - 17 hombres. 6.- Competencias básicas y transversales para la ocupación operario/a de almacén 15 plazas - 14 asistentes - 5 mujeres - 9 hombres.		
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.

Compromiso de calidad			
FE.2: 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.FE.2.1: Nº empresas individuales creadas en plazo / Nº total de solicitudes.			
I.FE.2.2: Tiempos de respuesta mínimos, medios y máximos (empresas individuales).			
I.FE.2.3: Nº empresas mercantiles de sociedad limitada creadas en plazo / Nº total de solicitudes.			
I.FE.2.4: Tiempos de respuesta mínimos, medios y máximos (sociedades limitadas).			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	En proceso		ODS 1, 4, 5, 6, 10, 8 y 9
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	

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.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	En proceso		ODS 8, 9, 10, 11 y 12
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
- Ruta de la Tapa: 15 establecimientos adheridos de hostelería y restauración.			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	

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.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	SI	ODS 8, 9, 10, 11 y 12
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
- Ribactiva Emprén: 6 solicitudes (abierto plazo hasta 30 de junio de 2024).			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	



7. BIBLIOTECAS

Líder: Jose Manuel Vila Oltra, 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

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECAS E INDICADORES

Departamento:	Bibliotecas	Periodo de seguimiento:	Enero-Abril 2024
----------------------	--------------------	--------------------------------	-------------------------

Compromiso de calidad			
¡NUEVA REDACCIÓN! BIB.1: 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.			
Indicadores de calidad:			
I.BIB.1.1: Número días de apertura sala estudio en las condiciones definidas.			
I.BIB.1.2: Número de plazas ofrecidas en salas de estudio en épocas de exámenes.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	En proceso		ODS 4, 5, 8, 10 y 11
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
1.1 Enero-febrero al 18.2.2024 (46 días) 1.2 Mínimo de 60.			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	

Compromiso de calidad			
¡NUEVA REDACCIÓN! BIB.2: 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.			
Indicadores de calidad:			
¡NUEVO INDICADOR! I.BIB.2.1: Número de encuentros del Taller de Lectura.			
¡NUEVO INDICADOR! I.BIB.2.2: Número total de participantes a los encuentros del Taller de Lectura, desglosando participantes hombres y mujeres.			
¡NUEVO INDICADOR! I.BIB.2.3: Número de encuentros del Club de Lectura.			
¡NUEVO INDICADOR! I.BIB.2.4: Número total de participantes a los encuentros del Club de Lectura, desglosando participantes hombres y mujeres.			
¡NUEVO INDICADOR! I.BIB.2.5: Número de libros disponibles por Taller y por Encuentro.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	En proceso		ODS 4, 5, 8, 10 y 11
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
2.1_ 4 2.2_ Homes 17 / Dones 63 2.3_ 4 2.4_ Homes 19 / Dones 52 2.5_ Lote 26-28-24-26 / 19-21-21-25			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	

Compromiso de calidad			
¡NUEVO COMPROMISO! BIB.3: 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).			
Indicadores de calidad:			
¡NUEVO INDICADOR! I.BIB.3.1: Número de actividades en colegios y escuelas infantiles.			
¡NUEVO INDICADOR! I.BIB.3.2: Número total de participantes en actividades en colegios y escuelas infantiles, desglosando menores y adultos y participantes hombres y			

mujeres.			
¡NUEVO INDICADOR! I.BIB.3.3: Número de actividades en bibliotecas.			
¡NUEVO INDICADOR! I.BIB.3.4: Número total de participantes en actividades en bibliotecas, desglosando menores y adultos y participantes hombres y mujeres.			
¡NUEVO INDICADOR! I.BIB.3.5: Número de actividades de Rodallibres.			
¡NUEVO INDICADOR! I.BIB.3.6: Número total de participantes en actividades de Rodallibres, desglosando menores y adultos y participantes hombres y mujeres.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	En proceso		ODS 4, 5, 8, 10 y 11
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
3.1- visitas escolares BI 6 BII 13 TOTAL 18 / EEII: 102 3.2- H 0 D 8 XIQUETS 185 XIQUETES 177 / EEII H D XIQUETS XIQUETES 3.3- BI 7 / BII 9 Total: 16 3.4- BI H 27 D 38 xiquets 39 xiquetes 32 BII H 9 D 11 xiquets 40 xiquetes 69 Total: H36 D49 xiquets 79 xiquetes 101 3.5- Rodallibres abril 4 3.6- H 30 D 43 xiquets 43 Xiquetes 63			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	

Compromiso de calidad			
¡NUEVO COMPROMISO! BIB.4: Realizar un mínimo de 250 acciones divulgativas de comunicación a través de redes sociales.			
Indicadores de calidad:			
¡NUEVO INDICADOR! I.BIB.4: Número de publicaciones en redes sociales.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	En proceso		ODS 4, 5, 8, 10 y 11
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
ENERO 19 FEB 20 MARZO 22 ABRIL 24 TOTAL: 85			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	

--	--	--



8. EDUCACIÓN

Líder: Eva Lara Catalá, Concejala delegada

Persona empleada pública responsable: Ana Huertas,
Técnica de Educación; Francisca Folgado, Directora
Escuelas Infantiles Riu Túria
Plaza del Ayuntamiento, 9, 46190 Riba-roja de Túria,
Valencia

679 08 82 37

educacio@ribarroja.es

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN E INDICADORES

Departamento:	Educación	Periodo de seguimiento:	Enero-Abril 2024
----------------------	------------------	--------------------------------	-------------------------

Compromiso de calidad

¡NUEVA REDACCIÓN! EDU.1: 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.

Indicadores de calidad:

I.EDU.1.1: Importe ofrecido por ayuda y total.

I.EDU.1.2: Nº ayudas entregadas/Nº total de solicitudes que cumplen los requisitos.

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

Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)

Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.
--------------------------------	---------	---------------

Compromiso de calidad

EDU.2: 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.			
Indicadores de calidad:			
I.EDU.2.1: Alumnado admitido / N° total de solicitudes que cumplen los requisitos.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	En proceso		ODS 1, 4, 5, 10 y 11
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	

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.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	SI	ODS 1, 4, 5, 10 y 11
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
Apertura No conformidad	(SI/NO) NO	Número de NC.	

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.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SI / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	SI	ODS 1, 4, 5, 10 y 11
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
Apertura No conformidad	(SI/NO) NO	Número de NC.	



9. AUDITORIO

Líder: Eva Lara Catalá, Concejala delegada

Persona empleada pública responsable: Vicente Moreno,
Director Auditorio Municipal

C/Mayor, 135, 46190 Riba-roja de Túria, Valencia
961 65 37 77

auditorio@ribarroja.es

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIO E INDICADORES

Departamento:	Auditorio	Periodo de seguimiento:	Enero-Abril 2024
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: N° funciones de artes escénicas (teatro, música, danza).			
¡NUEVO INDICADOR! I.AUD.1.2: N° asistentes a cada función y totales.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	En proceso		ODS 4, 5, 10 y 11
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
1. 28 Enero, Dumbo, el musical. Musical familiar 2. 4 febrero. La Dolorosa de Jose´Serrano. Zarzuela 3. 18 febrero. Concerto a tempo d'umore. Música y humor 4. 3 marzo. Passport. Teatro y humor. 5. 23 marzo. Las Bingueras de Eurípides. Teatro comedia 6. 31 marzo. Norma. De Bellini. Ópera. 7. 14 Abril. Carmen de G. Bizet. Ópera. 8. 26 Abril. PAraiso de los negros. Danza flamenca 9. 5 mayo. Trash. Teatro y música			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	

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: N° de sesiones de cine.			
¡NUEVO INDICADOR! I.AUD.2.2: N° de asistentes a las sesiones de cine.			
I.AUD.3.3: N° de sesiones de cine de verano.			
¡NUEVO INDICADOR! I.AUD.3.4: N° de asistentes a las sesiones de cine de verano.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	EN PROCESO		ODS 4, 5, 10 y 11
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
Sesiones	Fecha	Nombre y tipo	
1	1	12/01/2024	NAPOLÉON HISTORICA
	2	14/01/2024	
2	3	14/01/2024	TROLLS 3 ANIMACIÓN
3	4	19/01/2024	CHAMPIONS COMEDIA DRAMATICA
	5	21/01/2024	
4	6	21/01/2024	WONKA AVENTURAS
5	7	26/01/2024	AQUAMAN Y EL REINO PERDIDO AVENTURAS/FICCIÓN
6	8	02/02/2024	EL PEOR EQUIPO DEL MUNDO COMEDIA DRAMATICA
7	9	09/02/2024	BLEEKER, EL PROTECTOR THRILLER ACIÓN
8	10	11/02/2024	MIGRACIÓN, UN VIAJE PATAS ARRIBA ANIMACIÓN
	11	11/02/2024	
9	12	16/02/2024	OCHO APELLIDOS MARROQUIS COMEDIA
	13	17/02/2024	
	14	17/02/2024	
10	15	17/02/2024	KATAK LA PEQUEÑA BALLENA AVENTURAS
11	16	01/03/2024	POBRES CRIATURAS FANTASIA
	17	01/03/2024	
	18	02/03/2024	
	19	03/03/2024	
12	20	12/04/2024	DUNE AVENTURAS
	21	13/01/1900	
13	22	19/04/2024	LA FAMILIA BENETÓN COMEDIA
	23	20/04/2024	
	24	21/04/2024	
14	25	20/04/2024	KUNG-FU PANDA 4 ANIMACIÓN
	26	21/04/2024	
15	27	27/04/2024	TRATAMOS DEMASIADO BIEN LAS MUJERES COMEDIA

16	28 29	28/04/2024 28/04/2024	LUCA ANIMACIÓN
Apertura No conformidad		(SI/NO)	Número de NC.

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: N° actividades de artes escénicas en inglés/ n° de centros de primaria.			
¡NUEVO INDICADOR! I.AUD.3.2: N° de asistentes totales.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	PTE		ODS 4, 5, 10 y 11
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
Apertura No conformidad		(SI/NO)	Número de NC.



10. CONSERVATORIOS PROFESIONALES DE MÚSICA Y DANZA

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

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

Departamento:	Conservatorios profesionales de música y danza	Periodo de seguimiento:	Enero-Abril 2024
----------------------	---	--------------------------------	-------------------------

Compromiso de calidad			
¡NUEVA REDACCIÓN! CPS.1: 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.			
Indicadores de calidad:			
I.CPS.1.1: Nº de cursos de Música realizados por rango de edad.			
ICPS.1.2: Nº de inscritos a los cursos de música totales y por curso.			
I.CPS.1.3: Nº de cursos de Danza realizados por rango de edad.			
I.CPS.1.4: Nº de inscritos a los cursos de danza totales y por curso.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SI / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	SI	ODS 4, 5, 10 y 11
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
1.1: Nº de cursos de Música realizados por rango de edad. • Iniciación Musical 5 años: 1 turno • Educación Musical 6 años: 1 turno • Educación Musical 7 años: 2 turnos			

Total 4 talleres 1.2: Nº de inscritos a los cursos de música totales y por curso. • Iniciación Musical 5 años: 9 alumnos/as • Educación Musical 6 años: 10 alumnos/as • Educación Musical 7 años: 19 alumnos/as • Total 38 alumnos/as 1.3: 4 cursos : 5 años (2 turnos), 6 años (2 turnos), 7 años (2 turnos) y +18 años (1 turno) Danza 1.4: • 5 años: 22 alumnos/as • 6 años: 20 alumnos/as • 7 años: 19 alumnos/as • +18 años: 13 alumnas • TOTAL: 74 alumnos/as		
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.

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.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	En proceso		ODS 4, 5, 10 y 11
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
2.1: Nº de conciertos (o audiciones y recitales) organizados. • 16 de Febrero, Concierto de Agrupaciones, Auditorio Municipal • 23 de marzo, Concierto de PProfesores, Sala Noble del Castell de Riba-roja de Túrria • 17 de abril, Festival de Guitarra, Sala Noble del Castell de Riba-roja de Túrria 2.2: Los festivales se realizan en el mes de junio y las muestras en mes de diciembre. 2.3: • 23/02/24- Trobades de Dansa • 19/04/24- Dansa la batuta "Dante, la divina comedia" • 30/04/24- Día Internacional de la Danza • 2/05/24- Musical Mamma Mia! Auditorio Municipal • 3/05/24- Musical Mamma Mia! Auditorio Municipal •			

Apertura No conformidad	(SI/NO) NO	Número de NC.
--------------------------------	------------	---------------



11. MUJER E IGUALDAD

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

C/Arrosals, 42, 46190 Riba-roja de Túria, Valencia
627 38 29 11
igualdad@ribarroja.es

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

Departamento:	Mujer e Igualdad	Periodo de seguimiento:	Enero-Abril 2024
----------------------	------------------	--------------------------------	------------------

Compromiso de calidad			
MUJ.1: 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).			
Indicadores de calidad:			
I.MUJ.1: Nº de asistentes durante el curso escolar			
Valor objetivo:	Resultado	Cumplimiento	Perspectiva ODS:

	obtenido:	(SÍ / NO):	
100%	EN PROCESO	SI	ODS 5, 10, 11 y 16
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.MUJ.1: N° de asistentes durante el curso escolar : 400 hasta abril 2024			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	

Compromiso de calidad			
MUJ.2: 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.MUJ.2.1: N° de campañas realizadas.			
I.MUJ.2.2: Impactos de las campañas realizadas (siempre que sean medibles).			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	EN PROCESO	SI	ODS 5, 10, 11 y 16
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.MUJ.2.1: N° de campañas realizadas. 1: 8M “SORORITAT”			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	



12. JUVENTUD

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

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE JUVENTUD E INDICADORES

Departamento:	Juventud	Periodo de seguimiento:	Enero-Abril 2024
----------------------	----------	--------------------------------	------------------

Compromiso de calidad			
JUV.1: 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:			
I.JUV.1.1: Nº alumnas y alumnos admitidos / Total solicitudes.			
I.JUV.1.2: Ratio de alumnado por docente por curso.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	EN PROCESO	EN PROCESO	ODS 4, 5, 10 y 11
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.JUV.1.1: Nº alumnas y alumnos admitidos: 61 / Total solicitudes:61			
I.JUV.1.2: Ratio de alumnado por docente por curso. 15 alumnos por docente			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	

Compromiso de calidad

JUV.2: 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.JUV.2.1: Nº personas beneficiarias / Total solicitudes.			
I.JUV.2.2: Coste global ayuda.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	EN PROCESO		ODS 4, 5, 10 y 11
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
Apertura No conformidad			

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.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	En proceso		ODS 4, 5, 10 y 11
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	

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.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	En proceso		ODS 4, 5, 10 y 11
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	



13. DEPORTES

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

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE DEPORTES E INDICADORES

Departamento:	Deportes	Periodo de seguimiento:	Enero-Abril 2024
----------------------	-----------------	--------------------------------	-------------------------

Compromiso de calidad			
DEP.1: 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.			
Indicadores de calidad:			
I.DEP.1.1: N° plazas ofertadas de 1 a 3 años.			
I.DEP.1.2: N° plazas ofertadas de 3 a 5 años.			
I.DEP.1.3: N° plazas ofertadas de 6 a 13 años.			
I.DEP.1.4: N° plazas ofertadas para jóvenes de 14 a 17 años.			
I.DEP.1.5: N° plazas ofertadas para futuras mamás.			
I.DEP.1.6: N° plazas ofertadas para natación adaptada.			
I.DEP.1.7: N° plazas ofertadas para Aquasalut.			
I.DEP.1.8: N° plazas ofertadas para fitness acuático.			
I.DEP.1.9: N° plazas ofertadas para personas adultas.			
I.DEP.1.10: 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			
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)										
	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5 1.7	1.6		1.8	1.9	1.10
ene-24	66	212	346	32	7	4	38	148	207	38
feb-24	66	212	346	32	7	4	38	148	207	38
mar-24	66	212	346	32	7	4	38	148	207	38
abr-24	66	212	346	32	7	4	38	148	207	38

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: N° de horas de sesiones semanales de actividades dirigidas realizadas.					
I.DEP.2.2: N° plazas ofertadas de sesión de una hora de actividades coreografiadas a la semana.					
I.DEP.2.3: N° plazas ofertadas de sesión de una hora de Pilates a la semana.					
I.DEP.2.4: N° plazas ofertadas de sesión de una hora de Cicloindoor a la semana.					
I.DEP.2.5: N° plazas ofertadas de sesión de una hora de actividades de acondicionamiento físico a la semana.					
Valor objetivo:		Resultado obtenido:		Cumplimiento (SÍ / NO):	
100%		99%		SI	
				Perspectiva ODS:	
				ODS 1, 3, 5,10 y 11	
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)					
	I.41.1	I.41.2	I.41.3	I.41.4	I.41.5
ene-24	49	180	416	297	395
feb-24	49	180	416	351	313

mar-24	49	180	416	351	313
abr-24	49	180	416	351	313
Se ha realizado una modificación en la parrilla de horarios porque algunas actividades estaban teniendo muy poca afluencia de usuarios. En la modificación se ha suprimido algún horario.					
Apertura No conformidad		(SI/NO)	Número de NC.		



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 y Patrimonio	Periodo de seguimiento:	Enero-Abril 2024
----------------------	----------------------	--------------------------------	------------------

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.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	En proceso		ODS 4 y 11
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.TUR.1.1: Nº de tipos de rutas turísticas guiadas. En total se ofertan 19 tipos rutas guiadas			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	

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: N° de actividades turísticas ofertadas			
I.TUR.2.2: N° de soportes adaptados disponibles.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	En proceso		ODS 3, 4, 10 y 11
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.TUR.2.1: N° de actividades turísticas ofertadas. 19 tipos de visitas guiadas, se ha realizado 1 ruta con necesidades especiales			
I.TUR.2.2: N° de soportes adaptados disponibles. 21 soportes			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	

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: N° de escolares participantes.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	En proceso		ODS 4, 10 y 11
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.TUR.3: N° de escolares participantes. 872			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	

Compromiso de calidad			
TUR.4: Promoción de Riba-roja del Túria como municipio turístico mediante un mínimo de 300 publicaciones en redes sociales anuales, una campaña a través de correo electrónico mensual y asistencia a un mínimo de 5 ferias o eventos de promoción turística			
Indicadores de calidad:			
I.TUR.4.1: N° de publicaciones en redes sociales anuales.			
I.TUR.4.2: N° de campañas de correo electrónico mensuales.			

I.TUR.4.3: N° de asistencias a ferias o eventos de promoción turística anuales.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	En proceso		ODS 4, 10 y 11
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.TUR.4.1: N° de publicaciones en redes sociales anuales. 1er cuatri > 146			
I.TUR.4.2: N° de campañas de correo electrónico mensuales. 1er cuatri > 11			
I.TUR.4.3: N° de asistencias a ferias o eventos de promoción turística anuales. 1er cuatri > 1			



15. URBANISMO

Líder: Teresa Pozuelo Martín, Concejala delegada

Persona empleada pública responsable: Ana Teresí, Arquitecta

Plaza del Ayuntamiento, edificio B, 46190 Riba-roja de Túria, Valencia

962 77 00 62

urbanismo@ribarroja.es

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE URBANISMO E INDICADORES

Departamento:	Urbanismo	Periodo de seguimiento:	Enero-Abril 2024
----------------------	------------------	--------------------------------	-------------------------

Compromiso de calidad			
URB.1: 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.URB.1: N° de declaraciones responsables presenciales validadas de forma inmediata/total de declaraciones responsables presenciales presentadas.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SI / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	SI	ODS 7, 9,11 y 12
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.URB.1: N° de declaraciones responsables presenciales validadas de forma inmediata /total de declaraciones responsables presenciales presentadas: 70			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	

Compromiso de calidad	
¡NUEVA REDACCIÓN! URB.2: 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:			
I.URB.2: N° Informes emitidos de ocupación de vía pública en plazo definido/Total de informes emitidos.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SI / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	SI	ODS 7, 9,11 y 12
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.URB.2: N° Informes emitidos de ocupación de vía pública en plazo definido/Total de informes emitidos. 71			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	



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 2023
----------------------	---------------------------------	--------------------------------	-----------------------------

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.

Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	75%	En proceso	ODS 4, 5, 6, 10, 11, 12, 13 y 15

Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)

I MAM.1.1. Se han realizado 12 actividades de Educación Ambiental con los centros educativos. Las actividades ofertadas son:

1. EcoRiba-Radio
2. Sábado basuraleza con la Coordinadora en Defensa de los Bosques del Túria
3. Repoblaciones con todos los centros escolares de la localidad (proyecto Génesis Turia)
4. Día del Árbol con la ciudadanía (proyecto Génesis Turia)
5. Participación EcoRiba en las II SAC de la Facultat de Magisteri

6. Difusión Internacional de EcoRiba Educativo en Aromas Itinerarium Salutis 7. Basuraleza con Prisma 8. Hora del Planeta con WWF 9. Colaboración con las actividades del Centro de Educación Ambiental de la Comunitat Valenciana 10. Educación Socioambiental para personas mayores y jóvenes desde una perspectiva intergeneracional 11. Participación de EcoRiba en la Feria de Comercio de Riba-roja 12. TV Riba-roja I MAM.1.2. Se imparten un total de 72 horas.		
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.

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.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	50%	En proceso	ODS 4, 5, 6, 10, 11, 12, 13 y 15
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.MAM.2.1. Se han elaborado las bases de los Premios y se ha contactado con el Tribunal. Estamos a expensas del avance del proceso administrativo y de la pertinente cronología para realizar la Gala de entrega de premios en el segundo semestre. Queda recogida la dotación presupuestaria en las bases y el presupuesto del Departamento. I.MAM.2.2. Se celebran dos jornadas de sensibilización ambiental : - I Jornades d'Educació Socioambiental de Riba-roja (25-enero-2024)			

- Exposición el huerto escolar, experiencias educativas en Riba-roja y proyecto PaisoL'hort (Facultat de Magisteri, 2-24 mayo 2024)

Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.
--------------------------------	---------	---------------



17. RECAUDACIÓN

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

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

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN E INDICADORES

Departamento:	Recaudación	Periodo de seguimiento:	Enero-Abril 2024
----------------------	--------------------	--------------------------------	-------------------------

Compromiso de calidad			
REC.1: 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.REC.1: Nº fraccionamientos resueltos en tiempo definido/ Nº total de fraccionamientos solicitados.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	SI	ODS 1, 10 y 16
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.REC.1: Nº fraccionamientos resueltos en tiempo definido/ Nº total de fraccionamientos solicitados. Resueltos: 65/Totales: 71 de los cuales 6 pendientes otra documentación.			
Apertura No conformidad	(SI/NO)		Número de NC.



18. COMUNICACIÓN

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

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN E INDICADORES

Departamento:	Comunicación	Periodo de seguimiento:	Enero-Abril 2024
----------------------	---------------------	--------------------------------	-------------------------

Compromiso de calidad			
¡NUEVA REDACCIÓN! MC.1: 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.			
Indicadores de calidad:			
¡NUEVA REDACCIÓN! I.MC.1.1: Número de publicaciones mensuales en Facebook, Twitter e Instagram.			
I.MC.1.2: Número de comunicaciones cuatrimestrales a través de WhatsApp.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	SÍ	ODS 9, 11, 16 y 17
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.MC.1.1: Número de publicaciones mensuales en Facebook, Twitter e Instagram. - Enero Whatsapp: 11 Facebook: 157 Instagram: 187 Twitter: 35 - Febrero: Whatsapp: 11 Facebook: 191			

Instagram: 216 Twitter: 41 • Marzo: Whatsapp: 11 Facebook: 248 Instagram: 274 Twitter: 36 • Abril: Whatsapp: 10 Facebook: 242 Instagram: 292 Twitter: 40 I.MC.1.2: Número de comunicaciones cuatrimestrales a través de WhatsApp: 42		
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.

Compromiso de calidad			
¡NUEVA REDACCIÓN! MC.2: Emisión de una media de 10 notas de prensa al mes y realización de 10 convocatorias / eventos al año.			
Indicadores de calidad:			
¡NUEVA REDACCIÓN! I.MC.2.1: Número de notas de prensa mensuales emitidas.			
I.MC.2.2: 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
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.MC.2.1: Número de notas de prensa mensuales emitidas. I.MC.2.2: Número de convocatorias / eventos realizados al año. • Enero Notas: 18 Convocatoria: 1 • Febrero: Notas: 20 Convocatorias: 5 • Marzo: Notas: 14 Convocatorias: 0 • Abril: Notas: 21 Convocatorias: 0			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	

--	--	--



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

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

Departamento:	Contratación	Periodo de seguimiento:	Enero-Abril 2024
----------------------	---------------------	--------------------------------	-------------------------

Compromiso de calidad

CONT.1: 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.CONT.1: Nº de las mesas de contratación pública realizadas/ nº de las mesas de contratación pública transmitidas.

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

Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)

I.CONT.1: Nº de las mesas de contratación pública realizadas/ nº de las mesas de contratación pública transmitidas. 4 MESAS PÚBLICAS RETRANSMITIDAS DE 4 REALIZADAS

Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.
--------------------------------	---------	---------------

Compromiso de calidad

CONT.2: Realización de al menos 2 acciones anuales de formación a licitadores.			
Indicadores de calidad:			
I.CONT.2: N° Acciones formativas realizadas.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	EN PROCESO		ODS 9, 11, 12, 16 y 17
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
1. I Encuentro Nacional de Contratación Pública Local: Paralelo PYMEL-PYMES https://landing.udima.es/evento/encuentro-nacional-contratacion-publica-local-para-lelo-pymel-pymes?web_origen=WhatsApp			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	



20. PERSONAL - RECURSOS HUMANOS

Líder: Jose 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

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR PERSONAL - RECURSOS HUMANOS

Departamento:	Personal - RRHH	Periodo de seguimiento:	Enero-Abril 2024
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 publicada en el Portal deTransparencia.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SI / NO):	Perspectiva ODS:
100%	100%	SI	ODS 1, 5, 8, 10 y 16
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.RRHH.1: Estado de actualización de cada bolsa publicada en el Portal deTransparencia Última actualización 14_05_24 Bolsa de monitores de natación. http://www.ribarroja.es/publicacions_processos_selectius/estat_actualitzat_borses_de_treball_vigents			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	

Compromiso de calidad			
¡NUEVO COMPROMISO! RRHH.2: Organizar, al menos, 3 cursos de formación propios.			
Indicadores de calidad:			
¡NUEVO INDICADOR! I.RRHH.2.1: N° de cursos realizados.			
¡NUEVO INDICADOR! I.RRHH.2.2: Número de asistentes por cursos y totales, desglosados en hombres y mujeres.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	En proceso		ODS 1, 5, 8, 10 y 16
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	



21. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA: REGISTRO Y PADRÓN

Líder: Esther Gómez Laredo, Concejala delegada
 Persona empleada pública responsable: Amparo Sánchez,
 Roberto Peiró, M^a José Senent

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

registro@ribarroja.es

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA – REGISTRO Y PADRÓN

Departamento:	At. Ciudadanía – Registro y padrón	Periodo de seguimiento:	Enero-Abril 2024
----------------------	---	--------------------------------	-------------------------

Compromiso de calidad			
¡NUEVO COMPROMISO! REG.1: 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.			
Indicadores de calidad:			
¡NUEVO INDICADOR! I.REG.1.1: N° de instancias presenciales derivadas de forma inmediata/totales			
¡NUEVO INDICADOR! I.REG.1.2: N° de Instancias Generales asignadas en 24 horas hábiles/totales			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SI / NO):	Perspectiva ODS:
98%	100%	SI	ODS 11, 16 y 17
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.REG.1.1: N° de instancias presenciales derivadas de forma inmediata 3274 /totales 3274 I.REG.1.2: N° de Instancias Generales asignadas en 24 horas hábiles 3192 /totales 3192			
Apertura No conformidad	(SI/NO) NO	Número de NC.	

Compromiso de calidad			
NUEVO COMPROMISO! REG.2: 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.			
Indicadores de calidad:			
¡NUEVO INDICADOR! I.REG.2.1: N° de nacimientos actualizados en plazo/nacimientos totales.			
¡NUEVO INDICADOR! I.REG.2.2: N° de defunciones actualizadas en plazo/defunciones totales.			
¡NUEVO INDICADOR! I.REG.2.3: N° de bajas a otros municipios actualizadas en plazo/bajas a otros municipios totales.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
98%	100%	SI	ODS 11, 16 y 17
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
I.REG.2.1: N° de nacimientos actualizados en plazo 41 /nacimientos totales 41. I.REG.2.2: N° de defunciones actualizadas en plazo 42 /defunciones totales.42 I.REG.2.3: N° de bajas a otros municipios actualizadas en plazo 268 /bajas a otros municipios totales Indicadores extraídos del programa de Padrón. Está toda la información notificada a fecha de 14/05/2024.			
Apertura No conformidad	(SI/NO) NO	Número de NC.	



22. SECRETARÍA

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

ribalicita@ribarroja.es

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR SECRETARÍA

Departamento:	Secretaría	Periodo de seguimiento:	Enero-Abril 2024
---------------	------------	-------------------------	------------------

Compromiso de calidad			
¡NUEVO COMPROMISO! SEC.1: 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.			
Indicadores de calidad:			
¡NUEVO INDICADOR! I.SEC.1.1: Publicación de la memoria anual en el primer semestre del año.			
¡NUEVO INDICADOR! I.SEC.1.2: Publicación del resumen de hitos más importantes.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SI / NO):	Perspectiva ODS:
100%	EN PROCESO		ODS 16 y 17
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	

Compromiso de calidad			
¡NUEVO COMPROMISO! SEC.2: Publicación en la web municipal de un newsletter semestral donde se recogerán todas las acciones llevadas a cabo en materia antifraude y de integridad.			
Indicadores de calidad:			

¡NUEVO INDICADOR! I.SEC.2: Número de newsletters publicados.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	EN PROCESO		ODS 16 y 17
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	

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.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SÍ / NO):	Perspectiva ODS:
100%	EN PROCESO		ODS 16 y 17
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.	



23. CULTURA

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

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR CULTURA

Departamento:	Educación y Cultura - Cultura	Periodo de seguimiento:	Enero-Abril 2024
----------------------	--------------------------------------	--------------------------------	-------------------------

Compromiso de calidad			
¡NUEVO COMPROMISO! CULT.1: Organizar, al menos, 4 actividades culturales en el Ágora 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.			
Valor objetivo:	Resultado obtenido:	Cumplimiento (SI / NO):	Perspectiva ODS:
100%	EN PROCESO		ODS 4, 5, 10 y 11
Seguimiento cumplimiento indicadores (incluir los datos del seguimiento y en su caso los motivos de las desviaciones)			
Aplec: - 16/02/24 - Susana Gisbert y Joaquín Bosch - 97 Asistentes El Molí: del 17/01/24 al 04/02/24 - Exposición Ana Pazos - "Sensibilitats": entorno 80 asistentes del 06/03/24 al 27/03/24 - Exposición FVMP - "Contra Hitler": 55 asistentes del 16/04/24 al 30/04/24 - Exposición Servicios Sociales "Pueblo gitano" 47 asistentes			

Apertura No conformidad	(SI/NO)	Número de NC.
-------------------------	---------	---------------

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