



# CARTA DE SERVICIOS DEL AYUNTAMIENTO DE RIBA-ROJA DE TÚRIA

2022

**Bienvenid@s!** En este documento podréis encontrar la Carta de servicios del Ayuntamiento de Riba-roja de Túria que contiene los **compromisos de calidad y evaluación de los indicadores de seguimiento**, así como los **criterios de actualización**, del proyecto: **CARTA DE SERVICIOS 2022 - AYUNTAMIENTO DE RIBA ROJA DE TÚRIA.**

Esperamos que este recurso os resulte de utilidad y que os permita ser parte y tomar parte de todas las acciones orientadas a la calidad y mejora continua de los servicios públicos que vamos a impulsar desde el Departamento de Transparencia, Gobierno Abierto y Participación Ciudadana.

¡Contamos con vuestra participación activa y con vuestra colaboración para favorecer la gobernanza de la Carta de servicios!

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



**Fuente:** Departamento de Transparencia, Gobierno Abierto y Participación Ciudadana

**Periodicidad:** cuatrimestralmente

**Fecha de actualización del texto:** abril de 2022 (revisión: 03)

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

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

**Indicador del índice de transparencia DYNTRA:** dam227



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### [1. PRESENTACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS](#)

### [2. MISIÓN](#)

### [3. VISIÓN](#)

### [4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA CIUDADANÍA](#)

#### [4.1. DERECHOS](#)

#### [4.2. OBLIGACIONES](#)

### [5. FORMAS DE COLABORACIÓN](#)

### [6. APROBACIÓN, REVISIÓN, MODIFICACIÓN Y SUBSANACIÓN DE LOS COMPROMISOS](#)

### [7. NORMATIVA REGULADORA](#)

### [8. COMPROMISOS E INDICADORES](#)

#### [8.1. ALCALDÍA](#)

#### [8.2. TRANSPARENCIA, GOBIERNO ABIERTO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA](#)

#### [8.3. SERVICIOS PÚBLICOS](#)

#### [8.4. SEGURIDAD CIUDADANA](#)

#### [8.5. POLÍTICAS INCLUSIVAS, DERECHOS SOCIALES Y MAYORES](#)

#### [8.6. AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL, COMERCIO, CONSUMIDORES Y SERVEF](#)

#### [8.7. BIBLIOTECAS](#)

#### [8.8. EDUCACIÓN](#)

#### [8.9. AUDITORIO](#)

#### [8.10. CONSERVATORIOS PROFESIONALES DE MÚSICA Y DANZA](#)

#### [8.11. MUJER E IGUALDAD](#)

#### [8.12. JUVENTUD](#)

#### [8.13. DEPORTES](#)

#### [8.14. TURISMO Y PATRIMONIO](#)

#### [8.15. URBANISMO](#)

#### [8.16. MEDIO AMBIENTE - ECORIBA](#)

#### [8.17. RECAUDACIÓN](#)

#### [8.18. COMUNICACIÓN](#)

#### [8.19. CONTRATACIÓN: RIBA-LICITA](#)

#### [8.20. PERSONAL - RECURSOS HUMANOS](#)

### [ANEXO I](#)



## 1. PRESENTACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

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 va un paso más allá de los compromisos estándar de prestación de servicios públicos para ampliar sus compromisos con la ciudadanía y agentes sociales y así poner el foco en la calidad y mejora continua de los servicios que se prestan en la organización.

Estos compromisos se formulan con la participación interna de los Departamentos municipales así como 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.

Las dificultades de gestión de los años 2020 y 2021 a causa de la COVID-19 han provocado un impacto significativo en la pauta de trabajo municipal forzando un proceso de adaptación al cambio y mejora continua a partir del cual entendemos la Carta de servicios como un documento vivo, permeable a la realidad social e institucional.

Así, han sido varios los compromisos que no pudimos alcanzar en 2021, a pesar de los cual, en la mayoría de los casos vamos a mantenerlos, algunos con ciertos matices y otros incluso ampliados. La experiencia en estos dos años de seguimiento de la Carta de Servicios nos permite, por otra parte, ajustar más cada uno de los compromisos, tanto a las demandas y expectativas de la sociedad, como a la realidad de los servicios municipales.

El nuevo modelo de gobernanza liderado por el Departamento de Transparencia, Gobierno Abierto y Participación Ciudadana gira en torno a 53 compromisos de calidad, con la incorporación de los compromisos de los Departamentos Ribalicita y Personal, y 95 indicadores de seguimiento que involucran a más de 25 personas empleadas públicas de 20 departamentos municipales.

Un año más pondremos a disposición de la sociedad una Carta de servicios ambiciosa y dotaremos de los recursos necesarios para su cumplimiento.

En Riba-roja de Túria, a 27 de abril de 2022.

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 (módulo de transparencia), y pueden solicitar información sobre el seguimiento de los indicadores a través de la app municipal Riba-roja Info, 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/3KfCZ7z>: 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 2022 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 por parte del Departamento incumplidor en el apartado “Criterios de actualización de la Carta de servicios” con inclusión de las causas así como de las medidas correctivas necesarias para corregir su desviación.
  - El Departamento de Transparencia, Gobierno Abierto y Participación Ciudadana incluirá esta actualización en el Plan de Acciones Correctivas (PAC); documento de trabajo en hoja de cálculo.
  - 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) Informe de mediciones - memoria anual de resultados 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



### 8.1. 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](mailto:alcaldia@ribarroja.es)

### COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR ALCALDÍA E INDICADORES

<b>Departamento:</b>	Alcaldía	<b>Periodo de seguimiento:</b>	Enero - diciembre 2022
----------------------	----------	--------------------------------	------------------------

#### Compromiso de calidad

**C.1:** Anualmente, a través del Departamento de Transparencia, Gobierno Abierto y Participación Ciudadana se desarrollarán unos Presupuestos Participativos, con una dotación presupuestaria de al menos 200.000 €

#### Indicadores de calidad:

**I.1:** Dotación presupuestaria anual

#### Compromiso de calidad

**C.2:** Contacto permanente con la ciudadanía realizando el alcalde un mínimo de 10 encuentros mensuales individualizados con la ciudadanía y el tejido asociativo

#### Indicadores de calidad:

**I.2:** Número de encuentros mensuales realizados





## 8.2. TRANSPARENCIA, GOBIERNO ABIERTO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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

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

[participacionciudadana@ribarroja.es](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

<b>Departamento:</b>	Transparencia, Gobierno Abierto y Participación Ciudadana	<b>Periodo de seguimiento:</b>	Enero - diciembre 2022
----------------------	---	--------------------------------	------------------------

#### Compromiso de calidad

**¡NUEVA REDACCIÓN! C.3:** Tramitación y contestación del 98 % de las incidencias y las sugerencias recibidas a través de la APP en un tiempo máximo de tres días hábiles y en 5 días hábiles en período vacacional (1 de junio a 30 de septiembre) con excepción de aquellos casos en que la contestación requiera trámites extraordinarios

#### Indicadores de calidad:

**I.3.1:** Nº de incidencias tramitadas y contestadas en plazo / Total recibidas

**I.3.2:** Nº de sugerencias tramitadas y contestadas en plazo / Total recibidas

#### Compromiso de calidad

**C.4:** Atención a las asociaciones en un máximo de 48 horas con cita previa con excepción del período vacacional (del 1 de junio al 30 septiembre).

#### Indicadores de calidad:

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





### Compromiso de calidad

**¡NUEVA REDACCIÓN! C.5:** Ofertar al menos 2 cursos de formación dirigido a asociaciones, clubes deportivos y entidades ciudadanas, de un mínimo de 20 horas formación totales a los que podrán asistir el 100 % de las solicitudes presentadas en tiempo y forma

#### Indicadores de calidad:

**I.5.1:** Número de cursos ofertados de 20 horas de duración mínima

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

### Compromiso de calidad

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

#### Indicadores de calidad:

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

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

### Compromiso de calidad

**¡NUEVO COMPROMISO! C.7:** Realización de forma anual de la Feria de Asociaciones, constituyendo un encuentro anual de 2 días de duración para el fomento de las distintas asociaciones municipales, mediante la realización de actividades por las propias asociaciones

#### Indicadores de calidad:

**I.7:** Realización de la feria de dos días de duración



### 8.3. SERVICIOS PÚBLICOS

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

**Persona empleada pública responsable:** Enrique Velasco, Técnico de Parques y Jardines; Elia Albiach, Técnico Auxiliar adscrita a Servicios Públicos; Alejandro Gimeno, Técnico Auxiliar adscrito a OMIC

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

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

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

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

<b>Departamento:</b>	Servicios Públicos	<b>Periodo de seguimiento:</b>	Enero - diciembre 2022
----------------------	--------------------	--------------------------------	------------------------

#### Compromiso de calidad

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

#### Indicadores de calidad:

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

#### Compromiso de calidad

**C.9:** Establecimiento de un servicio de Arribabus con 10 servicios gratuitos de lunes a viernes que comunican el casco urbano con las áreas industriales del municipio

#### Indicadores de calidad:

**I.9:** Nº servicios diarios realizados en las condiciones indicadas

#### Compromiso de calidad

**C.10:** Se establecerán servicios de transporte especiales con líneas de autobús gratuitos en Fin de Año, fiestas, Todos los Santos, Fadrins y fines de semana de julio y agosto (Busjove)



**Indicadores de calidad:**

**I.10:** Nº servicios especiales realizados por evento

**Compromiso de calidad**

**C.11:** Establecimiento de un servicio gratuito de autobús para los institutos de entrada por la mañana y salida a medio día y para 1-3 años a guarderías municipales (Escoletes)

**Indicadores de calidad:**

**I.11:** Servicio realizado en las condiciones indicadas

**Compromiso de calidad**

**C.12:** Tramitación de las reclamaciones presentadas en la OMIC en un máximo de 3 días hábiles, salvo por motivos ajenos a la propia OMIC

**Indicadores de calidad:**

**I.12:** Nº de reclamaciones tramitadas en plazo / Nº total reclamaciones presentadas

**Compromiso de calidad**

**¡NUEVA REDACCIÓN! C.13:** Solución de pequeños problemas de jardinería que puedan afectar a la integridad de los bienes o de las personas en 48 horas ante incidencias comunicadas por la Policía y detectadas por el personal del departamento  
Advertencia: Ante cualquier incidencia que pueda afectar a la integridad de bienes o personas hay comunicarlo a la Policía Local, sin dilación indebida, por parte de la ciudadanía o de la persona empleada pública que tenga conocimiento de la misma, en el teléfono: 962 77 01 51

**Indicadores de calidad:**

**I.13:** Nº de incidencias solucionadas en plazo / Nº Total incidencias

**Compromiso de calidad**

**C.14:** Recogida gratuita de Enseres y Poda dos días a la semana cada servicio, en Casco Urbano, Urbanizaciones y Diseminados, previo aviso al teléfono gratuito 900714318

**Indicadores de calidad:**

**I.14:** Nº de días a la semana de prestación del servicio



#### 8.4. SEGURIDAD CIUDADANA

**Líder:** José Luis López Galdón, Concejal delegado  
**Persona empleada pública responsable:** Fernando Tejera, Inspector de la Policía Local

C/Carretera de Villamarchante, 117, 46190 Riba-roja de Túria, Valencia  
962 77 01 51  
[policia@ribarroja.es](mailto:policia@ribarroja.es)

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

<b>Departamento:</b>	Seguridad Ciudadana	<b>Periodo de seguimiento:</b>	Enero - diciembre 2022
----------------------	---------------------	--------------------------------	------------------------

<b>Compromiso de calidad</b>
<b>C.15:</b> Llegada ante emergencias de seguridad urbana desde que se recibe el aviso en un máximo de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Casco urbano: 8 minutos</li> <li>• Resto: 15 minutos</li> </ul>
<b>Indicadores de calidad:</b>
<b>I.15.1:</b> % Llegada en casco urbano en tiempo definido
<b>I.15.2:</b> % Llegada al resto en tiempo definido

<b>Compromiso de calidad</b>
<b>C.16:</b> Realización de campañas escolares de seguridad ciudadana con al menos 150 horas anuales
<b>Indicadores de calidad:</b>
<b>I.16:</b> Nº de horas de campañas escolares realizadas en el año



### 8.5. POLÍTICAS INCLUSIVAS, DERECHOS SOCIALES Y MAYORES

**Líder:** Lola Verdeguer Royo, Concejala delegada  
**Persona empleada pública responsable:** Rosa Segarra, Responsable de Servicios Sociales

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

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

<b>Departamento:</b>	Políticas Inclusivas y Derechos Sociales y Mayores	<b>Periodo de seguimiento:</b>	Enero - diciembre 2022
----------------------	--	--------------------------------	------------------------

#### Compromiso de calidad

**C.17:** Programa de formación, apoyo y ocio a personas con diversidad funcional intelectual y/o dictamen por necesidades educativas especiales incluyendo apoyo terapéutico, formación para la vida independiente y ocio, para el 100 % de las solicitudes, con actividades diarias de lunes a jueves y ocio en fines de semana durante temporada escolar

#### Indicadores de calidad:

**I.17.1:** Nº solicitudes admitidas / Total solicitudes presentadas

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

#### Compromiso de calidad

**C.18:** Tramitación del servicio de ayudas a domicilio (SAD) en 10 días hábiles y del servicio de catering social en 7 días hábiles

#### Indicadores de calidad:

**I.18.1:** Nº de Tramitaciones SAD en plazo / Total tramitadas

**I.18.2:** Nº de Tramitaciones servicio catering en plazo / Total tramitadas



### Compromiso de calidad

**C.19:** Realización de un programa municipal de personas mayores con actividades diarias gratuitas para mayores de 55 años de lunes a viernes durante el curso escolar con el 100 % de solicitudes presentadas en plazo y forma admitidas

#### Indicadores de calidad:

**I.19.1:** Actividades gratuitas realizadas de lunes a viernes durante el curso escolar para mayores de 55 años

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



**8.6. AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL, COMERCIO, CONSUMIDORES Y SERVEF**

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

C/Eusebio Benedicto, 30, 46190 Riba-roja de Túria, Valencia  
962 77 92 96  
[adl@ribarroja.es](mailto:adl@ribarroja.es)

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

<b>Departamento:</b>	ADL, Comercio, Consumidores y SERVEF	<b>Periodo de seguimiento:</b>	Enero - diciembre 2022
----------------------	--------------------------------------	--------------------------------	------------------------

<b>Compromiso de calidad</b>
<b>C.20:</b> Ofertar al menos 8 cursos de formación propia anual con al menos 150 plazas totales
<b>Indicadores de calidad:</b>
<b>I.20.1:</b> Número de cursos de formación propia anual
<b>I.20.2:</b> Número de plazas ofertadas

<b>Compromiso de calidad</b>
<b>C.21:</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.21.1:</b> N° empresas individuales creadas en plazo / N° total de solicitudes
<b>I.21.2:</b> N° empresas mercantiles de sociedad limitada creadas en plazo / N° total de solicitudes





**Compromiso de calidad**

**C.22:** Realización de al menos 2 campañas de promoción del pequeño comercio al año

**Indicadores de calidad:**

**I.22:** Número de campañas realizadas en el año



### 8.7. BIBLIOTECAS

**Líder:** Záfira Pérez Pacheco, Concejala delegada  
**Persona empleada pública responsable:** Carmen Veses,  
Técnica - Archivera - Bibliotecaria

Biblioteca I Trinquet: Carrer del Trinquet 1  
962 77 05 52  
Biblioteca II Cervantes: Calle Cervantes, s/n,  
961 65 35 13  
[biblioteclas@ribarroja.es](mailto:biblioteclas@ribarroja.es)

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

<b>Departamento:</b>	Biblioteclas	<b>Periodo de seguimiento:</b>	Enero - diciembre 2022
----------------------	--------------	--------------------------------	------------------------

<b>Compromiso de calidad</b>
<b>¡NUEVA REDACCIÓN! C.23:</b> Ofrecer la sala de estudio equipada con acceso Wifi en época de exámenes (de enero a febrero y de mayo a junio) 7 días a la semana con un horario de apertura de como mínimo 12 horas y con un mínimo de 44 plazas
<b>Indicadores de calidad:</b>
<b>I.23.1:</b> Número días de apertura sala estudio en las condiciones definida
<b>I.23.2:</b> Número de plazas ofrecidas en salas de estudio en épocas de exámenes. Sin aforo más de 60 se cumple.

<b>Compromiso de calidad</b>
<b>C.24:</b> Programación de un mínimo de 70 actividades anuales, con publicación de 2 actividades semanales a través de redes sociales, excepto en período vacacional (agosto y septiembre)
<b>Indicadores de calidad:</b>
<b>I.24.1:</b> Número de actividades anuales programadas
<b>I.24.2:</b> Número de actividades semanales publicadas a través de redes sociales en período lectivo



### 8.8. EDUCACIÓN

**Líder:** Záfira Pérez Pacheco, Concejala delegada

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

Plaza del Ayuntamiento, 9, 46190 Riba-roja de Túria, Valencia  
679 08 82 37

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

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

<b>Departamento:</b>	Educación	<b>Periodo de seguimiento:</b>	Enero - diciembre 2022
----------------------	-----------	--------------------------------	------------------------

### Compromiso de calidad

**C.25:** Colecheque con 50 € para compra de material escolar 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.25.1:** Importe Colecheque ofrecido

**I.25.2:** Nº Colecheques entregados/Nº total de solicitudes que cumplen los requisitos

### Compromiso de calidad

**C.26:** Organización de una Escola d'Estiu para segundo ciclo de infantil y primaria, y una Escuela de Verano para niñas y niños de 0 a 3 años escolarizados en el centro infantil Riu Turia, cubriendo el 100 % de las solicitudes presentadas en tiempo y forma

#### Indicadores de calidad:

**I.26.1:** Alumnado admitido en la Escola d'Estiu / Nº total de solicitudes

**I.26.2:** Alumnado admitido del Centro Infantil / Nº total de solicitudes

### Compromiso de calidad



**C.27:** Complementar las ayudas económicas otorgadas por la Generalitat Valenciana para la escolarización de niñas y niños de 0 a 2 años en las escuelas infantiles Municipales (bono infantil), para que resulte gratuito para el 100 % del alumnado que obtenga puesto escolar en el centro

**Indicadores de calidad:**

**I.27.1:** Alumnado beneficiado de las ayudas económicas otorgadas / N° alumnado matriculado

**I.27.2:** Importe municipal aportado / coste total servicio



### 8.9. AUDITORIO

**Líder:** Záfira Pérez Pacheco, Concejala delegada  
**Persona empleada pública responsable:** Vicente Moreno,  
Director Auditorio Municipal

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

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

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

<b>Departamento:</b>	Auditorio	<b>Periodo de seguimiento:</b>	Enero - diciembre 2022
----------------------	-----------	--------------------------------	------------------------

### Compromiso de calidad

**C.28:** Realizar al menos 8 funciones de teatro/danza al año; 2 sesiones de cine cada fin de semana siendo 1 de adultos y adultas y 1 de niños y niñas, de octubre a junio; y cine de verano del 1 de julio a 31 de agosto, con 4 sesiones a la semana

### Indicadores de calidad:

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

**I.28.2:** Nº de sesiones de cine adulto de octubre a junio

**I.28.3:** Nº de sesiones de cine para niños y niñas de octubre a junio

**I.28.4:** Nº de sesiones de cine de verano del 1 de junio al 31 de agosto

### Compromiso de calidad

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

### Indicadores de calidad:

**I.29.1:** Nº de sesiones de cine realizadas por centro / nº sesiones programadas

**I.29.2:** Nº de sesiones de teatro realizadas por centro / nº sesiones programadas

**I.29.3:** Nº de actuaciones música realizadas por centro / nº sesiones programadas



## 8.10. CONSERVATORIOS PROFESIONALES DE MÚSICA Y DANZA

**Líder:** Záfira Pérez Pacheco, Concejala delegada

**Persona empleada pública responsable:** Juan José Campos, Director Conservatorio Profesional Municipal de Música; Amparo Ruiz, Directora Conservatorio Profesional Municipal de Danza

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

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

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

<b>Departamento:</b>	Conservatorios Profesionales de Música y Danza	<b>Periodo de seguimiento:</b>	Enero - diciembre 2022
----------------------	--	--------------------------------	------------------------

#### Compromiso de calidad

**C.30:** Programación de cursos en la Escuela Municipal de Música y Danza para todos los rangos de edad a partir de 4 años

#### Indicadores de calidad:

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

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

#### Compromiso de calidad

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

#### Indicadores de calidad:

**I.31.1:** Nº de conciertos organizados

**I.31.2:** Nº de festivales de danza organizados

**I.31.3:** Nº de espectáculos y recitales realizados / número abierto al público



## 8.11. MUJER E IGUALDAD

**Líder:** Lola Verdeguer Royo, Concejala delegada  
**Persona empleada pública responsable:** Vero Blanco,  
Técnica de Igualdad

C/Arrosals, 42, 46190 Ribarroja 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

<b>Departamento:</b>	Mujer e Igualdad	<b>Periodo de seguimiento:</b>	Enero - diciembre 2022
----------------------	------------------	--------------------------------	------------------------

#### Compromiso de calidad

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

#### Indicadores de calidad:

**I.32:** Nº de asistentes durante el curso escolar

#### Compromiso de calidad

**¡NUEVA REDACCIÓN! C.33:** Realización durante el curso escolar de 2 campañas de igualdad durante el año dirigidas a toda la ciudadanía: prevención de la violencia de género e Igualdad de oportunidades de mujeres y hombres

#### Indicadores de calidad:

**I.33:** Nº de campañas realizadas





## 8.12. JUVENTUD

**Líder:** Ana Cristina Folgado, Concejala delegada  
**Persona empleada pública responsable:** Isaac Abellán,  
Técnico de Juventud

C/Cristo de los Afligidos, 25, 46190 Riba-roja de Túria, Valencia  
962 77 0 6 65 / 661 40 77 42

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

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

<b>Departamento:</b>	Juventud	<b>Periodo de seguimiento:</b>	Enero - diciembre 2022
----------------------	----------	--------------------------------	------------------------

#### Compromiso de calidad

**¡NUEVA REDACCIÓN! C.34:** Programación durante el curso escolar de cursos de repaso de ESO y BACHILLER e INGLÉS con un 100 % de personas admitidas, para edades de entre 12 y 30 años, siempre que cumplan los requisitos de la convocatoria, con una ratio máxima de 15 alumnos y alumnas por docente

#### Indicadores de calidad:

**I.34.1:** Nº alumnas y alumnos admitidos / Total solicitudes

**I.34.2:** Ratio de alumnado por docente por curso

#### Compromiso de calidad

**C.35:** Concesión de beca de transporte mediante subvención municipal a estudiantes que salen del municipio a estudiar con 150 € máximo al 100 % de los que solicitan en plazo y cubren los requisitos

#### Indicadores de calidad:

**I.35.1:** Nº personas beneficiarias / Total solicitudes

**I.35.2:** Coste global ayuda



### Compromiso de calidad

**C.36:** Gestión del Carnet Jove, dirigido a las personas jóvenes con edades comprendidas entre los 14 y 30 años de edad, ambas inclusive, con la emisión de un mínimo de 200 carnets anuales, con el objetivo de facilitar el acceso mediante descuentos a actividades sociales, culturales, deportivas, de transporte, entre otras

### Indicadores de calidad:

**I.36:** Nº de Carnets Jove emitidos



### 8.13. DEPORTES

**Líder:** Francisco Javier García Escudero, Concejal delegado  
**Persona empleada pública responsable:** Marian Silvestre, Coordinadora Piscina, Instalaciones Deportivas Municipales

Centro Deportivo La Mallá: Avda. Pacadar, s/n, 46190 Riba-roja de Túria, Valencia  
962 77 22 11  
[deportes@ribarroja.es](mailto:deportes@ribarroja.es)

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

<b>Departamento:</b>	Deportes	<b>Periodo de seguimiento:</b>	Enero - diciembre 2022
----------------------	----------	--------------------------------	------------------------

Compromiso de calidad
<b>C.37:</b> Oferta como mínimo de las siguientes plazas de actividades acuáticas para los distintos rangos de edad: 40 de 1 a 3 años; 117 de 3 a 5 años, 142 de 6 a 13 años; 32 de 14 a 17 años; 3 para futuras mamás; 4 para natación adaptada; 24 para Aquasalut; 126 para fitness acuático; 136 para personas adultas; 37 para “gent gran”, a partir de 60 años
<b>Indicadores de calidad:</b>
<b>I.37.1:</b> Nº plazas ofertadas de 1 a 3 años
<b>I.37.2:</b> Nº plazas ofertadas de 3 a 5 años
<b>I.37.3:</b> Nº plazas ofertadas de 6 a 13 años
<b>I.37.4:</b> Nº plazas ofertadas para jóvenes de 14 a 17 años
<b>I.37.5:</b> Nº plazas ofertadas para futuras mamás
<b>I.37.6:</b> Nº plazas ofertadas para natación adaptada
<b>I.37.7:</b> Nº plazas ofertadas para Aquasalut
<b>I.37.8:</b> Nº plazas ofertadas para fitness acuático
<b>I.37.9:</b> Nº plazas ofertadas para personas adultas
<b>I.37.10:</b> Nº plazas ofertadas para “gent gran”



### 8.14. TURISMO Y PATRIMONIO

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

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

[riba\\_roja@touristinfo.net](mailto:riba_roja@touristinfo.net); [patrimonio@ribarroja.es](mailto:patrimonio@ribarroja.es)

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

<b>Departamento:</b>	Turismo	<b>Periodo de seguimiento:</b>	Enero - diciembre 2022
----------------------	---------	--------------------------------	------------------------

### Compromiso de calidad

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

#### Indicadores de calidad:

**I.38.1:** Nº de tipos de rutas turísticas guiadas

**I.38.2:** Nº de días de rutas turísticas realizadas

### Compromiso de calidad

**C.39:** Oferta de 5 actividades turísticas para colectivos con diversidad funcional y disposición de al menos 2 soportes de información turística adaptados para personas con diversidad funcional

#### Indicadores de calidad:

**I.39.1:** Nº de actividades turísticas ofertadas

**I.39.2:** Nº de soportes adaptados disponibles

### Compromiso de calidad

**¡NUEVA REDACCIÓN! C.40:** Realización de actividades de promoción turística para al



menos 600 estudiantes de primaria/secundaria

**Indicadores de calidad:**

**I.40:** Nº de escolares participantes

**Compromiso de calidad**

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

**Indicadores de calidad:**

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

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

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



### 8.15. 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](mailto:urbanismo@ribarroja.es)

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

<b>Departamento:</b>	Urbanismo	<b>Periodo de seguimiento:</b>	Enero - diciembre 2022
----------------------	-----------	--------------------------------	------------------------

### Compromiso de calidad

**C.42:** Validación de forma inmediata de las Declaraciones Responsables de obras menores y obras mayores presentadas presencialmente, si la documentación está completa

### Indicadores de calidad:

**I.42:** Nº Validaciones de declaraciones responsables presenciales validadas de forma inmediata/total de validaciones

### Compromiso de calidad

**¡NUEVA REDACCIÓN! C.43:** Emisión de Informe favorable de Ocupación de Vía Pública como máximo en 10 días hábiles, si la documentación está completa y cumple con los requisitos necesarios

### Indicadores de calidad:

**I.43:** Nº Informes emitidos de ocupación de vía pública en plazo definido/Total de informes emitidos



### 8.16. 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](mailto:jmorales@ribarroja.es)

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

<b>Departamento:</b>	Medio Ambiente - Ecoriba	<b>Periodo de seguimiento:</b>	Enero - diciembre 2022
----------------------	--------------------------	--------------------------------	------------------------

#### Compromiso de calidad

**¡NUEVA REDACCIÓN! C.44:** Oferta de actividades de educación ambiental durante el curso escolar a los centros educativos del municipio todos los años, con un mínimo de 90 horas al año

#### Indicadores de calidad:

**I.44.1:** Nº actividades de educación ambiental ofertadas

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

#### Compromiso de calidad

**¡NUEVO COMPROMISO! C.45:** Convocatoria anual de los premios Ecorriba con un importe total mínimo de 8.000 € y realización de una jornada anual de Economía Circular

#### Indicadores de calidad:

**I.45.1:** Convocatoria de los premios Ecorriba

**I.45.2:** Dotación presupuestaria de los premios Ecorriba

**I.45.3:** Realización de la jornada de Economía Circular





### 8.17. 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

<b>Departamento:</b>	Recaudación	<b>Periodo de seguimiento:</b>	Enero - diciembre 2022
----------------------	-------------	--------------------------------	------------------------

### Compromiso de calidad

**C.46:** Resolución de los fraccionamientos en 24 horas hábiles del 1 de octubre al 31 de mayo excepto en final de plazo o en periodo de vacaciones (1 de junio a 30 de septiembre) o en aquellos casos en los que se requiera informe previo de otros departamentos municipales, pero externos al área de la Recaudación Municipal.

### Indicadores de calidad:

**I.46.1:** Nº fraccionamientos resueltos en tiempo definido/ Nº total de fraccionamientos solicitados



### 8.18. COMUNICACIÓN

**Líder:** José Luis López Galdón, Concejal delegado  
**Persona empleada pública responsable:** Sandra Pascual,  
Técnico de Comunicación

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

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

<b>Departamento:</b>	Comunicación	<b>Periodo de seguimiento:</b>	Enero - diciembre 2022
----------------------	--------------	--------------------------------	------------------------

### Compromiso de calidad

**¡NUEVA REDACCIÓN! C.47:** Acercar a la ciudadanía las actividades y recursos municipales mediante la inserción de al menos 50 publicaciones en redes sociales (Facebook, Twitter e Instagram) y 3 comunicaciones semanales a través del servicio municipal gratuito de WhatsApp

#### Indicadores de calidad:

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

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

### Compromiso de calidad

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

#### Indicadores de calidad:

**I.48.1:** Número de notas de prensa semanales emitidas

**I.48.2:** Número de convocatorias / eventos realizados al año



### 8.19. 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  
[riballicita@ribarroja.es](mailto:riballicita@ribarroja.es)

### ¡NUEVOS COMPROMISOS!

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

### COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS POR ALCALDÍA E INDICADORES

<b>Departamento:</b>	Contratación: Riba-licita	<b>Periodo de seguimiento:</b>	Enero - diciembre 2022
----------------------	---------------------------	--------------------------------	------------------------

#### Compromiso de calidad

**¡NUEVO COMPROMISO! C.49:** Retransmisión en directo de todas de las mesas de contratación pública a través de redes sociales estando a disposición de los licitadores para su visualización en diferido previa solicitud

#### Indicadores de calidad:

**I.49.1:** N.º de las mesas de contratación pública realizadas / N.º de las mesas de contratación pública transmitidas

#### Compromiso de calidad

**¡NUEVO COMPROMISO! C.50:** Dar a conocer todas las nuevas licitaciones publicadas en PLACE a través del Canal de Telegram Riballicita

#### Indicadores de calidad:

**I.50:** Nº Licitaciones / Nº Licitaciones publicadas en Telegram

#### Compromiso de calidad

**¡NUEVO COMPROMISO! C.51:** Realización de al menos 2 acciones anuales de



formación a licitadores

**Indicadores de calidad:**

**I.51:** N° Acciones formativas realizadas



## 8.20. PERSONAL - RECURSOS HUMANOS

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

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

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

### ¡NUEVOS COMPROMISOS!

Se proponen dos nuevos compromisos para 2022 desde este departamento.

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

<b>Departamento:</b>	Personal: Recursos Humanos	<b>Periodo de seguimiento:</b>	Enero - diciembre 2022
----------------------	----------------------------	--------------------------------	------------------------

#### Compromiso de calidad

**¡NUEVO COMPROMISO! C.52:** Responder o tramitar, al menos, el 95% de los correos electrónicos o solicitudes sobre información de procesos selectivos en el plazo máximo de 3 días hábiles a partir del día siguiente al de su recepción

#### Indicadores de calidad:

**I.52:** N.º de correos/solicitudes / número respondido o tramitado en plazo

#### Compromiso de calidad

**¡NUEVO COMPROMISO! C.53:** Publicación mensual en el Portal de Transparencia de la evolución de los llamamientos de las bolsas de empleo

#### Indicadores de calidad:

**I.53:** N.º de llamamientos modificados / número de publicaciones mensuales



## ANEXO I

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 Riba-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.
- Real Decreto 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 1/2022, de 13 de abril, de la Generalitat, de Transparencia y Buen Gobierno de la Comunitat Valenciana.
- Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación ciudadana 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 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 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**