



**INFORME PARA LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA ANUAL DE
SECRETARÍA DE LA GESTIÓN MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO
DE RIBA-ROJA DE TÚRIA DURANTE 2021**

ÁREA DE TRANSPARENCIA, GOBIERNO ABIERTO Y
PARTICIPACIÓN CIUDADANA
2021



El Área de Transparencia. Gobierno Abierto y Participación Ciudadana es la encargada de:

- **Garantizar la transparencia de la actividad pública** del Ayuntamiento de Riba-roja de Túria mediante la publicación de la información prevista en los artículos 14 a 24 del Reglamento de Transparencia y Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Riba-roja de Túria, así como de las obligaciones contenidas en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno; entre otra normativa de aplicación.
- **Acercar la Administración a la sociedad** potenciando el desarrollo de una sociedad democrática avanzada, más participativa y colaborativa, facilitando la participación de todas las personas ciudadanas en la vida política, económica, cultural y social de Riba-roja de Túria con un enfoque de sostenibilidad; de acuerdo con el **ODS 9**, industria, innovación e infraestructura; **ODS 11**, ciudades y comunidades sostenibles; **ODS 16**, paz, justicia e instituciones sólidas; y **ODS 17**, alianzas para lograr los objetivos.
- **Facilitar la comunicación entre la Administración local y la ciudadanía**, estableciendo canales de asistencia para el acceso a los servicios electrónicos que permitan una interacción fluida y dinamizando la colaboración entre las Administraciones Públicas para la actuación administrativa por medios electrónicos; de acuerdo con lo previsto en el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.

Y todo ello con un enfoque de innovación y mejora continua de los servicios públicos.



1. SERVICIOS QUE SE PRESTAN

1.1. Publicación y actualización de contenidos en el portal de transparencia

Descripción	El Ayuntamiento de Riba-roja de Túria actúa con transparencia, y promueve mediante la publicidad y difusión de la información y la actividad pública mediante diferentes canales, en especial a través de internet, en los términos establecidos en el Reglamento de Transparencia y Participación Ciudadana y en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre; promoviendo y garantizando el acceso por la ciudadanía a la información, tanto en soporte papel como electrónico
Personas usuarias	Ciudadanía en general; asociaciones y entidades no lucrativas, personal empleado público; responsables políticos y pequeñas y medianas empresas (PYME)
Horario de atención	Días laborables de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas, miércoles de 16:30 a 19:00 horas

Compromisos de calidad	
Canal de solicitud	A través de registro de entrada o Sede electrónica: modelo de solicitud "PARTC - Solicitud de acceso a la información pública"
Comunicación de la prestación del servicio	A través de correo electrónico: transparencia@ribarroja.es
Plazos	<p>La información se actualizará de forma permanente, atendiendo a sus características, las posibilidades técnicas y los medios disponibles</p> <p>La información pública se deberá mantener publicada durante los siguientes plazos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Información que describa situaciones de hecho: al menos, mientras estas subsistan, salvo que se establezca un plazo mayor por vía reglamentaria• Información sobre normas: al menos, mientras esta mantengan su vigencia• Información sobre contratos, convenios y subvenciones: mientras persistan las obligaciones derivadas de los mismos y, al menos, 2 años después de que estas cesen• Información económica: al menos durante 5 años a contar desde el momento en que fue generada• Información en materia medioambiental y urbanística: mientras mantenga su vigencia y, al menos, 5 años después de que cese la misma



Indicadores	Valor objetivo	
	2021	2022 (objetivo)
Mejoramos anualmente la comprensión de los contenidos del portal mediante ejemplos, gráficos o documentación de apoyo <ul style="list-style-type: none">Núm. de contenidos revisados anualmente.	8 contenidos	mínimo de 2 contenidos
Actualizamos mensualmente (según el Reglamento de Transparencia y Participación Ciudadana, al menos bimestralmente) la publicación de las resoluciones de las solicitudes de derecho de acceso a la información pública presentadas ante el Ayuntamiento de Riba-roja de Túria <ul style="list-style-type: none">% de actualizaciones donde se ha cumplido el plazo	0%	90%

En materia de **publicación y actualización de contenidos en el portal de transparencia** se ha mejorado el contenido de 8 indicadores, incluyendo: descripción del módulo, fuente, periodicidad de actualización y fundamento jurídico; con indicación de indicador del Portal de Transparencia e indicador del índice de transparencia DYNTRA.

Las principales actualizaciones se han producido en materia económica, retribuciones de altos cargos; y en sentencias, que incluyen las garantías en materia de protección de datos personales y enlace al buscador del CENDOJ.

El mayor número de solicitudes de acceso a la información pública se han concentrado en el último cuatrimestre del año, por esta razón no se ha dado cumplimiento al compromiso de actualización bimestral de la publicación de las resoluciones de transparencia.



1.2. Información, asistencia y acompañamiento al derecho a saber

Descripción	Todas las personas tienen derecho a acceder a la información pública a través de una solicitud de acceso a la información pública, en los términos previstos en el artículo 105.b) de la Constitución Española, desarrollados por la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, y el Reglamento de Transparencia y Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Riba-roja de Túria
Personas usuarias	Ciudadanía en general; asociaciones y entidades no lucrativas, personal empleado público; responsables políticos y pequeñas y medianas empresas (PYME)
Horario de atención	Días laborables de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas, miércoles de 16:30 a 19:00 horas

Compromisos de calidad	
Canal de solicitud	El procedimiento para el ejercicio del derecho de acceso se iniciará con la presentación de la solicitud "PARTC - Solicitud de acceso a la información pública", que deberá dirigirse al titular del órgano administrativo o entidad que posea la información El solicitante no está obligado a motivar su solicitud de acceso a la información
Comunicación de la prestación del servicio	A través de correo electrónico: transparencia@ribarroja.es
Plazos	La resolución en la que se conceda o deniegue el acceso deberá notificarse al solicitante y a los terceros afectados que así lo hayan solicitado en el plazo máximo de 1 mes desde la recepción de la solicitud por el órgano competente para resolver Este plazo podrá ampliarse por otro mes en el caso de que el volumen o la complejidad de la información que se solicita así lo hagan necesario y previa notificación al solicitante El acceso a la información se realizará preferentemente por vía electrónica, salvo cuando no sea posible o el solicitante haya señalado expresamente otro medio. Cuando no pueda darse el acceso en el momento de la notificación de la resolución deberá otorgarse, en cualquier caso, en un plazo no superior a 10 días



Indicadores	Valor objetivo	
	2021	2022 (objetivo)
Resolvemos las solicitudes de acceso a la información pública según el procedimiento legalmente establecido <ul style="list-style-type: none">Núm. de solicitudes resueltas en plazo / núm. de solicitudes presentadas	75%	80%
Plazo de respuesta a las solicitudes recibidas a través de correo electrónica: sobre cómo iniciar la solicitud o sobre el estado del procedimiento	≤ 5 días hábiles	≤ 2 días hábiles

Se han registrado 5 solicitudes de acceso a la información pública a través del trámite específico en 2021; 1 solicitud referida al archivo de los Revillagigedo se encuentra en trámite. Adicionalmente, se ha respondido a 1 requerimiento del Consell de Transparencia.

Además, se han registrado 7 solicitudes a través de correo electrónico: 3 solicitando acceso al registro de asociaciones y 4 solicitando la colaboración en encuestas / estudios.

En esta materia se ha profundizado en la gobernanza de la transparencia a través del Marco estratégico de transparencia y acceso a la información pública. A partir de un proceso de investigación, reflexión-acción e innovación se ha identificado la situación actual de la transparencia así como propuestas de mejora alineadas con retos de ciudad: Riba-roja Abierta, Riba-roja clara, Riba-roja Accesible, Riba-roja Sencilla y Riba-roja Comunica. Resultados accesibles a través del siguiente enlace: [acceso](#).



A continuación, mostramos una tabla resumen y un breve análisis por bloques.

Tabla 1. Calificación ITA dividida en bloques.

	Puntuación Final (sobre 10)	% de ítems que cumple totalmente	% de ítems que cumple parcialmente	% de ítems que no cumple
Conjunto ITA	8,3	67,5	31,3	1,3
1. Transparencia activa e información sobre la corporación municipal	8,8	76,2	23,8	0,0
1.1 Publicidad activa sobre cargos, personal y retribuciones del Ayuntamiento.	9,4	87,5	12,5	0,0
1.2 Publicidad activa sobre la planificación, organización y patrimonio del Ayuntamiento.	6,7	33,3	66,7	0,0
1.3 Publicidad activa sobre los órganos de gobierno municipales, informes y resoluciones judiciales.	10,0	100,0	0,0	0,0
2. Página web, relaciones con la ciudadanía y la sociedad y participación ciudadana	9,3	86,7	13,3	0,0
2.1 Página web del Ayuntamiento y servicios municipales.	9,4	87,5	12,5	0,0
2.2 Participación ciudadana e información de interés para el ciudadano.	9,3	85,7	14,3	0,0
3 Transparencia económico-financiera	6,4	27,3	72,7	0,0
3.1 Información contable y presupuestaria.	6,7	33,3	66,7	0,0
3.2 Transparencia en los ingresos, gastos y deudas municipales.	6,0	20,0	80,0	0,0
4 Transparencia en las contrataciones, convenios, subvenciones y costes de los servicios	6,7	41,7	50,0	8,3
4.1 Contrataciones.	7,1	42,9	57,1	0,0
4.2 Convenios, encomiendas de gestión y subvenciones.	6,0	40,0	40,0	20,0
5 Transparencia en materias de urbanismo, obras públicas y medioambiente	9,6	91,7	8,3	0,0
5.1 Planes de ordenación urbana y convenios urbanísticos.	10,0	100,0	0,0	0,0
5.2 Información sobre licitaciones de obras públicas.	10,0	100,0	0,0	0,0
5.3 Urbanismo y obras de Infraestructura.	8,3	66,7	33,3	0,0
6 Derecho de acceso a la información	8,3	66,7	33,3	0,0
6.1 Visibilidad, Canales y características del acceso a la información pública.	9,2	83,3	16,7	0,0
6.2 Reclamaciones y evaluación del derecho de acceso a la información pública.	6,7	33,3	66,7	0,0

Fuente: Elaboración Propia

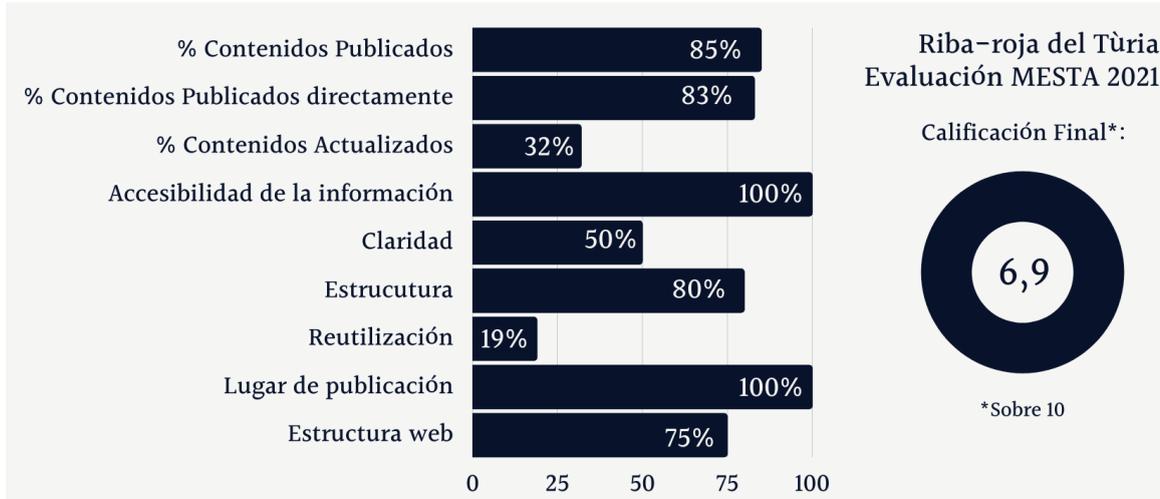


Gráfico 1. Evaluación de MESTA

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. Resultado del ensayo pre-post sobre Transparencia

Ensayo pre-post dinámica IAP: Transparencia en Riba-Roja: Percepción del Ayto. de Riba-roja de Túria como una Admón. transparente		
Previo a dinámica	Posterior a la dinámica	Diferencia
7	5,3	-1,7

Fuente: Elaboración propia

Figura 1. Modelo de Gobernanza de los datos



Fuente: Elaboración colaborativa



1.3. Información, asistencia y acompañamiento al derecho a participar

Descripción	<p>Corresponde a al Ayuntamiento de Riba-roja de Túria facilitar la participación de todas las personas ciudadanas en la vida política, económica, cultural y social</p> <p>Los Municipios son entidades básicas de la organización territorial del Estado y cauces inmediatos de participación ciudadana en los asuntos públicos</p> <p>Las Corporaciones locales facilitarán la más amplia información sobre su actividad y la participación de todos los ciudadanos en la vida local</p> <p>Esta participación se facilita a través de instrumentos reglados como el derecho de petición, la participación en Consejos Sectoriales o en los Presupuestos Participativos</p>
Personas usuarias	Ciudadanía en general; asociaciones y entidades no lucrativas, personal empleado público; responsables políticos y pequeñas y medianas empresas (PYME)
Horario de atención	Días laborables de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas, miércoles de 16:30 a 19:00 horas

Compromisos de calidad

Canal de solicitud	<p>A través del Registro de entrada o de la Sede electrónica riba-red, mediante solicitud de:</p> <ul style="list-style-type: none">• Derecho de petición: AA - Instancia general• Quejas, sugerencias, agradecimientos y felicitaciones: PARTC - Formulario de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones• Reunión o entrevista con representantes públicos y/o personal municipal: alcaldia@ribarroja.es; http://www.ribarroja.es/contacto• Consejos Sectoriales:<ul style="list-style-type: none">○ PARTC - Adhesión a Consejo Sectorial○ PARTC - Instancia adhesión a Consejo Sectorial grupos políticos <p>A través de la página web del proceso:</p> <ul style="list-style-type: none">• Presupuestos Participativos: https://participa.ribarroja.es/ <p>A través de formulario de inscripción o correo electrónico:</p> <ul style="list-style-type: none">• Talleres y dinámicas participativas: participacionciudadana@ribarroja.es
Comunicación de la prestación del servicio	A través de correo electrónico: participacionciudadana@ribarroja.es
Plazos	Derecho de petición: plazo de contestación de 3 meses,



	<p>transcurridos los cuales sin existir pronunciamiento se entenderá agotada la vía administrativa</p> <ul style="list-style-type: none">• Si la petición incluye una propuesta de actuación municipal que llegara a tratarse en los órganos colegiados municipales, quienes actúan con funciones de Secretaría de los mismos, notificarán a la persona peticionaria del tratamiento dado o el acuerdo recaído y las acciones emprendidas, a través del Servicio correspondiente, todo ello en el plazo máximo de 1 mes <p>Incidencias, quejas, sugerencias, agradecimientos y felicitaciones: plazo de contestación de 3 días hábiles de forma ordinaria / 5 días hábiles en periodo estival</p> <p>A través de la Sede electrónica riba-red:</p> <ul style="list-style-type: none">• PARTC - Formulario de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones <p>A través de la app municipal:</p> <ul style="list-style-type: none">• Riba-roja Info: Incidencias / sugerencias <p>Reunión o entrevista con representantes públicos y/o personal municipal: a demanda (Alcaldía)</p> <p>Consejos Sectoriales: según reglamento https://bit.ly/3tHlMrD. De forma general, y como ejemplo, a partir del Consejo General de Participación Ciudadana - Consell de Poble:</p> <ul style="list-style-type: none">• Sesiones ordinarias: convocadas con una antelación mínima de 7 días naturales• Sesiones extraordinarias: convocadas con 48 horas• El orden del día y la convocatoria se publicará en los distintos medios municipales,• Participación con voz pero sin voto: en un plazo mínimo de 48 horas antes de la celebración del Consejo, mediante instancia en el registro de entrada <p>Presupuestos Participativos: según las bases de la convocatoria</p> <p>Talleres y dinámicas participativas: según convocatoria</p> <ul style="list-style-type: none">• #SKILLS_2030: Programa de competencias directivas en innovación, transparencia y rendición de cuentas• #VOTIVEU_Academy: Escuela de formación permanente asociativa
--	--

Indicadores	Valor objetivo	
	2021	2022 (objetivo)
<p>Realizamos talleres y dinámicas participativas para fortalecer las competencias individuales y colectivas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Realizar dinámicas y talleres participativos en proyectos (talleres) y acciones de mejora (#SKILLS_2030, proyecto <i>Onboarding</i>, entre otros)	50 horas / 100%	mínimo de 25 horas anuales / 100%



<ul style="list-style-type: none">Ofertamos al menos 2 cursos de formación dirigidos a asociaciones y organizaciones no lucrativas, de un mínimo de 5 horas 20 horas de formación por curso a los que podrán asistir el 100 % de las solicitudes presentadas según los requisitos de la convocatoria		
<p>Fomentamos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) mediante proyectos alineadas a conseguir el cumplimiento de la Agenda 2030:</p> <ul style="list-style-type: none">Alineamiento de proyectos, planes y programas; incorporación de la perspectiva ODS a todos los proyectos impulsados por el Departamento de Transparencia, Gobierno Abierto y Participación Ciudadana	80%	Incorporar los ODS en el 100% de los proyectos
<p>Dinamizamos los Consejos Sectoriales:</p> <ul style="list-style-type: none">N.º de colaboraciones de Consejos Sectoriales / N.º de Consejos Sectoriales realizados	—	—
<p>Incidencias, quejas, sugerencias, agradecimientos y felicitaciones:</p> <ul style="list-style-type: none">Plazo de contestación de 3 días hábiles de forma ordinaria / 5 días hábiles en periodo estival	Incidencias 1554/1556 = 99'87% Sugerencias 74/78 = 94,87%	Incidencias 100% Sugerencias 95%
<p>Ofrecemos un servicio de noticias y anuncios a través de bando digital:</p> <ul style="list-style-type: none">Noticias: 36 publicaciones (estimativamente, solo se muestran 25 registros)Eventos: 150 publicaciones (estimativamente, solo se muestran 68 registros en la app)Bandos: 41 publicaciones (hay que tener en cuenta que en algunos casos los bandos de defunción se sustituyen y, por tanto, se eliminan del registro)Otros contenidos: 29 publicaciones (estimativamente, solo se muestran 55 registros)	—	—
<p>Gestionamos y dinamizamos los Presupuestos Participativos:</p> <ul style="list-style-type: none">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 €	—	100%



El derecho a participar requiere de transparencia y acceso a la información pero también del fortalecimiento de unas competencias individuales y colectivas para incidir en nuestra realidad social. Con este enfoque se han desarrollado **acciones formativas** (dinámicas y talleres) dirigidas a fortalecer estas competencias:

- #SKILLS_2030 - Programa de competencias directivas en innovación, transparencia y rendición de cuentas:
 - Duración: 15 horas.
 - N.º de personas participantes: 30 personas.
- #VOTIVEU_Academy - Escuela de formación permanente asociativa:
 - Duración: 10 horas.
 - N.º de personas participantes: 20 personas.
- *Onboarding* - programa de captación y retención del talento joven:
 - Duración: 5 horas.
 - N.º de personas participantes: 11 personas (5 personas empleadas públicas; 6 personas empleadas públicas mentoras).
- Mesa redonda el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y el régimen jurídico de los Ayuntamientos durante 40+3 años de democracia:
 - Duración: 5 horas.
 - N.º de personas participantes: 25 personas (modalidad dual, presencial / en línea, a través de YouTube, se han registrado 116 visualizaciones).
- Talleres RS - Dinamización Carta de Servicios:
 - Duración: 8 horas.
 - N.º de personas participantes: 25 personas (modalidad dual, presencial / en línea, a través de YouTube, se han registrado 116 visualizaciones).
- Semana de la Administración Abierta #OpenGovWeek 2021 - Talleres de dinamización JOOP - Concejalía de Educación:
 - Duración: 2 horas.
 - N.º de personas participantes: 15 personas jóvenes.
- Espacio (inter)CONNECTA: espacio interdepartamental de transparencia y comunicación:
 - Duración: 5 horas.
 - N.º de personas participantes: 15 personas empleadas públicas.
- Taller de comunicación y herramientas digitales:
 - Duración: n.d. (no definido).
 - N.º de personas participantes: 23 personas participantes (33 asociaciones inscritas).



En cuanto a la **dinamización los Consejos Sectoriales**, el Departamento de Transparencia Gobierno Abierto ha colaborado en las sesiones preparatorias y de desarrollo del Consell de Poble y del Consejo de Salud y Alertas Sanitarias.

En materia de **incidencias, quejas, sugerencias, agradecimientos y felicitaciones**: el 99% de las incidencias registradas a través del app Riba-roja Info se han resuelto en plazo, mientras que el 94% de las sugerencias registradas se han resuelto en plazo.

Finalmente, en este bloque, los **Presupuestos Participativos** están en fase ideación y validación política para implementar un enfoque **bienal** en el que se combinen una fase de dinamización de la participación a través de micro-proyectos, formación del tejido asociativo y la participación de los Consejos Sectoriales; y la fase de votación, desarrollo y monitoreo de la implementación de la propuestas elegidas.

1.4. Registro municipal de asociaciones: alta, modificación de datos y baja

Descripción	El Registro municipal de entidades ciudadanas tiene por objeto permitir al Ayuntamiento conocer el número de entidades existentes en el Municipio, sus fines y su representatividad, a los efectos de posibilitar una correcta política municipal de fomento del asociacionismo Podrán inscribirse en el Registro municipal de entidades, todas aquellas entidades ciudadanas sin ánimo de lucro cuyo objeto sea la defensa, fomento o mejora de los intereses generales o sectoriales de los vecinos y las vecinas de Riba-roja de Túria
Personas usuarias	Asociaciones y entidades no lucrativas
Horario de atención	Días laborables de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas, miércoles de 16:30 a 19:00 horas

Compromisos de calidad	
Canal de solicitud	A través de registro de entrada o Sede electrónica: modelo de solicitud "PARTC - Registro Municipal de Asociaciones"
Comunicación de la prestación del servicio	A través de correo electrónico: participacionciudadana@ribarroja.es
Plazos	El Ayuntamiento notificará a la asociación su número de inscripción y a partir de ese momento se considerará de alta a todos los efectos: en el plazo de 15 días desde la solicitud de inscripción, salvo que éste hubiera de interrumpirse por la necesidad de aportar documentación no incluida inicialmente Las asociaciones inscritas están obligadas a: <ul style="list-style-type: none">• Notificar al Registro toda modificación de los datos:



	<p>dentro del mes siguiente al que se produzca.</p> <ul style="list-style-type: none">• Comunicar el presupuesto y el programa anual de actividades: en el mes de enero de cada año <p>El incumplimiento de estas obligaciones dará lugar a que el Ayuntamiento pueda dar de baja a la asociación en el Registro</p>
--	--

Indicadores	Valor objetivo	
	2021	2022 (objetivo)
Descripción		
Resolvemos y notificamos el n.º de inscripción de las asociaciones inscritas en el Registro municipal de asociaciones en el plazo de 15 días	n. d.	≤ 15 días
Contestamos a los correos electrónicos de las asociaciones inscritas en el Registro Municipal de asociaciones (dudas sobre relaciones con la Administración, certificado digital, petición de comunicación de actividades a través de la app municipal) en un plazo máximo de 48 horas	100%	100%
Atendemos presencialmente las consultas de las asociaciones inscritas en el Registro Municipal de asociaciones en un plazo máximo de 48 horas con cita previa (de enero a mayo; y de octubre a diciembre)	100%	100%

En 2021 se han registrado 5 nuevas asociaciones en el Registro municipal de asociaciones: de carácter vecinal (x2), cultural (x2) y de protección y defensa de los animales.

Además, se han registrado 31 atenciones a asociaciones y organizaciones no lucrativas locales; las principales consultas son sobre: relación electrónica con la Administración, obligaciones fiscales y documentales. El 100% de las atenciones, tanto electrónicas, telefónicas o presenciales, se han atendido en un plazo máximo de 48 horas.

Las asociaciones, según su **tipología**, se clasifican en:

- AMPA: 5.
- Asociación de jubilados y pensionistas: 2.
- Asociación de personas jóvenes: 2.
- Asociación de vecinos: 7.
- Cultural: 21.
- Igualdad y LGTBIQ+: 6.
- Medioambiental: 4.
- Social: 10.



- Solidaria: 3.
 - Deportes: 41.
 - Educativa: 1.
 - Protección y defensa de los animales: 2.
 - No definida: 1.
- TOTAL: 105 asociaciones.**

Nota técnica 1: una asociación podría estar catalogada en más de una categoría, se ha optado por la actividad principal para su catalogación.

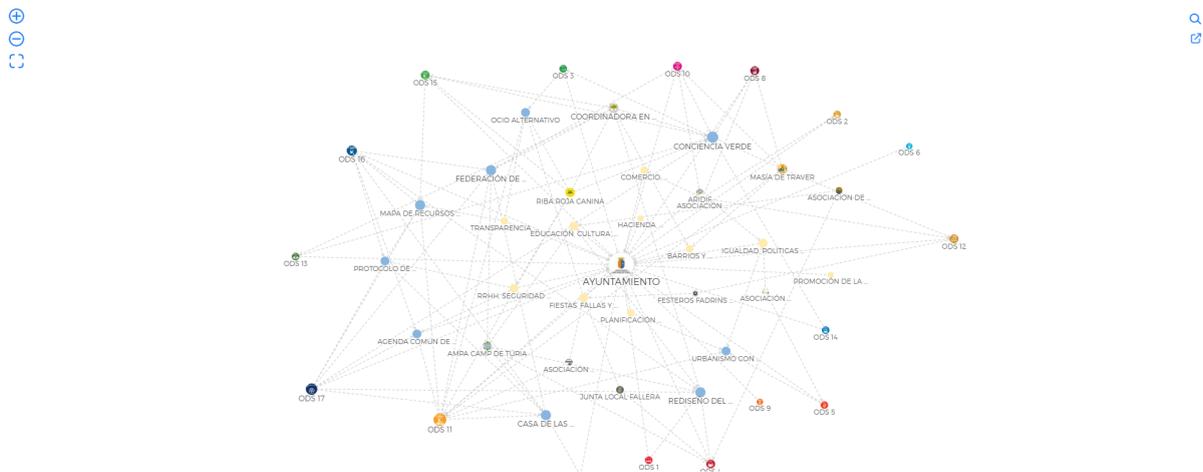
Nota técnica 2: una asociación puede estar inactiva o incluso extinguida y no haberlo comunicado al registro de asociaciones oportuno.

Otras notas:

- 5 asociaciones no completaron el trámite de registro.
 - 3 comunicaron la baja.
 - Hay una asociación con n.º de expediente (registro provisional), desde 2020.
- El mapa actual de las asociaciones desde una perspectiva ODS es el siguiente:

Figura 2. Mapa del tejido asociativo con perspectiva ODS

Fortalecimiento del tejido asociativo Riba-Roja de Túria



Fuente: Elaboración propia <<https://onodo.org/visualizations/174011/>>



1.5. Carta de servicios

Descripción	Las cartas de servicios son el instrumento a través del cual la Administración informa a la ciudadanía y personas usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación
Personas usuarias	Ciudadanía en general; asociaciones y entidades no lucrativas, personal empleado público; responsables políticos y pequeñas y medianas empresas (PYME)
Horario de atención	Días laborables de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas, miércoles de 16:30 a 19:00 horas

Compromisos de calidad	
Canal de solicitud	Portal de Transparencia: https://bit.ly/36GQBcL
Comunicación de la prestación del servicio	transparencia@ribarroja.es
Plazos	Agenda de trabajo: <ul style="list-style-type: none">● Enero - junio: auditoría interna● Septiembre: publicación de reporte de seguimiento en el Portal de Transparencia● Julio - diciembre: auditoría interna● Febrero: publicación de reporte de seguimiento en el Portal de Transparencia● Marzo:<ul style="list-style-type: none">○ Definición de plan de acción y co-definición de nuevos compromisos de calidad○ Auditoría externa, en su caso; auditoría ciudadana○ Redacción y validación de nuevos compromisos y plan de acción● Abril: aprobación Plenaria (modificaciones y nuevos compromisos) Pasos a seguir: <ul style="list-style-type: none">● Informar y formar (conecta con Itinerario formativo #SKILLS_2030)● Constituir equipo de trabajo<ul style="list-style-type: none">○ Elaborar un Plan de Mejora○ Redacción / revisión del documento Carta de Servicios● Trabajos de revisión y análisis:<ul style="list-style-type: none">○ Relación de las funciones que realiza el



	<p>Departamento en cuestión</p> <ul style="list-style-type: none">○ Identificación de los procesos de trabajo que se llevan a cabo para el desarrollo de las funciones○ Identificar los ficheros o bases de datos que se emplean para la realización de los trabajos○ Elaborar una encuesta sobre calidad de los servicios (a valorar por el equipo de trabajo)○ Proceder a la elaboración del Plan de Mejora<ul style="list-style-type: none">○ Identificar los compromisos (han de ser SMART: específicos, medibles, alcanzables, realistas y acotados en el tiempo)○ Completar el contenido mínimo de la Carta de Servicios <ul style="list-style-type: none">● Presentación de la propuesta de Carta de Servicios● Aprobación de la Carta de Servicios● Divulgación de la Carta de Servicios● Seguimiento, evaluación y retorno a la sociedad de la evaluación de los compromisos
--	--

Indicadores	Valor objetivo	
	2021	2022 (objetivo)
<p>Realizamos un seguimiento trimestral del grado de cumplimiento de los compromisos</p> <ul style="list-style-type: none">● N.º de acciones de seguimiento realizadas / N.º de acciones de seguimientos comprometidas	50% (realización semestral)	Semestral
<p>Realizamos 1 encuesta de seguimiento de los compromisos a través de la App y de la web de Gobierno Abierto:</p> <ul style="list-style-type: none">● Realización de la encuesta a través de la app y de la web de Gobierno Abierto	0%	100%
<p>Informamos al Consell de Poble sobre el seguimiento de los compromisos, pudiendo aportar modificaciones a los compromisos existentes, sugerencias, ideas y nuevos compromisos:</p> <ul style="list-style-type: none">● Información al Consell de Poble	100%	100%
<p>Certificamos la Carta de servicios por un organismo acreditado externo:</p> <ul style="list-style-type: none">● Certificación de la Carta de Servicios según los requisitos UNE 93200	En proceso	100%



Existe un alcance limitado de la auditoría interna de la Carta de Servicios. Las principales limitaciones tienen que ver con la organización del trabajo. Los Departamentos que han incorporado la calidad en su forma de trabajo acompañada de una planificación estratégica y de alineamiento entre objetivos y recursos ofrecen unos altos estándares de calidad: Turismo y Patrimonio, ADL y Conservatorio.

La Oficina de Asistencia al Licitador (OAL) en el marco del proyecto Ribalicita ha aprobado en 2021 su Carta de Servicios de atención al licitador, accesible desde el Portal de Transparencia: [acceso](#). El Departamento de Contratación está en proceso de incorporación de nuevos compromisos a la Carta de Servicios marco del Ayuntamiento.

Tabla 3. Resumen Carta de Servicios

Carta de Servicios 2021.		
Documento	Periodo/fecha de aprobación/remisión	Descripción
Carta de Servicios 2021.	19/04/2021	Carta de Servicios 2021 (revisión 00)
Carta de Servicios Ribalicita.	07/06/2021	Carta de Servicios al licitador
Carta de Servicios 2020.		
Documento	Periodo/fecha de aprobación/remisión	Descripción
Carta de Servicios 2020.	03/02/2020	Carta de Servicios 2020 (revisión 00)
Certificado AENOR de Servicio.	11/03/2020	Certificado de AENOR
Informe seguimiento indicadores Carta de Servicios Riba-roja de Túria.	Enero – diciembre 2020	Informe de seguimiento (revisión 00)
Carta de Servicios 2019.		
Documento	Periodo/fecha de aprobación/remisión	Descripción
Carta de Servicios 2019.	03/02/2020	Carta de Servicios 2019
Informe seguimiento indicadores Carta de Servicios Riba-roja de Túria.	Enero – diciembre 2019	Informe de seguimiento (revisión 00)

Fuente: Elaboración propia <<https://bit.ly/3siWHZh>>



2. DERECHOS DE LA PERSONA USUARIA

- **Derecho a recibir información** sobre el Departamento, sus servicios y los recursos a disposición de la persona usuaria.
- **Derecho a una atención con la máxima corrección y respeto** por parte del personal del Departamento.
- **Derecho a saber:** a obtener información veraz de una manera clara, estructura y entendible y, preferiblemente, en formatos reutilizables. La resolución de la solicitud de acceso a la información pública en la que se conceda o deniegue el acceso deberá notificarse a la persona solicitante y a las terceras personas o entidades afectadas que así lo hayan solicitado en el plazo máximo de **1 mes** desde la recepción de la solicitud por el órgano competente para resolver
- **Derecho a ser parte y a tomar parte:** a participar en los procesos de decisiones públicas individuales y colectivas y en la vida de la ciudad..
- **Derecho de asociación:** derecho a constituir una asociación según los requerimientos legalmente previstos, a registrar la asociación en el registro correspondiente y a disfrutar de los derechos reconocidos a las asociaciones y a cumplir sus obligaciones.
- **Derecho a presentar quejas, sugerencias y felicitaciones.**
- **Derecho a la protección de datos de carácter personal:** derecho a la confidencialidad en la información de carácter personal, garantizando el derecho a la privacidad, así como al acceso, rectificación, cancelación u oposición, portabilidad, olvido y limitación del tratamiento de sus datos personales.
- **Derecho a conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de las solicitudes** en las que se tenga la condición de persona interesada.
- **Derecho a conocer la identidad de los responsables y del personal** que tramita los procedimientos en los que se sea parte.
- **Derecho a conocer la evaluación de los resultados de las políticas públicas:** información de los resultados de planes y programas (objetivos concretos, actividades, medios y tiempo previsto para su consecución, grado de cumplimiento y resultados junto con los indicadores de medida y valoración), encuestas, evaluaciones y mejoras alcanzadas.



3. SISTEMAS DE COLABORACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

- 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**.
- 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>

4. SISTEMA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES

- Como persona usuaria puede comunicar las sugerencias, quejas y felicitaciones que estime oportunas y estén relacionadas con los servicios que presta el Ayuntamiento de Riba-roja de Túria, a través del **Formulario de quejas, sugerencias y felicitaciones** de la Sede electrónica riba-red:
 - <https://oficinavirtual.ribarroja.es/PortalCiudadania>
- En el caso de quejas, en el **plazo máximo de 15 días** recibirá **respuesta** con información sobre las actuaciones realizadas.
- Aquellas sugerencias que hayan significado una **mejora en los servicios** que presta el Ayuntamiento de Riba-roja de Túria, serán **difundidas periódicamente**.

5. INFORMACIÓN DE CONTACTO

- **Portal de Transparencia**: <https://bit.ly/3qyOwHh>
- **Correo electrónico**:
participacionciudadana@ribarroja.es / transparencia@ribarroja.es
- **Dirección postal**: C/Garell i Pastor s/n, 46190 Riba-roja de Túria
- **Teléfono**: 606 321 792 / 678 478 662
- **Horario de atención**: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas, miércoles de 16:30 a 19:00 horas (según calendario de días hábiles publicado en la Sede electrónica riba-red).

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

Adrián Vicente

Técnico Auxiliar de Participación Ciudadana y Transparencia



ANEXO

Banco de proyectos.

AGENDA DE PROYECTOS 2021-2022: RIBA-ROJA ABIERTA = TRANSPARENCIA + GOBIERNO ABIERTO + PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Fuente: Departamento de Transparencia, Gobierno Abierto y Participación Ciudadana
 Fecha de actualización: 25/02/2022
 Periodicidad: Mensual
 Fecha de creación: 29/04/2021
 Fundamento jurídico: Art. 6.2 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno

Funciones establecidas por ley / reglamento										
PR	Línea estratégica (GOyT / PC)	Descripción	Prioridad (1 alta, 2 media, 3 baja)	Carga de trabajo (horas)	Grado de cumplimiento	Tiempo previsto para su consecución (1T / 2T / 3T / 4T)	Presupuesto (€)	Personal Técnico responsable del proyecto	Equipo de trabajo	Observaciones
1	GOyT	Carta de servicios: programación auditoría interna: trimestralmente; programar auditoría externa AENOR		360	En proceso			AV	AV / MC	AENOR: 3 días de 8 -4; 2 meses
2	PC	Presupuestos Participativos		480				-		
3	PC / GOyT	Consejos Sectoriales (x13)		52	En proceso			-	AV / AG / MC	Según Reglamento
4	GOyT / PC	Registro de asociaciones		40	En proceso			AV	AV / MC	
5	PC	Feria de asociaciones		480				-		
6	PC	Ordenanza cesión de espacios asociaciones		12	En proceso			-	AV / AG	
7	GOyT	Transparencia - portal: actualización y transparencia fácil (información comprensible y accesible)		753	Cada vez que hay una actualización / Mensual			AV		
8	PC	Transparencia - derecho de acceso a la información pública: gestión de solicitudes de acceso a la información + contestación a requerimientos CTBGCV		40	Cada vez que hay una solicitud			AV		
9	GOyT	APP Riba-roja info: incidencias		1.004	Diariamente			AV	AV / MC	Diariamente (máx. 3d hábiles; 5
10	GOyT	APP Riba-roja info: bandos y publicaciones		251	Diariamente					
TOTAL				3.472						

Micro-proyectos										
PR	Línea estratégica (GOyT / PC)	Descripción	Prioridad (1 alta, 2 media, 3 baja)	Carga de trabajo (horas)	Grado de cumplimiento	Tiempo previsto para su consecución (1T / 2T / 3T / 4T)	Presupuesto (€)	Personal Técnico responsable del proyecto	Equipo de trabajo	Observaciones
1	PC	Plan de Voluntariado		360	En proceso	2 T - 4 T	-	AV	EG / AV	
2	GOyT	Plan bienal de transparencia y acceso a la información: marco estratégico Horizonte 2030		360	Cumplido	2 T - 3 T	3.000 €	AV	AV / MC	Proyecto subvencionado GVA -
3	PC	Plan bienal de innovación participativa, fortalecimiento del tejido asociativo y voluntariado ODS: Marco estratégico Horizonte 2030		360	Cumplido	2 T - 3 T	5.000€	AV	AV / AG	Proyecto subvencionado GVA -
4	PC	VOTIVEU ACADEMY (Escuela de formación permanente): formación asociaciones		40	Cumplido	2 T - 3 T	700€	AV	AV / AG	Pasamos de 700,00 € a 1.400 €
5	GOyT	Skills 2030 (formación innovación + transparencia) - Secretaria + Vicesecretaria + RRHH		40	Cumplido	3 T - 4 T	1.500€	AV	AV / MC	
6	GOyT	Certamen de Responsabilidad Social		135	Cumplido	2 T - 3 T	8.060€	AV	AV / MC	
7	GOyT	Espacio (inter)CONNECTA: espacio interdepartamental de transparencia y comunicación		35	Bimestral	1 T - 4 T	0€	AV	AV / MC	
8	GOyT	Semana de la Administración Abierta (Open Gov Week)		50	Cumplido	2 T	0€	AV	AV / AG	
9		Festival de Gobernanza, Participación Ciudadana y Evaluación de Políticas Públicas		50						Petición Alcalde
10	PC / GOyT	Portal de asociaciones (expira: mayo-junio 2022)		50				AV	AV / MC	
11	GOyT / PC	Actualización normativa: Reglamento de Transparencia y Participación Ciudadana		50		4 T		AV	AV	Plan normativo anual / pendiente
TOTAL				1.530						

Transferencia de conocimiento, alianzas y trabajo en red										
PR	Línea estratégica (GOyT / PC)	Descripción	Prioridad (1 alta, 2 media, 3 baja)	Carga de trabajo (horas)	Grado de cumplimiento	Tiempo previsto para su consecución (1T / 2T / 3T / 4T)	Presupuesto (€)	Personal Técnico responsable del proyecto	Equipo de trabajo	Observaciones
1	PC	RED de Gobernanza Participativa Local - GVA		26	En proceso	2 T - 4 T	0€	AV	EG / AV / AG	
2	PC	Plan de Infancia - Infancia y adolescencia (...)		12	En proceso	2 T - 4 T	0€	AV	EG / AV	
3	GOyT / PC	Comisión negociadora II Plan de Igualdad		32	En proceso	4 T	-	AV	AV	Persona de contacto: Técnica c
4	PC	Contratación <i>responsive</i> - Ribalicita			En proceso	Anual	-	AV	YD / AV	Persona de contacto: Secretari
5	GOyT	Plan Director Turismo Inteligente - Turismo		8	En proceso	3 T	-	AV	AV / EG	Persona de contacto: P - Turism
6	GOyT	Becas Talento Joven - Juventud: periodismo de datos, producción audiovisual y transmedia		4	Cumplido	3 T - 4 T	-	AV	AV / AG	Se han imputado únicamente la
7	GOyT	Proyectos europeos (subvención IDVAL)		40	Cumplido	3 T	-	AV	AV	Persona de contacto: FQ - Alcaldía / Cristina Turismo
8	GOyT	Programa de acompañamiento municipios innovadores (GVA - Las Naves) - Secretaría General		20	Cumplido	3 T - 4 T	0€	AV	YD / JS / AV	
9	GOyT	Premios CNIS 2021 (presentación de candidatura)		8	Cumplido	4 T	-	AV	AV / YD / JLS	
10	PC	Premios Participa-Acción GVA		16	Cumplido	4 T	-	AV	AV	Pendiente de validación política
11	PC	RED FEMP: seminario online Gobernanza participativa para el buen gobierno local		8	Cumplido	2 T	0€	AV	EG / JLS / AG / MC	
TOTAL				174						

Otros proyectos										
PR	Línea estratégica (GOyT / PC)	Descripción	Prioridad (1 alta, 2 media, 3 baja)	Carga de trabajo (horas)	Grado de cumplimiento	Tiempo previsto para su consecución (1T / 2T / 3T / 4T)	Presupuesto (€)	Personal Técnico responsable del proyecto	Equipo de trabajo	Observaciones
1	PC	Carta de servicios: 8 talleres teórico - prácticos participativos		45	Cumplido		4719 € + 528 € "empanadilletas"	AV	AV / AG	3.884,69 € aportación imprevista, total presupuestado: 5.247 €; total subvencionado: 1.362,31 €
2	GOyT	Protocolo comunicación app - redes sociales		20		3 T	0€ (talento interno)	MC	AV / MC	
3	PC	ODS: alineación políticas + visualizador		45		4 T		AV	AV / AG	Documentación no subsanada
4	GOyT	Debate sobre el estado del municipio 2021		1	Cumplido			AV	AV / AG	Septiembre
TOTAL				111						