



AJUNTAMENT *de*  
RIBA-ROJA DE TÚRIA

Transparencia, gobierno abierto  
y participación ciudadana



Participació Ciutadana Riba-roja

# 2020

## INFORME SEGUIMIENTO INDICADORES CARTA DE SERVICIOS RIBA-ROJA DE TÚRIA

**masuno**

AJUNTAMENT DE RIBA-ROJA DE  
TÚRIA

PERIODO: Enero-diciembre 2020

## ÍNDICE

1. INFORME DE SEGUIMIENTO DE INDICADORES CARTA DE SERVICIOS .....	3
2. COMPROMISOS E INDICADORES .....	3
ALCALDÍA.....	3
TRANSPARENCIA, GOBIERNO ABIERTO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	4
SERVICIOS PÚBLICOS.....	5
SEGURIDAD CIUDADANA .....	7
MAYORES, INCLUSIÓN Y DERECHOS SOCIALES .....	9
AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL, COMERCIO, CONSUMIDORES Y SERVEF .....	11
BIBLIOTECAS.....	12
EDUCACIÓN .....	13
AUDITORIO .....	14
CONSERVATORIOS PROFESIONALES DE MÚSICA Y DANZA.....	16
MUJER E IGUALDAD .....	17
JUVENTUD .....	18
DEPORTES.....	20
TURISMO Y PATRIMONIO.....	21
URBANISMO .....	22
MEDIO AMBIENTE .....	23
RECAUDACIÓN .....	24



## 1. INFORME DE SEGUIMIENTO DE INDICADORES 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 2020. El informe se ha realizado tras la finalización del año y se ha modificado en su edición definitiva una vez realizada la auditoría de seguimiento de la entidad certificadora AENOR, incorporándose las observaciones encontradas en la auditoría de certificación.

El año 2020 ha estado marcado por la pandemia COVID19, que ha alterado en gran manera los servicios prestados por el ayuntamiento, especialmente en lo referente a aforos, actos públicos, actividades formativas y educativas y actividades con escolares.

Además, los meses de confinamiento del año 2020, de marzo a mayo, alteraron también el funcionamiento habitual de la totalidad de los departamentos. Esto hizo que el seguimiento previsto a mediados de año no se realizara y se haya hecho tan sólo un seguimiento en el mes de octubre.

Los compromisos e indicadores analizados están reflejados en la Carta de Servicios publicada con fecha 3 de febrero de 2020.

En el presente informe de seguimiento se hace una propuesta de modificación de algunos compromisos en base a los resultados de las auditorías realizadas y a la aportación de las propias áreas. Estos compromisos no serán firmes hasta su aprobación por el Pleno Municipal, pudiendo modificarse en parte o totalidad.

## 2. COMPROMISOS E INDICADORES.

### ALCALDÍA.

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 Euros.

I.1: Dotación presupuestaria anual.

Presupuesto asignado para 2019 de 200.000 Euros

Se dispone de certificado de Jose Luis Serrano Borraz, Vicesecretario del Ayuntamiento de fecha 06/11/21, donde queda especificado que se dedican 200.000 a presupuestos participativos, en la partida 1532 programa 61915 con un importe de 182.000 Euros y en la partida 342 programa 62915 con un importe de 18.000 Euros.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

Alcaldía propone **un nuevo compromiso** para incluir en la Carta de Servicios 2021:

*Contacto permanente con la ciudadanía realizando el alcalde un mínimo de 10 encuentros mensuales individualizados con ciudadanos o asociaciones.*

*Indicador: Número de encuentros mensuales realizados.*



**TRANSPARENCIA, GOBIERNO ABIERTO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.**

2. Tramitación y contestación de las incidencias y las sugerencias recibidas a través de la APP en un tiempo máximo de tres días hábiles.

I.2.1: Nº de incidencias tramitadas y contestadas en plazo / Total recibidas.

Se han recibido un total de 1733 incidencias todas han sido contestadas en plazo a excepción de dos, una del 04/01 por error de la persona que lo tramitó y otra correspondiente al 26/05 que para poder contestar hubo que realizar una consulta al técnico responsable.

Grado de cumplimiento: **INDICADOR ALCANZADO.**

I.2.2: Nº de sugerencias tramitadas y contestadas en plazo / Total recibidas.

Se han recibido un total de 148 sugerencias, todas tramitadas en plazo a excepción de 2, correspondientes al 1 y 2 de enero que se contestaron el 8 de enero debido a periodo vacacional.

Grado de cumplimiento: **INDICADOR CUMPLIDO, MEJORABLE EN 2021.**

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO NO ALCANZADO**

Se propone una nueva redacción del compromiso para 2021:

Tramitación y contestación 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.

3. Atención a las asociaciones en un máximo de 48 horas con cita previa.

I.3: Nº de atenciones a las asociaciones en plazo / Total solicitadas.

En 2020 Se ha atendido a un total de 53 asociaciones, todas ellas en el plazo de 48 horas. Durante el periodo de confinamiento se contestaba por teléfono con lo cual la atención era inmediata.

Grado de cumplimiento: **INDICADOR ALCANZADO**

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

Se propone una nueva redacción del compromiso para 2021:

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).



El departamento de Transparencia y Participación Ciudadana propone **dos nuevos compromisos** para incluir en la Carta de Servicios 2021:

*Ofertar al menos 2 cursos de formación dirigido a asociaciones, clubes deportivos y entidades ciudadanas, de un mínimo de 20 horas formación por curso a los que podrán asistir el 100 % de las solicitudes presentadas en tiempo y forma.*

Indicador 1: Número de cursos ofertados de 20 horas de duración mínima.

Indicador 2: Número de asistentes/número de solicitudes presentadas en tiempo y forma.

*Fomento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) mediante la celebración anual de un Certamen de Responsabilidad Social denominado Riba-roja Socialmente Responsable con incidencia en el 100 % de los 17 ODS marcados por Naciones Unidas con el objetivo de alcanzar la Agenda 2030. Dicho Certamen irá dirigido a la ciudadanía en general y contará con premios consistentes en vales canjeables en el comercio de proximidad con un mínimo de 4.500,00 € en total.*

Indicador 1: Realización del Certamen Riba-Roja Socialmente Responsable.

Indicador 2: Valor total de los premios canjeables igual o superior a 4.500 €.

## SERVICIOS PÚBLICOS.

4. 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.

I.4: Nº servicios diarios realizados en las condiciones indicadas.

Durante el confinamiento se redujo la frecuencia, pero aun así se cumplió el compromiso, los sábados se eliminó el servicio Grado de cumplimiento:

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO.**

5. 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.

I.5: Nº servicios diarios realizados en las condiciones indicadas.

En 2020 se realizan 16 de ida y vuelta de lunes a viernes. Durante el confinamiento no se produjo disminución del servicio.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO.**

6. Se establecerán servicios de transporte especiales con líneas de autobús gratuitos en Fallas, Fin de Año, fiestas, Todos los Santos, Ferias del Comercio y Asociaciones, Fadrins y fines de semana de julio y agosto (Busjove).



I.6: Nº servicios especiales realizados por evento.

Este servicio no ha sido prestado debido al COVID ya que las fiestas han sido anuladas, a excepción de la festividad de todos los Santos en el que se realizó servicio desde el caso urbano viernes, sábado y domingo, de 8-9:30, de 10 a 14 h y de 15 a 18, en urbanizaciones el mismo horario pero sólo sábado y domingo.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO NO ALCANZADO.**

Para 2021, los servicios especiales de transporte, seguirán operativos en la medida las autoridades sanitarias lo permitan.

De momento y conforme la situación en la que nos encontramos, sí se puede asegurar que el servicio de bus por el día de Todos los Santos, seguirá ofreciéndose al igual que ya se hizo en el 2020.

Respecto al servicios especial de fallas y ferias de comercio y asociaciones, este año se cancelan por la situación sanitaria, no obstante, éstos y el resto de servicios especiales seguirán funcionando en el momento las normas sanitarias lo aconsejen y permitan.

Se modifica el compromiso que quedará como queda:

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).

I.6: Nº servicios especiales realizados por evento.

7. 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).

I.7: Servicio realizado en las condiciones indicadas.

El servicio ha sido prestado de enero a marzo y de septiembre a diciembre, ya que desde el 13 de marzo hasta la finalización del curso las clases no fueron presenciales. En este periodo se realizan de forma diaria con los institutos 2 idas, dos vueltas y un tercero que para en otra dirección intermedia. Con las Escoletas se realizan dos viajes de ida y dos viajes de vuelta diarios.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO.**

8. Tramitación de las reclamaciones presentadas en la OMIC en un máximo de 3 días hábiles.

I.8: Nº de reclamaciones tramitadas en plazo / Nº total reclamaciones presentadas.



Se han recibido un total de 133 reclamaciones, todas ellas a excepción de dos se han solventado en el tiempo indicado, correspondientes a los expedientes 112 y 11,3 presentadas el 16/11/20. El retraso se produjo a que no era posible contactar con la empresa. Si bien se debe a causas ajenas a la OMIC, la actual redacción del compromiso hace que debamos considerarlo como no cumplido.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO NO ALCANZADO.**

Se propone la modificación del compromiso, con el fin de no entrar en incumplimientos del mismo debido a causas ajenas a la OMIC, quedando como sigue:

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

9. 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 los ciudadanos.

I.9: Nº de incidencias solucionadas en plazo/ Nº Total incidencias

Se han registrado un total de 22 incidencias, estas proceden de los avisos ciudadanos que llegan a través de la APP y el técnico identifica como de riesgo. Todas han sido solventadas en plazo a excepción de una, el 11/07/20 por un árbol de grandes dimensiones que se tumbó, la zona se precintó y se pusieron los avisos correspondientes a la población, pero tardó 72 horas en resolverse.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO.**

Se propone una modificación de este compromiso, quedando así:

*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 la APP Municipal*

El departamento de Servicios Públicos asumirá uno de los compromisos del departamento de Medio ambiente, quedando con la siguiente redacción:

*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.*

*Indicador: Nº de días a la semana de prestación del servicio*

## SEGURIDAD CIUDADANA.

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

- Casco urbano: 8 minutos



- Resto: 15 minutos

I.10.1: % Llegada en casco urbano en tiempo definido.

Se dispone de registro de los tiempos de respuesta de las emergencias atendidas, en donde se evidencia que en 2020 se han dado un caso en el que se superan los 8 minutos en casco urbano y 9 casos en el resto en los que se superan los 15 min, estando justificado por localización imprecisa o espera o espera a acompañamiento sanitario.

POR TIEMPO DE RESPUESTA ESTABLECIDO			
	URBANAS	PERIFERIRICAS	TOTAL
<b>DENTRO DE TIEMPO</b>	<b>147</b>	<b>216</b>	<b>373</b>
<b>FUERA DE TIEMPO POR CIRCUNSTANCIAS EXTRAORDINARIAS</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>FUERA DE TIEMPO</b>	<b>--</b>	<b>--</b>	<b>--</b>

Grado de cumplimiento: **INDICADOR ALCANZADO**

I.10.2: % Llegada al resto en tiempo definido.

Se dispone de registro de los tiempos de respuesta de las emergencias atendidas, en donde se evidencia que en 2020 se han dado 9 casos en el resto en los que se superan los 15 min, estando justificados por localización imprecisa o espera o espera a acompañamiento sanitario.

Grado de cumplimiento: **INDICADOR ALCANZADO**

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO.**

11. Realización de campañas escolares de seguridad ciudadana con al menos 300 horas anuales.

I.11: Nº de horas de campañas escolares realizadas en el año.

En 2020 no se han realizado las campañas escolares previstas debido a la situación de pandemia y a las restricciones de seguridad. No obstante, tampoco se han desarrollado actuaciones alternativas por otras vías. No está previsto que se realicen las mismas horas para el año 2021, por lo que este indicador deberá revisarse.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO NO ALCANZADO.**



En previsión de posibles reducciones de aforo y limitaciones de acceso a colegios, se disminuirá el compromiso a 150 horas de impartición, quedando como sigue:

*Realización de campañas escolares de seguridad ciudadana con al menos 150 horas anuales.*

## MAYORES, INCLUSIÓN Y DERECHOS SOCIALES.

12. 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.

I.12.1: Nº solicitudes admitidas/ total solicitudes presentadas.

En el programa del curso 2019-2020 se han admitidos las 27 solicitudes presentadas.

I.12.2: Nº Actividades programadas en las condiciones indicadas.

La programación del curso 2019/2020 se ha visto paralizada por la pandemia Covid19. el programa municipal de diversidad funcional se suspende el 16 de marzo hasta la finalización del curso, junio de 2020. A partir de septiembre se retoma el programa con una nueva empresa que organiza talleres, juegos de mesa y motrices, manualidades, grupo de teatro y expresión corporal. Hasta diciembre en donde las actividades pasan a desarrollarse de forma online. Se evidencia programación y participantes de actividades de ocio de los meses de octubre a diciembre con 13 actividades y 63 participantes, en enero 2021 pasan a ser online.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO NO ALCANZADO.**

Se mantendrá el compromiso en 2021 esperando que la situación generada por la pandemia COVID19 vaya remitiendo y se pueda cumplir.

13. Tramitación del comedor social en 48 horas y de forma inmediata en caso de urgencia.

I.13.1: Nº de Tramitaciones del comedor social en plazo / total tramitadas.

Se evidencia en el Excel de registro que de las 12 solicitudes de comedor social recibidas ninguna se ha tramitado con más de un día de plazo e incluso menos. El promedio es de 0.33 días.

I.13.2: Nº de tramitaciones casos de urgencia en plazo / total tramitadas.



En el Excel de seguimiento se evidencia que de las 168 solicitudes urgentes recibidas todas se tramitaron en el mismo día atendiéndose a través de entrevista telefónica por la situación de pandemia y se comunicaron inmediatamente al servicio de comedor.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

El servicio de comedor social quedó suspendido en el mes de octubre, dado que los usuarios han sido derivados al programa municipal de ayudas de emergencia. Por este motivo este compromiso **será eliminado en 2021**.

14. Tramitación del servicio de ayudas a domicilio (SAD) en 10 días naturales y del servicio de cáterin social en 7 días naturales.

I.14.1: Nº de Tramitaciones SAD en plazo / total tramitadas.

De las 17 solicitudes SAD tramitadas, 2 superan los 10 días, una con 14 y otra con 13 debido a que el alta es a petición del usuario. Se está considerando el cambiar el indicado a número de solicitudes registradas / nº de resoluciones.

Grado de cumplimiento: **INDICADOR NO ALCANZADO**

I.14.2: Nº de Tramitaciones servicio cáterin en plazo / total tramitadas.

Se evidencia que de las 49 solicitudes catering tramitadas, ninguna supera los 7 días y 6 de ellas se tramitan en 7 días. Como consecuencia de la pandemia Covid 19, las peticiones de acceso al catering municipal planteadas por las personas mayores del municipio se atendieron mediante entrevistas telefónicas con los técnicos del servicio.

Grado de cumplimiento: **INDICADOR ALCANZADO**

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO NO ALCANZADO.**

Para 2021 se ampliará el tiempo a días **hábiles** en lugar de naturales, quedando como se indica a continuación:

*Tramitación del servicio de ayudas a domicilio (SAD) en 10 días hábiles y del servicio de cáterin social en 7 días hábiles.*

Se propone un nuevo compromiso para este departamento:



*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.*

Indicador 1: Actividades gratuitas realizadas de lunes a viernes durante el curso escolar para mayores de 55 años.

Indicador 2: Número de admitidos/número de solicitudes presentadas en plazo y forma.

#### AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL, COMERCIO, CONSUMIDORES Y SERVEF.

15. Ofertar al menos 8 cursos de formación propia anual con al menos 150 plazas totales.

I.15.1: Número de cursos de formación propia anual.

I.15.2: Número de plazas ofertadas.

En 2020 se han ofertado 12 cursos con 155 plazas ofertadas de las cuales se han cubierto 127.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

16. Apoyo a emprendedores 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.

I.16.1: Nº empresas individuales creadas en plazo/Nº total de solicitudes.

En2020 se han tramitado los 2 expedientes de autónomos que se han solicitado, en los dos casos se cumple el compromiso del plazo desde la solicitud hasta la creación inferior en 2 semanas, con un promedio de 0,5 días.

Grado de cumplimiento: **INDICADOR ALCANZADO**

I.16.2: Nº empresas mercantiles de sociedad limitada creadas en plazo/Nº total de solicitudes.

No se han solicitado la creación de sociedades limitadas.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

17. Realización de al menos 2 campañas de promoción del pequeño comercio al año.

I.17: Número de campañas realizadas en el año.

Se han realizado 4 campañas de comercio en 2020.

- Campaña de promoción de establecimientos comerciales de Riba-roja a través de las redes sociales municipales durante el confinamiento.



- Tu Restaurante en casa.
- Ayudas urgentes para impulsar económicamente a los establecimientos comerciales afectados por la COVID-19.
- Campaña de navidad “Rasca & Guanya”.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

#### BIBLIOTECAS.

18. 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 14 horas y con un mínimo de 60 plazas.

I.18.1: Número días de apertura sala estudio en las condiciones definidas.

I.18.2: Número de plazas ofrecidas en salas de estudio en épocas de exámenes.

Las fechas en las que se oferto la sala de estudio con wifi fueron de 7 de enero a 16 de febrero con un total de 41 días 60 plazas. Y del 22 de junio al 31 de julio se ofertan 44 plazas que se aplican por restricciones de aforo con la sala B1 con 21+15 plazas y la sala B6 con 26 plazas, en horario de lunes a sábado mañana.

En exámenes de Febrero sí se cumplió, no así en exámenes de junio. Debido al COVID-19 y a las restricciones de aforo y redistribución de espacios para la época de exámenes entre el 22 de Junio y 31 de Julio el horario de apertura se redujo a 10 horas y las plazas fueron 44, por lo que se incumplió.

Las salas infantiles durante el periodo de pandemia se encuentran cerradas y las salas abiertas tienen identificados los sitios que no se deben ocupar con pegatinas.

Del 15 de septiembre al 1 de octubre en horario de mañana.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO NO ALCANZADO**

Se decide mantener el compromiso confiando en que las restricciones sanitarias no impidan su cumplimiento en 2021.

19. Programación de un mínimo de 70 actividades anuales, con publicación del programa de forma mensual.

I.19.1: Número de actividades anuales programadas.

Se han contabilizado 127 actividades realizadas en el año 2020. Con motivo de la pandemia estas actividades han pasado a realizarse de forma online, aunque también se han mantenido presenciales.

I.19.2. Número de meses con publicación de la programación.



La programación de actividades hasta marzo de 2020 se publica en la web, a partir de este mes, las actividades programadas pasan a publicarse en el Facebook del Ayuntamiento y en su web dos días a la semana.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

Se propone la siguiente modificación de este compromiso:

*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).*

*I.19.1: Número de actividades anuales programadas*

*I.19.2: Número de actividades semanales publicadas a través de redes sociales en período lectivo.*

## EDUCACIÓN.

20. Colecheque con 50 € para compra de material escolar para gastar en Ribarroja para alumnos de primaria y secundaria para el 100 % de las solicitudes que cumplan los requisitos de la convocatoria.

I.20.1: Importe Colecheque ofrecido.

En 2020 el importe del colecheque ofrecido ha sido de 50 €, incrementado hasta 80 € con una ayuda para actividades extraescolares.

I.20.2: Nº Colecheques entregados/Nº total de solicitudes que cumplen los requisitos.

En 2020 se presentaron 2148 solicitudes de Cole Xec. De las que se denegaron 305 por no cumplir las bases a probadas en junta de gobierno local y se admitieron 1834 con un importe total de 114.200€.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

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

I.21.1: Nº alumnos admitidos Escola d'Estiu/ Nº total de solicitudes

I.21.2: Nº alumnos admitidos del Centro Infantil /Nº total de solicitudes.

Debido a la situación de pandemia y a las restricciones no se han organizado la Escoleta d'Estiu. Para 2021 se pretende organizar la Escoleta manteniendo las



plazas ofertadas, pero replanteándolo con varios centros para incrementar las medidas de seguridad.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO NO ALCANZADO**

Para 2021 se pretende organizar la Escoleta manteniendo las plazas ofertadas, pero replanteándolo con varios centros para incrementar las medidas de seguridad

22. Complementar las ayudas económicas otorgadas por la Generalitat Valenciana para la escolarización de niños y niñas 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.

I.22.1: Nº de alumnos beneficiados de las ayudas económicas otorgadas/ Nº alumnos matriculados.

El nº de alumnos beneficiados de las ayudas económicas otorgadas son 101 (de 0 a 2 años) y nº total de alumnos matriculados: 236.

I.22.2: Importe municipal aportado / coste total servicio.

El coste total del servicio 114.200 aportado en su totalidad por el Ayuntamiento, aprobado a través de la RESOLUCIÓN DE LA ALCALDÍA Nº 2832/2020 de 20 de noviembre de 2020.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

#### AUDITORIO.

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

I.23.1: Nº funciones de teatro/danza.

Se programaron un total de 21 funciones en 2020, de enero a junio 9, de octubre a diciembre 6 y teatro agosto 6. La actividad se paralizó el 13/03/20 y se retomó posteriormente en junio. Finalmente, debido al COVID19 sólo se pueden llevar a cabo 10 representaciones Vasko Vsilev, Cartas Amor, Encuentros de Danza, Per Davant y Per Darrere, 5 teatros de familia.

I.23.2: Nº de sesiones de cine adulto de octubre a junio.

Programadas de octubre a diciembre 19: 8 sesiones.

Programadas de enero a marzo 20: 13 sesiones.

Realizadas de octubre a diciembre 19: 8 sesiones.



Programadas de enero a marzo 20: 11 sesiones.

El auditorio permanece cerrado del 13 de marzo al 30 de junio y se quedan dos películas sin proyectar.

I.23.3: Nº de sesiones de cine niños de octubre a junio

Programadas de octubre a diciembre 19: 6 sesiones.

Programadas de enero a marzo 20: 8 sesiones de niños y jóvenes.

Realizadas de octubre a diciembre 19: 6 sesiones

Programadas de enero a marzo 20: 8 sesiones de niños y jóvenes.

El auditorio permanece cerrado del 13 de marzo al 30 de junio y se quedan dos películas sin proyectar:

I.23.4: Nº de sesiones de cine de verano del 1 de junio al 31 de agosto

Programadas 32 películas

Realizadas 31: 10 para niños, 9 para mayores de 65 años y 13 para adultos y niños

Se anula una película por lluvia.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO NO ALCANZADO**

A pesar de que el compromiso no ha podido ser alcanzado debido a las restricciones por la COVID19, se decide mantenerlo con la esperanza de que la situación sanitaria mejore y se puedan realizar todas las actividades previstas.

24. Programación de un ciclo de cine escolar, teatro escolar, música/danza anual para todos los colegios de infantil y primara del municipio.

I.24.1: Nº de sesiones de cine realizadas por centro/nº sesiones programadas.

No se realizan sesiones con los centros, ni se programan ni se llevan a cabo actividades extraescolares debido al COVID19.

I.24.2: Nº de sesiones de teatro realizadas por centro/nº sesiones programadas.

Programadas 3 sesiones, realizadas 3 sesiones en inglés. Participan un total de 1493 alumnos.

I.24.3: Nº de actuaciones música realizadas por centro/nº sesiones programadas.

No se programa ni se realiza ninguna actividad de este tipo debido al COVID19.



Grado de cumplimiento: **COMPROMISO NO ALCANZADO**

A pesar de que el compromiso no ha podido ser alcanzado debido a las restricciones por la COVID19, se decide mantenerlo con la esperanza de que la situación sanitaria mejore y se puedan realizar todas las actividades previstas.

### CONSERVATORIOS PROFESIONALES DE MÚSICA Y DANZA.

25. Programación de cursos en la Escuela Municipal de Música y Danza y talleres de teatro para todos los rangos de edad.

I.25.1: Nº de cursos de Música realizados por rango de edad.

Los cursos programados para el rango de edad 3,4 y 5 años se suspendieron debido a la situación de pandemia por el covid, en los rangos de 1º y 2º de 6 y 7 años y los cursos de 8, 9 y 10, se mantienen reduciendo el número de sesiones.

I.25.2: Nº de cursos de Danza realizados por rango de edad.

Se suspenden los cursos de rango de edad 3, 4 y 5 años, la formación básica I de 6 años ha realizado 4 cursos, la básica II de 7 años, han realizado 3 cursos y de los cursos de flamenco para adulto se han realizado los 2 cursos programados.

A partir de 12 de noviembre de 2020 las clases se realizan semipresenciales y a partir de 2021 online.

Para la programación 2020-2021 no se han admitido nuevas solicitudes, si no los ya inscritos anteriormente. Como objetivo para 2021 se plantea retomar los grupos de 3,4, y 5 años.

I.25.3: Nº de talleres de teatro realizados por rango de edad.

Se iniciaron los talleres presenciales para los rangos de edad 5-7, 8-12, 13-18 y más de 18, con los siguientes asistentes 5, 6, 4, y 9 respectivamente, pero los mismos se han tenido que suspender en octubre y por el momento no se han retomado, ni existe una propuesta alternativa.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO NO ALCANZADO**

A pesar de que el compromiso no ha podido ser alcanzado debido a las restricciones por la COVID19, se decide mantenerlo con la esperanza de que la situación sanitaria mejore y se puedan realizar todas las actividades previstas.

Se modifica el rango de edad, ya que se iniciará en 4 años en lugar de en tres, lo que no afecta a la redacción del compromiso.

Los talleres de teatro se eliminarán del compromiso ya que se está organizando una “escuela de teatro inclusiva”, pero no se puede garantizar su puesta en marcha para inicios de 2021.





El compromiso se modificará por tanto, quedando como sigue:

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

*I.25.1: Nº de cursos de Música realizados por rango de edad.*

*I.25.2: Nº de cursos de Danza realizados por rango de edad.*

26. Organización de un mínimo de 6 conciertos y 4 festivales de danza en el auditorio, un espectáculo conjunto de música y danza y 20 recitales de alumnos al año, todos ellos gratuitos.

I.26.1: Nº de conciertos organizados.

I.26.2: Nº de festivales de danza organizados.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

I.26.3: Nº espectáculos conjunto música y danza organizados.

I.26.4: Nº recitales de alumnos organizados.

Se verifica la programación de más de 6 conciertos y 4 festivales en junio además del espectáculo conjunto de música y danza, pero son todos suspendidos en 2020 por la situación de pandemia.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO NO ALCANZADO**

A pesar de que el compromiso no ha podido ser alcanzado debido a las restricciones por la COVID19, se decide mantenerlo con la esperanza de que la situación sanitaria mejore y se puedan realizar todas las actividades previstas.

## MUJER E IGUALDAD.

27. Programa “Vitae” dedicado a la crianza respetuosa con el 100 % de solicitudes admitidas.

I.27: Nº de solicitudes admitidas/ Nº total solicitudes.

Todas las solicitudes han sido admitidas esto es el 100%. Se han admitidos las 78 solicitudes recibidas, pero de éstas se han dado 55 altas y 23 bajas. NO obstante, debido a la COVID19, el programa se suspendió en su modalidad presencial. Se intento realizar de forma online, pero sus resultados no fueron los esperados, por lo que no se va a realizar en 2021. Se está buscando otro compromiso para sustituir a éste como el número de campañas realizadas por el área anualmente



Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

Este compromiso desaparecerá en 2021, proponiéndose un nuevo compromiso:

*Realización 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*

*I.xx: Nº de campañas realizadas*

28. Realización de charlas de igualdad y prevención de la violencia machista a al menos 600 estudiantes al año en edad escolar (ESO, FP y Bachillerato).

I.28: Nº de asistentes al año.

Se ha conseguido un número de asistentes de 592 estudiantes a través de los talleres, habiéndose tenido que incrementar el número de sesiones debido a la reducción de los aforos. No obstante, no se ha alcanzado el objetivo de 600 estudiantes, debido entre otras cosas a que este año no se han ubicado los puntos violeta en Fallas y Fadrins.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO NO ALCANZADO**

En previsión de posibles restricciones por COVID19, se reducirá el número de alumnos a los que se implantarán las charlas, dejándolo en 500 estudiantes. Se modificará el compromiso para 2021, quedando como sigue:

*Realización de charlas de igualdad y prevención de la violencia machista a al menos 500 estudiantes al año en edad escolar (ESO, FP y Bachillerato).*

*I.28: Nº de asistentes al año.*

## JUVENTUD.

29. Programación de cursos de repaso de ESO y BACHILLER e INGLES con un 100 % de admitidos, para edades de entre 12 y 30 años, siempre que cumplan los requisitos de la convocatoria, con una ratio máxima de 15 alumnos por profesor.

I.29.1: Nº alumnos admitidos / Total solicitudes

En el curso 2019-2020 se han admitido las 23 solicitudes recibidas en el curso de inglés y las 22 en el curso de repaso. En ambos cursos se da un 100% de admitidos. En el curso 2020-2021 Se han admitido las 11 solicitudes del curso de



repasso presentadas y las 4 solicitudes de repaso de bachiller por lo que se han admitido el 100% de las solicitudes.

I.29.2. Ratio de alumnos por profesor por curso.

Se ha analizado el período escolar de 2018-2019.

En el curso 2019/2020 desde enero los cursos impartidos no superan los 15 alumnos por curso.

El curso 2020/2021 comenzó el 15 de octubre de 2020, debido a la situación de emergencia sanitaria y las medidas de contingencia, los grupos no eran de más de 6 personas. A partir del 13 de enero de 2021 las clases de repaso empiezan a ofertarse en modalidad online.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

El curso de inglés no se ha ofertado en el periodo 2020-2021 debido a que la licitación del pliego de dicho curso quedó desierta. En vistas de la situación de emergencia sanitaria y las medidas de contingencia se decide no volverlo a licitar hasta que la situación mejore, con la previsión de sacar un curso intensivo de cara a las pruebas de certificación, hacia el verano, con lo que se mantiene el compromiso.

30. Concesión de beca de transporte mediante subvención municipal a estudiantes que salen del municipio a estudiar con 120 € máximo al 100 % de los que solicitan en plazo y cubren los requisitos.

I.30.1: Nº beneficiados / Total solicitudes.

Se han admitido 321 solicitudes de las 381 presentadas, no se han admitido 60 por incumplimiento de los requisitos

I.30.2: Coste global ayuda.

El importe total de la beca fue de 37.513 euros, teniendo en cuenta que no en todos los casos se han entregado los 120 euros concedidos si no la cantidad justificada que puede ser menos.

Para 2021 se está barajando la posibilidad de aumentar la beca a un máximo de **150 Euros**.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

Se decide aumentar la beca a 150 € máximo, con lo que se modifica el compromiso, quedando como sigue:

*Concesión de beca de transporte mediante subvención municipal a estudiantes que salen del municipio a estudiar con 120 € máximo al 100 % de los que solicitan en plazo y cubren los requisitos.*



*I.30.1: Nº beneficiados / Total solicitudes.*

*I.30.2: Coste global ayuda.*

31. Riba-Roja te Beca Plus: oferta de un mínimo de 12 plazas anuales para titulados para realizar prácticas laborales en el ayuntamiento.

I.31.1: Nº plazas ofertadas.

I.31.2: Nº plazas cubiertas / Nº plazas ofertadas.

I.31.3: Coste global ayuda.

En 2019/2020 no ha salido la Beca Plus, y para el curso 2020/2021 no está prevista la convocatoria de la subvención "Riba-roja te beca +"

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO NO ALCANZADO**

Se eliminará este compromiso.

## DEPORTES.

32. Oferta como mínimo de las siguientes plazas de actividades acuáticas: 72 para niños de 1 a 3 años; 250 para niños de 3 a 5 años, 360 para niños de 6 a 13 años; 35 para jóvenes de 14 a 17 años; 9 para futuras mamás; 8 para natación adaptada; 50 para Aquasalut; 160 para fitness acuático; 200 para adultos; 65 para "gent gran", a partir de 60 años.

I.32.1: Nº plazas ofertadas para niños de 1 a 3 años.

Total ofertado: 44

I.32.2: Nº plazas ofertadas para niños de 3 a 5 años.

Total ofertado: 144

I.32.3: Nº plazas ofertadas para niños de 6 a 13 años.

Total ofertado: 145

I.32.4: Nº plazas ofertadas para jóvenes de 14 a 17 años.

Total ofertado: 32

I.32.5: Nº plazas ofertadas para futuras mamás.

Total ofertado: 3

I.32.6: Nº plazas ofertadas para natación adaptada.

Total ofertado: 4

I.32.7: Nº plazas ofertadas para Aquasalut.

Total ofertado: 24



I.32.8: Nº plazas ofertadas para fitness acuático.

Total ofertado: 126

I.32.9: Nº plazas ofertadas para adultos.

Total ofertado: 144

I.32.10: Nº plazas ofertadas para “gent gran”.

Total ofertado: 37

No se cumple el compromiso, porque debido a las restricciones por la COVID19 se han tenido que reducir los aforos de todos los grupos.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO NO ALCANZADO**

En previsión de las restricciones por COVID19 para el año 2021, se propone cambiar el compromiso ajustándolo a la realidad esperada. Así, quedaría:

*Oferta como mínimo de las siguientes plazas de actividades acuáticas: 40 para niños de 1 a 3 años; 117 para niños de 3 a 5 años, 142 para niños de 6 a 13 años; 32 para jóvenes de 14 a 17 años; 3 para futuras mamás; 4 para natación adaptada; 24 para Aquasalut; 126 para fitness acuático; 136 para adultos; 37 para “gent gran”, a partir de 60 años.*

## TURISMO Y PATRIMONIO.

33. Realización de 6 tipos diferentes de rutas turísticas guiadas a lo largo del año con 50 días de rutas.

I.33.1: Nº de tipos de rutas turísticas guiadas.

En 2020 se han ofertado un total de 15 rutas turísticas guiadas. Se modificó el programa en el mes de junio para adaptarlo a la situación de pandemia. Se han incorporado 3 nuevos productos, asistiendo 1441 turistas.

I.33.2: Nº de días de rutas turísticas realizadas.

A lo largo de 2020, se han ofertado 91 rutas, y de esa oferta se han realizado 82 rutas. La oferta se ha ampliado porque el número de participantes por ruta se ha reducido debido a las restricciones de las autorizadas sanitarias.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

34. 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.



**I.34.1: Nº de actividades turísticas ofertadas**

Las actividades turísticas ofertadas para colectivos con diversidad funcional en 2020 han sido 3, no llegando al número previsto de 5. Debido fundamentalmente a la cancelación de todas las visitas de marzo a junio, por el estado de alarma

**I.34.2: Nº de soportes adaptados disponibles**

Se han adaptado 3 soportes: digitalización de todos los folletos, digitalización todas las piezas del museo GUIA PIEZAS DEL MUPLA, en castellano, valenciano e inglés y recorridos virtuales en 360 grados, Tour 360º del Castillo, casa de la molinera y cisterna.

**Grado de cumplimiento: COMPROMISO NO ALCANZADO**

Se mantendrá el compromiso para 2021 esperando que la situación sanitaria permita cumplir todo el programa previsto.

**35. Realización de actividades de promoción turística para al menos 500 estudiantes de primaria/secundaria.****I.35: Nº de escolares participantes al año.**

En total han participado un total de 454 alumnos, no llegando a los 500 estudiantes propuestos, debido a la suspensión de todas las actividades a partir del 13 de marzo hasta su retorno en el cuarto cuatrimestre con grupos burbuja.

**Grado de cumplimiento: COMPROMISO NO ALCANZADO**

Se mantendrá el compromiso para 2021 esperando que la situación sanitaria permita cumplir todo el programa previsto.

**URBANISMO.****36. Validación de las Declaraciones Responsables de obras menores y obras mayores de forma inmediata si la documentación está completa.****I.36: Nº Validaciones de declaraciones responsables validadas de forma inmediata/total de validaciones.**

De forma general el objetivo establecido no se cumple de marzo a diciembre, esto es debido a varios factores, el periodo de confinamiento y adaptación al mismo, cuando se retornó al trabajo los turnos de trabajo presenciales y no presenciales, así como el acúmulo de trabajo y la enorme cantidad de solicitudes que se recibieron y finalmente la instauración de la tramitación telemática, este trámite requiere más días que el trámite presencial.

**Grado de cumplimiento: COMPROMISO NO ALCANZADO**

Se propone mantener el compromiso para las validaciones que se realizan de forma presencial, ya que desde el departamento se indica que se puede cumplir. Así el compromiso quedará como sigue:

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

*I.36: Nº Validaciones de declaraciones responsables presenciales validadas de forma inmediata/total de validaciones.*

Sería conveniente incluir también el compromiso que se adquiere para las presentaciones telemáticas.

37. Emisión de Informe de Ocupación de Vía Pública como máximo en 7 días hábiles.

I.37: Nº Informes emitidos de ocupación de vía pública en plazo definido/Total de informes emitidos.

No se ha totalizado el número de expedientes tramitados ni los que están en plazo. Se ha observado retrasos en algunos expedientes, debido a los inconvenientes generados por la COVID19.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO NO ALCANZADO**

Se mantendrá el compromiso para 2021 ya que desde el departamento consideran que se puede cumplir, si bien deberá realizarse un seguimiento de los expedientes tramitados para poder verificar su cumplimiento.

#### MEDIO AMBIENTE.

38. Oferta de actividades de educación ambiental en los 5 colegios de primaria del municipio todos los años, con un mínimo de 90 horas al año.

I.38.1: Nº actividades de educación ambiental ofertadas por centro.

I.38.2: Nº de horas de actividades de educación ambiental.

Se han realizado 6 actividades de educación ambiental en los todos los centros y una más en uno sólo de ellos, con un total de 310 horas impartidas.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

Se mantendrá el compromiso para 2021, si bien su gestión se realizará desde ECORIBA, con lo que se modificará el nombre del servicio: MEDIO AMBIENTE - ECORIBA.

39. Recogida de Muebles y enseres gratuita dos días a la semana.



I.39.1: Nº días de prestación del servicio/Nº previsto de días del servicio.

No se ha realizado el seguimiento del compromiso por parte del departamento de Medio Ambiente, si bien se puede evidenciar que el servicio se está realizando según lo previsto, incrementándose en 4 días a la semana desde septiembre de 2020.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO ALCANZADO**

Este servicio pasa a depender de SERVICIOS PÚBLICOS, por lo que deberá modificarse en la Carta de Servicios 2021, con ligeras modificaciones (ver Educación).

## RECAUDACIÓN.

40. Resolución de los fraccionamientos en 24 horas hábiles y en 72 horas hábiles en final de plazo o en periodo de vacaciones.

I.40: Nº fraccionamientos resueltos en tiempo definido/ Nº total de fraccionamientos solicitados.

De los 446 fraccionamiento solicitados se han resuelto en el tiempo definido 401, y en el caso de los 45 que han sobrepasado el plazo, en la mayoría de casos el motivo es debido a circunstancias no controladas por recaudación: dependen de otras áreas como servicios sociales, del propio solicitantes por defectos en la tramitación, de empresas privadas como la recaudación ejecutiva o por vacaciones.

Grado de cumplimiento: **COMPROMISO NO ALCANZADO**

Sería recomendable definir el periodo de vacaciones que contempla desde el 1 de junio hasta el 30 de septiembre, ya que las mismas se hacen por turnos y excluir del cómputo los casos en los que el incumplimiento de plazo no ha sido debido a la gestión del área de recaudación. Así, se propone la siguiente redacción para este compromiso:

*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.*

## COMUNICACIÓN.

Se propone un compromiso nuevo para el área de Comunicación:

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





*Indicador 1: Número de publicaciones semanales en Facebook, Twitter e Instagram.*

*Indicador 2: Numero de comunicaciones semanales a través de WhatsApp.*

