



AJUNTAMENT de
RIBA-ROJA DE TÚRIA

Transparencia, gobierno abierto
y participación ciudadana



2023

INFORME DINAMIZACIÓN CONSEJOS SECTORIALES RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AGENDA 2030 RIBA-ROJA DE TÚRIA



GENERALITAT
VALENCIANA

Conselleria de Participación,
Transparencia, Cooperación
y Calidad Democrática



AJUNTAMENT DE
RIBA-ROJA DE TÚRIA

masuno

AJUNTAMENT DE RIBA-ROJA DE
TÚRIA

PERIODO: Julio 2023

ÍNDICE

1. METODOLOGÍA Y CALENDARIO.....	3
2. JORNADA ODS Y AGENDA 2030.....	6
3. TALLERES PARTICIPATIVOS.....	10
4. DESARROLLO DE LOS TALLERES.....	21
4.1. TALLER 4 DE JULIO.....	21
4.2. TALLER 5 DE JULIO.....	24
4.3. TALLER 6 DE JULIO.....	28

1. METODOLOGÍA Y CALENDARIO.

El ayuntamiento de Riba-roja programó una serie de talleres con el fin de realizar acciones de información y sensibilización sobre responsabilidad social a los representantes de la sociedad municipal, a través de los diversos Consejos de participación ciudadana.

En los diversos talleres personalizados se ha tratado la Responsabilidad Social en cuanto lo que implica a un municipio y a la sociedad, como de forma específica según los ámbitos de actuación de cada uno de los Consejos, centrándolo en la Agenda 2030 y las acciones que desde los consejos pueden realizarse para contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Además, se ha utilizado la Carta de Servicios municipal como elemento dinamizador de la Responsabilidad Social, en cuanto que incluye compromisos que van más allá de los estrictamente exigidos a un municipio. En los talleres se han revisado los distintos compromisos adquiridos por la corporación municipal, se han validado por los consejos y han surgido propuestas que podrían traducirse en nuevos compromisos.

En Ribarroja se han constituido los siguientes Consejos:

- Consejo General de Participación Ciudadana - Consell de Poble
- Consejo Sectorial de Mayores, Inclusión y Derechos Sociales
- Consejo Sectorial de Salud Pública y Alertas Sanitarias
- Consejo Sectorial de Juventud
- Consejo Sectorial de Igualdad
- Consejo Sectorial de la Infancia y la Adolescencia
- Consejo Sectorial de Cultura
- Consejo Sectorial de Deportes
- Consejo Sectorial de Fiestas y Tradiciones
- Consejo Sectorial Económico y Social
- Consejo Sectorial de Medio Ambiente, Movilidad, Cambio Climático, Desarrollo Sostenible y Rural
- Consejo Sectorial Territorial
- Consejo Sectorial de turismo

Se realizó una jornada de presentación (3 de julio) y tres talleres, agrupándose aquellos consejos sectoriales de mayor afinidad entre ellos, para mejorar la operativa del proyecto.

¿QUÉ SON LOS CONSEJOS SECTORIALES?

Los Consejos Sectoriales son órganos de participación ciudadana que tienen por finalidad facilitar la participación de la ciudadanía y canalizar la información de las asociaciones en los asuntos municipales. Su función es la de consultar, informar y asesorar en el ámbito municipal. En ellos toman parte la ciudadanía y distintos agentes implicados en los asuntos de cada espacio sectorial de participación.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

AGENDA 2030

CONTACTA CON NOSOTROS

Oficina de Transparencia, Gobierno abierto y Participación ciudadana

<http://www.ribarroja.es/>

Ayuntamiento de Riba-roja de Túria, Plaza Ayuntamiento, 9

participacionciudadana@ribarroja.es

transparencia@ribarroja.es

678 478 662 606 321 792

APP Riba-roja Info

SOM RIU AJUNTAMENT DE RIBA-ROJA DE TÚRIA

VOTIVEU
PARTICIPACIÓ CIUTADANA
RIBA-ROJA DE TÚRIA

JORNADAS DE DINAMIZACIÓN CONSEJOS SECTORIALES RESPONSABILIDAD SOCIAL AGENDA 2030

3-6 JULIO 2023

3 JULIO PRESENTACIÓN

18:30 Saluda del alcalde de Riba-roja de Túria. Robert Raga Gadea.

18:45 Presentación Consejos Sectoriales. Territorios Socialmente Responsables. Ylenia Diaz: Secretaria del Ajuntament de Riba-roja de Túria.

19:15 Plan RibaPlus: EcoRiba y Agenda 2030 Riba-roja de Túria. Antonio Jose Morales: Técnico coordinador EcoRiba. Jorge Hermosilla: Director PlanRiba-Plus (Universitat de València). Sandra Mayordomo: Coordinadora PlanRiba-Plus. (Universitat de València).

20:00 Descanso con refrigerio.

20:15 Participación. Carta de servicios, Presupuestos Participativos Javier Ariño, Fundador CEO Masuno.

20:30 Organización de los grupos de consejos sectoriales para las dinámicas ODS y Agenda 2030.

Consell General de Participació Ciutadana - Consell del Poble
Consejo Local para la implantación de la Agenda 2030

JORNADAS ODS Y AGENDA 2030

Del 3 - 6 julio

Castillo Riba-roja de Túria

Horario: 18:30 - 21:00 h

Participantes: Miembros corporación electa, grupos políticos, asociaciones y ciudadanos

Inscripciones en:

Organizado por:

Colaboradores:

DINÁMICAS WORLD CAFÉ

4 DE JULIO

- Consell Sectorial de Majors, Inclusió i Drets Socials
- Consell Sectorial de Salut Pública i Alertes Sanitàries
- Consell Sectorial d'Igualtat
- Consell Sectorial de Juventud

5 DE JULIO

- Consell Sectorial de la Infància i l'Adolescència
- Consell Sectorial de Cultura
- Consell Sectorial d'Esports
- Consell Sectorial de Festes i Tradicions

6 DE JULIO

- Consell Sectorial Territorial
- Consell Sectorial Econòmic i Social
- Consell Sectorial de Medi Ambient, Mobilitat, Canvi Climàtic, Desenvolupament Sostenible i Rural
- Consell Sectorial de Turisme

Los objetivos del proyecto han sido:

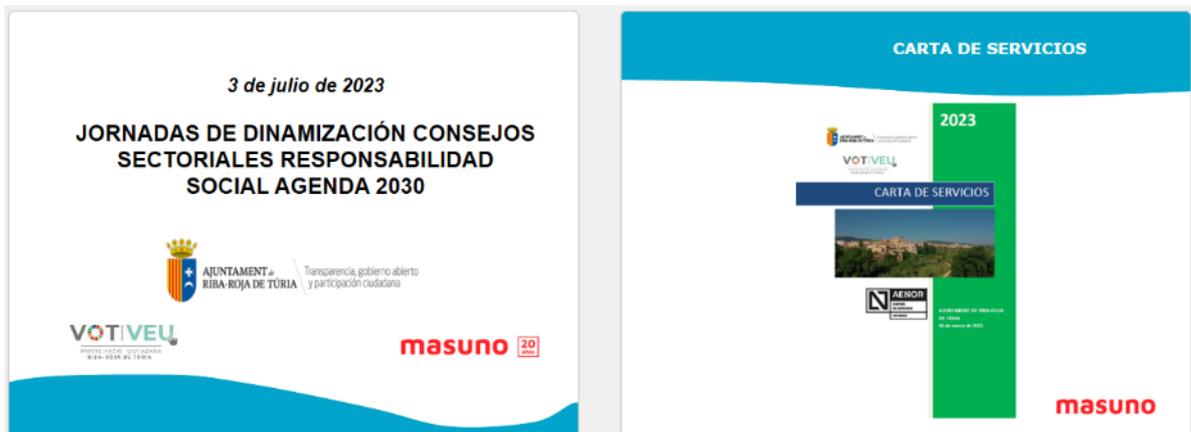
1. Transmitir la filosofía de la responsabilidad social a los ciudadanos a través de los representantes de todos los agentes y estamentos sociales del municipio de Riba-roja de Túria.
2. Concienciar sobre la necesidad de impulsar acciones de responsabilidad social desde la base ciudadana.
3. Dar a conocer la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible como elementos dinamizadores de la responsabilidad social.
4. Conocer las inquietudes en responsabilidad social de los distintos agentes sociales y, por lo tanto, de la ciudadanía de Riba-roja de Túria.
5. Fomentar la participación ciudadana en materia de responsabilidad social relacionada con la Agenda 2030 y los ODS.
6. Facilitar el diálogo entre grupos de interés.
7. Contribuir mediante la participación ciudadana a la consecución de los ODS.

2. JORNADA ODS Y AGENDA 2030.

Jornada realizada el día 3 de julio en la que **Masuno** participó mediante una conferencia teórica, en la que se presentó la Carta de Servicios y su relación con la contribución a los ODS. Se explicó además la metodología y mecanismos de participación ciudadana para la contribución ciudadana a la propia Carta de Servicios. Se hizo además hincapié en los presupuestos participativos y su importancia como elemento económico de dinamización de la responsabilidad social.



A continuación se incluye la presentación utilizada en la jornada del 3 de julio.



CARTA DE SERVICIOS

Carta de Servicios:

Documento escrito por medio del cual las organizaciones informan públicamente a los usuarios sobre los servicios que gestionan y acerca de los compromisos de calidad en su prestación y los derechos y obligaciones que les asisten. Norma UNE 93200.



masuno

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de la Carta de Servicios:

Sólo podrán incluirse en la Carta de Servicios aquellos compromisos cuyo nivel de calidad sea acorde a las expectativas de los usuarios.

Para aquellos servicios en los que el nivel de prestación esté por debajo de las expectativas de los usuarios, se establecerán planes de mejora (cuando proceda) para alcanzar el nivel de dichas expectativas.

55 COMPROMISOS
 20 SERVICIOS IMPLICADOS

Renovación y seguimiento anual: última edición aprobada por Pleno el 6 de marzo de 2023



masuno

CARTA DE SERVICIOS

- 17. ALCALDÍA**
2 COMPROMISOS. Perspectiva ODS: 11, 16 y 17
- 16. TRANSPARENCIA, GOBIERNO ABIERTO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**
5 COMPROMISOS. Perspectiva ODS: 4, 5, 8, 10, 11, 12 y 18
- 11. SERVICIOS PÚBLICOS**
6 COMPROMISOS. Perspectiva ODS: 1, 3, 4, 8, 9, 11, 12, 13 y 15
- 10. SEGURIDAD CIUDADANA**
2 COMPROMISOS. Perspectiva ODS: 5, 8, 10, 11, 12 y 16
- 10. POLÍTICAS INCLUSIVAS, DERECHOS SOCIALES Y MAYORES**
3 COMPROMISOS. Perspectiva ODS: 1, 2, 3, 4, 5, 8, 10, 11 y 10

masuno

CARTA DE SERVICIOS

- 8. AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL, COMERCIO, CONSUMIDORES Y LABORA**
4 COMPROMISOS. Perspectiva ODS: 1, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12 y 16
- 7. BIBLIOTECAS**
2 COMPROMISOS. Perspectiva ODS: 4, 5, 8, 10 y 11
- 8. EDUCACIÓN**
6 COMPROMISOS. Perspectiva ODS: 1, 4, 5, 10 y 11
- 9. AUDITORIO**
3 COMPROMISOS. Perspectiva ODS: 4, 5, 10 y 11
- 10. CONSERVATORIOS PROFESIONALES DE MÚSICA Y DANZA**
2 COMPROMISOS. Perspectiva ODS: 4, 5, 10 y 11

masuno

CARTA DE SERVICIOS

- 5. MUJER E IGUALDAD**
2 COMPROMISOS. Perspectiva ODS: 5, 10, 11 y 16
- 4. JUVENTUD**
4 COMPROMISOS. Perspectiva ODS: 4, 5, 10 y 11
- 3. DEPORTES**
2 COMPROMISOS. Perspectiva ODS: 1, 3, 5, 10 y 11
- 11. TURISMO Y PATRIMONIO**
2 COMPROMISOS. Perspectiva ODS: 3, 4, 10 y 11
- 11. URBANISMO**
2 COMPROMISOS. Perspectiva ODS: 7, 9, 11 y 12

masuno

CARTA DE SERVICIOS

- 15. MEDIO AMBIENTE - ECORIBA**
2 COMPROMISOS. Perspectiva ODS: 4, 5, 6, 10, 11, 12, 13 y 15
- 17. RECAUDACIÓN**
1 COMPROMISOS. Perspectiva ODS: 1, 10 y 18
- 18. COMUNICACIÓN**
2 COMPROMISOS. Perspectiva ODS: 9, 11, 16 y 17
- 19. CONTRATACIÓN: RIBA-LICITA**
2 COMPROMISOS. Perspectiva ODS: 9, 11, 12, 16 y 17
- 8. PERSONAL - RECURSOS HUMANOS**
COMPROMISOS. Perspectiva ODS: 1, 5, 8, 10 y 16

masuno

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de la Carta de Servicios: 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.

masuno

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de la Carta de Servicios: 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.

masuno

CARTA DE SERVICIOS

Compromiso de calidad

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.

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

Compromiso de calidad

C.16: Programa de formación, apoyo y ocio a personas con diversidad funcional intelectual y/o discapacidades 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.16.1: Nº solicitudes admitidas / Total solicitudes presentadas.

I.16.2: Nº Actividades programadas en las condiciones indicadas.

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

masuno

CARTA DE SERVICIOS

Compromiso de calidad

C.22: Tramitación de las reclamaciones presentadas en la OMIC en un máximo de 5 días hábiles, salvo por motivos ajenos a la propia OMIC o en período vacacional.

Indicadores de calidad:

I.22.1: Nº de reclamaciones tramitadas en plazo / Nº total reclamaciones presentadas.

¡NUEVO INDICADOR! I.22.2: Tiempos mínimo, máximo y medio de respuesta.

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

Compromiso de calidad

C.32: Programación de una actividad de artes escénicas en inglés para todos los centros de primaria del municipio.

Indicadores de calidad:

I.32.1: Nº actividades de artes escénicas en inglés / nº de centros de primaria.

I.32.2: Nº de asistentes totales.

I.32.3: Nº de asistentes por actividad y/o por centro.

Perspectiva ODS: ODS 4, 5, 10 y 11

masuno

CARTA DE SERVICIOS

Compromiso de calidad

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

Indicadores de calidad:

I.1: Dotación presupuestaria anual.

Perspectiva ODS: ODS 16 y 17

masuno

CARTA DE SERVICIOS



masuno

CARTA DE SERVICIOS

Los Presupuestos Participativos son un proceso democrático de participación y gestión del municipio, en el cual la ciudadanía decide de manera directa a que se destinen recursos para participar en el presupuesto municipal y en el desarrollo de proyectos.

¿Quién puede participar?

La participación en el proceso está abierta a todas las personas mayores de 16 años y residentes en el municipio de Riba-roja del Túria.

Votación de las propuestas

CARTA DE SERVICIOS

FORMAS DE COLABORACIÓN

- ✓ Haciendo uso de:
 - La APP Riba-roja info: <https://bit.ly/2FEnK06>
 - El Formulario de quejas, sugerencias y felicitaciones de la Sede electrónica ribs-red: <https://sede.municipal.ribaroja.es/PortalCiudadana>
- ✓ 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/3K3CZTz>: 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@ribaroja.es participacionciudadana@ribaroja.es

Claves de la RS en los municipios.

Los grupos de interés: Consejos Sectoriales. Identificar sus expectativas e inquietudes.

- Consejo General de Participación Ciudadana - consell de poble
- Consejo Sectorial de Cultura
- Consejo Sectorial de Deportes
- Consejo Sectorial de Educación, Inclusión y Derechos Sociales
- Consejo Sectorial Promoción y Social
- Consejo Sectorial de Medio Ambiente, Movilidad, Cambio Climático, Desarrollo sostenible y rural
- Consejo Sectorial de Fiestas y Tradiciones
- Consejo Sectorial de Juventud
- Consejo Sectorial de Invidentes
- Consejo Sectorial Territorial
- Consejo Sectorial de la Infancia y la Adolescencia

Transparencia: la importancia de comunicar todo lo que se hace.

HA ALCANZADO UN 82% DE LOS PUNTOS

Riba-roja, número 23 de España en transparencia por delante de ciudades como Valencia o Alicante

Valencia Plaza

MUCHAS GRACIAS

C/Méndez Núñez 40 Pta. 310
 46024 Valencia
 Tfno: 96 337 45 05
jarino@masuno.org
masuno@masuno.org
www.masuno.org

3. TALLERES PARTICIPATIVOS.

Los talleres han tenido dos partes: una primera parte teórica y una segunda parte práctica participativa.

- 1- Sesión teórica: se dividió en dos partes, una al principio de la sesión y otra al final, tras la dinámica participativa. En la primera parte se introdujeron los ODS y los Consejos Sectoriales y en la segunda parte se abordó la Carta de Servicios, concretamente los servicios que implican directamente a los consejos reunidos en esa sesión.



- 2- Sesión práctica: Se han realizado dinámicas participativas, en concreto, se ha trabajado mediante **World Café**. Es una metodología de facilitación y conversación diseñada para fomentar el diálogo colaborativo y el intercambio de ideas en un entorno informal y creativo. El World Café se basa en la premisa de que el conocimiento colectivo y la sabiduría emergen cuando se reúnen diversas perspectivas en un ambiente relajado y conversacional. Esta metodología se utiliza para abordar cuestiones complejas, fomentar la colaboración y la innovación, y crear un sentido de comunidad entre los participantes. Es una herramienta valiosa para la toma de decisiones, la resolución de problemas y la planificación estratégica en grupos y organizaciones. Partiendo de cero se consiguen propuestas concretas de mejora, en este caso, enfocadas a la responsabilidad social y a la contribución a los ODS. Además, se analizaron los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios relacionados con cada uno de los foros, lo que ha permitido validarlos con todos ellos.

La dinámica del World Café ha sido la siguiente:

1. Configuración del espacio: se preparó una sala con varias mesas pequeñas con sillas alrededor de cada una. Cada mesa se cubre con papel y se proporcionan marcadores de colores para escribir y dibujar.



2. Pregunta central: Se elige una pregunta o tema central que se quiere discutir y explorar. Esta pregunta debe ser lo suficientemente amplia como para permitir diferentes perspectivas y enfoques. La pregunta fue la siguiente:

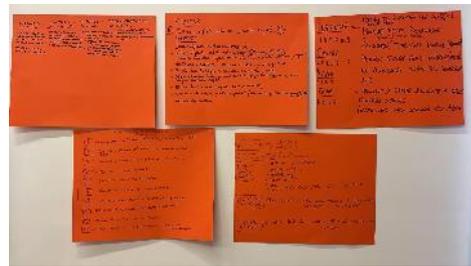
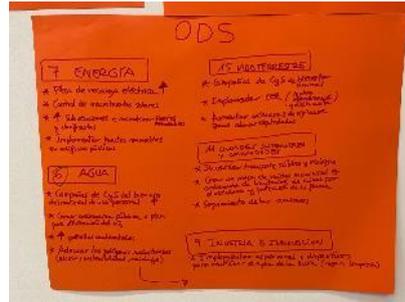
¿Cuáles son los ODS a los que podemos contribuir desde estos consejos sectoriales? ¿Con qué iniciativas puede contribuirse desde el consejo al que perteneces a esos ODS seleccionados?

3. Grupos rotativos: Los participantes se dividen en grupos pequeños y se asignan a una de las mesas. Cada grupo tiene un anfitrión o moderador que se encarga de guiar la conversación y tomar notas en el papel sobre las ideas clave.

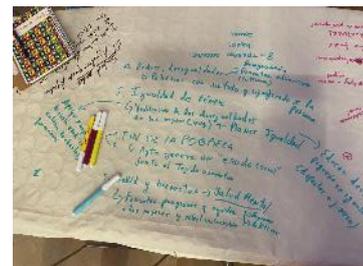
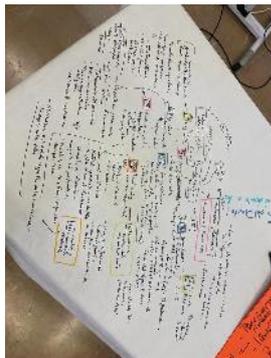


4. Diálogo y discusión: Durante un período de tiempo específico, los participantes discutieron la pregunta central en sus mesas respectivas. Fomentan la conversación abierta, la escucha activa y la generación de nuevas ideas.
5. Cambio de mesas: Después de un tiempo determinado (se dejaron 10 minutos de discusión), los participantes rotan y se mueven a diferentes mesas. Cada grupo nuevo toma como punto de partida las notas y las ideas previamente escritas por el grupo anterior.
6. Síntesis y reflexión: Después de varias rondas de rotación, se lleva a cabo una sesión de síntesis y reflexión en la que todos los participantes se reunieron en un espacio

central. Cada grupo compartió las principales ideas y conclusiones que surgieron de sus conversaciones.



- Creación de un registro visual: Durante todo el proceso, se alienta a los participantes a dibujar, escribir o esquematizar sus ideas en los papeles de las mesas. Estos registros visuales pueden ayudar a visualizar las ideas y las conexiones entre ellas.



- Acciones y siguientes pasos: Finalmente, se pueden identificar acciones concretas o próximos pasos basados en las discusiones y las ideas generadas durante el World Café.

El calendario de realización de los talleres fue el siguiente:

CONSEJOS	FECHA
Consejo Sectorial de Mayores, Inclusión y Derechos Sociales Consejo Sectorial de Salud Pública y Alertas Sanitarias Consejo Sectorial de Juventud Consejo Sectorial de Igualdad	4 de julio
Consejo Sectorial de la Infancia y la Adolescencia Consejo Sectorial de Cultura Consejo Sectorial de Deportes Consejo Sectorial de Fiestas y Tradiciones	5 de julio
Consejo Sectorial Económico y Social Consejo Sectorial de Medio Ambiente, Movilidad, Cambio Climático, Desarrollo Sostenible y Rural Consejo Sectorial Territorial Consejo Sectorial de turismo	6 de julio

A continuación, se incluyen las transparencias utilizadas durante la presentación del primero de los consejos. El resto de consejos utilizaron la misma presentación, pero con variaciones dependiendo de la temática y de los compromisos que se analizaron.



Consejos Sectoriales. Identificar sus expectativas e inquietudes.

- Consejo General de Participación Ciudadana - Consell de Poble
- Consejo Sectorial de Mayores, Inclusión y Derechos Sociales
- Consejo Sectorial de Salud Pública y Alertas Sanitarias
- Consejo Sectorial de Juventud
- Consejo Sectorial de Igualdad
- Consejo Sectorial de la Infancia y la Adolescencia
- Consejo Sectorial de Cultura
- Consejo Sectorial de Deportes
- Consejo Sectorial de Fiestas y Tradiciones
- Consejo Sectorial Económico y Social
- Consejo Sectorial de Medio Ambiente, Movilidad, Cambio Climático, Desarrollo Sostenible y Rural
- Consejo Sectorial Territorial
- Consejo Sectorial de turismo



Métodos apreciativos

Métodos apreciativos:

- ✓ Indagación apreciativa
- ✓ Escenarios de futuro
- ✓ World Café



Indagación apreciativa

La indagación apreciativa es una metodología de desarrollo organizacional que impulsa el cambio, incrementa las fortalezas y las convierte en hábitos, promueve el crecimiento, la ilusión y la motivación.



Indagación apreciativa

Las 4 fases de la indagación apreciativa.

- Discover (Descubrir): identifica y descubre aquellos procesos que funcionan bien.
- Dream (Sueño): visualiza los resultados que te impulsan a avanzar.
- Design (Diseño): diseña la situación u organización ideal para lograr los sueños.
- Destiny (Destino): asegura que los sueños puedan hacerse realidad, construyendo entorno al aprendizaje, el ajuste y la improvisación.




World Café

Los principios de un **WORLD CAFÉ**

- Cada persona ofrece su perspectiva individual y escucha todo lo que surge en la mesa.
- Movimiento: los participantes se mueven de una mesa a otra. Se establece una rotación.
- Cada mesa tiene un moderador que permanece en ella.
- Favorecemos el cruce de ideas, apertura a todas las opiniones.
- Contamos con el apoyo gráfico en los manteles.




World Café

MOTIVAR LA CONTRIBUCIÓN DE TODOS EN LA CONVERSACIÓN

A través de conversar en mesas reducidas

- Contribución mejor que participación.
- El propósito no es criticar, sino contribuir.
- Cada participante representa un aspecto de toda la diversidad del sistema.




World Café

ESCUCHAR: “Escuchar es un regalo que nos damos los unos a los otros”

- Planificar las respuestas mientras hablan los demás resta valor al que está hablando y al que escucha.
- Escucha pensando que cada opinión es imprescindible.
- Escucha abiertamente y déjate influenciar.
- Escucha para encontrar preguntas más profundas.
- Escucha aquellas ideas clave que están detrás de lo que se comparte.




World Café

LINEAS ESTRATÉGICAS Y ODS

PREGUNTA 2

¿Cuáles son los ODS a los que podemos contribuir desde estos consejos sectoriales? ¿Con qué iniciativas puede contribuirse desde el consejo al que perteneces a esos ODS seleccionados?



CARTA DE SERVICIOS




Línea estratégica 3.1.1. Mejora de la dotación sanitaria en el municipio - Mejora del equipamiento y ubicación del actual centro de salud - Incremento de la plantilla sanitaria y de rehabilitación
Línea estratégica 3.1.2. Mejora de la dotación de equipamientos de la tercera edad, personas con diversidad funcional y servicios personales - Incremento de la dotación de equipamientos destinados a personas con diversidad funcional intelectual con grado profundo o enfermedad mental - Traslado o ampliación del centro social - Creación de centros y viviendas tuteladas para enfermos, personas con diversidad funcional y mayores

masuno

CARTA DE SERVICIOS




Línea estratégica 3.2.2. Integración de colectivos sociales - Realización de un plan integral para el barrio de Ciudad Jardín - Continuidad del Plan Estratégico de Igualdad - Plan de ocio y formación para personas con diversidad funcional - Desarrollo campañas prevención alcohol - Desarrollo de actuaciones para la mejora laboral de colectivos de difícil integración como mayores de 44 años, desempleados de larga duración, mujeres, jóvenes... (bonificaciones a su contratación, prácticas en empresas...) - Creación de un banco de alimentos en función de la estructura económica del municipio
--

masuno

CARTA DE SERVICIOS




Línea estratégica 4.1.1. Mejora del sector del ocio y la restauración - Desarrollo de actuaciones y subvenciones destinadas a la recuperación del dinamismo de la avenida principal del municipio, para la atracción de establecimientos de ocio, esparcimiento y restauración - Mejora de los horarios de apertura de los locales de ocio y restauración en el municipio, principalmente en horario de cenas y los fines de semana - Desarrollo de políticas de ocio y tiempo libre destinadas a la juventud - Oferta de nuevos espacios de ocio para la infancia y la juventud
Línea estratégica 4.1.2. Promoción de la función residencial accesible y de calidad - Garantizar sistemas de control de la calidad de la construcción y viviendas en función de los estándares oficiales, incluida su dimensión paisajística - Construcción de residencias de protección oficial y asequibles económicamente - Fomento y subvención del alquiler de viviendas entre la población joven

masuno

CARTA DE SERVICIOS



2023
 VOTIVEU
 CARTA DE SERVICIOS
 AENOR
 SERVICIO CERTIFICADO

masuno

CARTA DE SERVICIOS

Carta de Servicios:

Documento escrito por medio del cual las organizaciones informan públicamente a los usuarios sobre los servicios que gestionan y acerca de los compromisos de calidad en su prestación y los derechos y obligaciones que les asisten. Norma UNE 93200.



masuno

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de la Carta de Servicios:

Sólo podrán incluirse en la Carta de Servicios aquellos compromisos cuyo nivel de calidad sea acorde a las expectativas de los usuarios.

Para aquellos servicios en los que el nivel de prestación esté por debajo de las expectativas de los usuarios, se establecerán planes de mejora (cuando proceda) para alcanzar el nivel de dichas expectativas.

**55 COMPROMISOS.
 20 SERVICIOS IMPLICADOS**

Renovación y seguimiento anual: última edición aprobada por Pleno el 6 de marzo de 2023



CARTA DE SERVICIOS



5. POLÍTICAS INCLUSIVAS, DERECHOS SOCIALES Y MAYORES
 3 COMPROMISOS. Perspectiva ODS: 1, 2, 3, 4, 5, 8, 10 11 y 16



12. JUVENTUD
 4 COMPROMISOS. Perspectiva ODS: 4, 5, 10 y 11

masuno

CARTA DE SERVICIOS



5. POLÍTICAS INCLUSIVAS, DERECHOS SOCIALES Y MAYORES
 3 COMPROMISOS. Perspectiva ODS: 1, 2, 3, 4, 5, 8, 10 11 y 16

Compromiso de calidad C.16: Programa de formación, apoyo y ocio a personas con diversidad funcional intelectual y/o discapacidad 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.16.1: Nº solicitudes admitidas / Total solicitudes presentadas.
I.16.2: Nº Actividades programadas en las condiciones iniciadas.
Perspectiva ODS: ODS 3, 4, 5, 8, 10 11 y 16

masuno

CARTA DE SERVICIOS

5. POLÍTICAS INCLUSIVAS, DERECHOS SOCIALES Y MAYORES
 3 COMPROMISOS. Perspectiva ODS: 1, 2, 3, 4, 5, 8, 10, 11 y 16

Compromiso de calidad	
C.17: 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.17.1:	Nº de Tramitaciones SAD en plazo / Total tramitadas.
¡NUEVO INDICADOR!	I.17.2: Tiempo medio de tramitación SAD.
I.17.3:	Nº de Tramitaciones servicio catering en plazo / Total tramitadas.
¡NUEVO INDICADOR!	I.17.4: Tiempo medio de tramitación catering.
Perspectiva ODS: ODS 1, 2, 3, 4, 5, 8, 10, 11 y 16	

masuno

CARTA DE SERVICIOS

5. POLÍTICAS INCLUSIVAS, DERECHOS SOCIALES Y MAYORES
 3 COMPROMISOS. Perspectiva ODS: 1, 2, 3, 4, 5, 8, 10, 11 y 16

Compromiso de calidad	
C.18: Realización de un programa municipal de personas mayores con actividades diarias gratuitas para mayores de 65 años de lunes a viernes durante el curso escolar con el 100 % de solicitudes presentadas en plazo y firma admitidas	
Indicadores de calidad:	
I.18.1:	Actividades gratuitas realizadas de lunes a viernes durante el curso escolar para mayores de 65 años.
¡NUEVO INDICADOR!	I.18.2: Número de personas usuarias de cada una de las actividades.
I.18.3:	Número de admisiones/número de solicitudes presentadas en plazo y firma.
¡NUEVO INDICADOR!	I.18.4: Número absoluto de solicitudes.
Perspectiva ODS: ODS 3, 4, 5, 10, 11 y 16	

masuno

CARTA DE SERVICIOS

11. MUJER E IGUALDAD
 2 COMPROMISOS. Perspectiva ODS: 5, 10, 11 y 16

Compromiso de calidad	
¡NUEVA REDACCIÓN! C.35: Realización durante el curso escolar de charlas de igualdad y prevención de la violencia machista a al menos 600 estudiantes al año en edad escolar (ESO, FP y Bachillerato).	
Indicadores de calidad:	
I.35:	Nº de asistentes durante el curso escolar
Perspectiva ODS: ODS 5, 10, 11 y 16	

masuno

CARTA DE SERVICIOS

11. MUJER E IGUALDAD
 2 COMPROMISOS. Perspectiva ODS: 5, 10, 11 y 16

Compromiso de calidad	
C.36: 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.36.1:	Nº de campañas realizadas.
I.36.2:	Impactos de las campañas realizadas (siempre que sean medibles).
Perspectiva ODS: ODS 5, 10, 11 y 16	

masuno

CARTA DE SERVICIOS

12. JUVENTUD
 4 COMPROMISOS. Perspectiva ODS: 4, 5, 10 y 11

Compromiso de calidad	
¡NUEVA REDACCIÓN! C.37: Programación anual de cursos de repaso de ESO y BACHILLERATO e INGLÉS con un 100% de personas admitidas, para edades de entre 12 y 20 años, siempre que cumplan los requisitos de la convocatoria, con una ratio máxima de 15 alumnos y alumnas por docente.	
Indicadores de calidad:	
I.37.1:	Nº alumnas y alumnos admitidos / Total solicitudes.
I.37.2:	Ratio de alumnado por docente por curso.
Perspectiva ODS: ODS 4, 5, 10 y 11	

masuno

CARTA DE SERVICIOS

12. JUVENTUD
 4 COMPROMISOS. Perspectiva ODS: 4, 5, 10 y 11

Compromiso de calidad	
C.38: 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.38.1:	Nº personas beneficiarias / Total solicitudes.
I.38.2:	Coste global ayuda.
Perspectiva ODS: ODS 4, 5, 10 y 11	

masuno

CARTA DE SERVICIOS

12. JUVENTUD
 4 COMPROMISOS. Perspectiva ODS: 4, 5, 10 y 11

Compromiso de calidad	
¡NUEVO COMPROMISO! C.39: Ofertar un mínimo de 4 cursos de formación propia anual con al menos 60 plazas totales.	
Indicadores de calidad:	
I.39.1:	Número de cursos de formación propia anual ofertados.
I.39.2:	Número de plazas por curso ofertadas.
I.39.3:	Número de plazas totales ofertadas.
I.39.4:	Número de asistentes totales y por curso.
Perspectiva ODS: ODS 4, 5, 10 y 11	

masuno

CARTA DE SERVICIOS

12. JUVENTUD
 4 COMPROMISOS. Perspectiva ODS: 4, 5, 10 y 11

Compromiso de calidad	
¡NUEVO COMPROMISO! C.40: Ofrecer el espacio juvenil con acceso WiFi, televisión y ludoteca 5 días a la semana con un horario de apertura de como mínimo 6 horas diarias, con al menos una actividad dinamizada al mes.	
Indicadores de calidad:	
I.40.1:	Número días de apertura del espacio en las condiciones indicadas.
I.40.2:	Número de actividades dinamizadas al mes.
Perspectiva ODS: ODS 4, 5, 10 y 11	

masuno

En la sesión del día 5 de julio se variaron las últimas transparencias, ya que los compromisos de la Carta de Servicios y las líneas estratégicas que implicaban a los consejos allí reunidos son distintos. A continuación se extractan las transparencias del día 5 de julio distintas en las que puede verse los compromisos analizados y las líneas estratégicas revisadas del Plan Ribaplus.

CARTA DE SERVICIOS	CARTA DE SERVICIOS
<p>Línea estratégica 2.1.1. Cobertura de necesidades educativas y formativas ODS 4, 11</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estudio de las necesidades formativas del municipio y orientación de la enseñanza a las necesidades existentes - Diversificación de la oferta FP. Ajustar la oferta de ciclos formativos del municipio a la demanda de las empresas - Mantenimiento del transporte escolar e implantación de rutas escolares seguras - Mantenimiento, restauración y mejora de los edificios e instalaciones de los centros de enseñanza (como el CEIP Eres Altas, CEIP Cervantes...) e instalaciones educativas públicas del municipio. Es posible la consideración del Plan "Edificam" de la Generalitat, destinado a la construcción, reforma y mejora de los centros educativos - Desarrollo de un mayor número de actividades de fomento de lectura en los centros escolares desde las bibliotecas y mayor relación con las mismas - Aplicación de normativas y mayores inversiones para minimizar el absentismo escolar - Consolidación de la coordinación de la política educativa en los centros de enseñanza 	<p>Línea estratégica 2.1.2. Dotación de necesidades socioculturales ODS 4, 9, 11</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apoyo a las iniciativas socioculturales en espacios y medios técnicos - Mejora del mobiliario urbano cultural, con carteles, señalización, paneles... - Modernización y ampliación de las bibliotecas municipales (luz, espacio, horarios...) e implantación de una agencia de lectura en las urbanizaciones - Mejora de las condiciones de conservación y ubicación del Archivo Municipal - Puesta en funcionamiento de un Museo Etnológico - Potenciar sectores culturales como el teatro, poesía, cine en valenciano, literatura valenciana... - Oferta de un espacio dinamizador cultural (espacio polivalente) para actividades culturales de pequeño formato (saturación auditorio) - Mejora de la interrelación entre el Auditorio y el Conservatorio para adaptar la programación y precios a las necesidades del mencionado centro educativo
<p>Línea estratégica 2.3.1. Análisis y estudio del patrimonio cultural del municipio ODS 4, 11</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de un inventario y catálogo del patrimonio cultural del municipio ("pouets", hornos de cal, patrimonio hidráulico, trincheras, elementos protegidos (BIC y BRU), monumentos, etc.) - Plan Especial del Entorno BIC Castillo y recinto amurallado - Diseño y materialización de un equipo interdisciplinar con el objetivo del análisis del patrimonio cultural local, tanto material como inmaterial. Identificación, análisis y puesta en valor: estudios, acciones de revalorización, subvenciones, documentación, etc. - Creación de talleres didácticos en los centros de enseñanza y rutas de visita para conocer el patrimonio local 	<p>Línea estratégica 2.3.3. Fomento de la producción y difusión cultural local ODS 4, 11</p> <ul style="list-style-type: none"> - Promoción y apoyo al Centro de Estudios Locales de reciente creación - Creación de premios de investigación sobre estudios culturales e históricos de la localidad - Difusión de las fiestas tradicionales populares entre la totalidad de la ciudadanía, tanto en el casco urbano como las urbanizaciones - Edición de una revista sobre temática cultural e histórica del municipio
<p>Línea estratégica 5.1.1. Desarrollo de la calidad de los servicios municipales ODS 1,3,8,10,11,12</p> <p>Deporte</p> <ul style="list-style-type: none"> - Creación de circuitos urbanos para uso deportivo - Promoción de deportes para personas con diversidad funcional - Diversificación de los deportes, por ejemplo mediante la promoción de los deportes autóctonos - Estudio detallado de usuarios de los equipamientos deportivos por tipología de deporte - Implantación de una programación deportiva real conjunta y aprovechamiento de la totalidad de espacios deportivos para la distribución de las actividades - Consolidación de eventos deportivos significativos (Media Maratón, Concurso Internacional de Danza "Ciutat Riba-roja de Túria"...) - Continuidad de la reforma integral del Trinquet - Valoración de equipamientos deportivos en el área industrial del sector meridional del municipio 	

CARTA DE SERVICIOS

3. SERVICIOS PÚBLICOS
 5 COMPROMISOS. *Perspectiva ODS:* 1, 3, 4, 8, 9, 11, 12, 13 y 15

Compromiso de calidad

¡NUEVA REDACCIÓN! C.10: Se establecerán servicios de transporte especiales con líneas de autobús gratuitos en Fin de Año, fiestas de Fadrins, Todos los Santos y Semana de Fiestas de Fadrins (agosto).

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 (Escolletes).

masuno

CARTA DE SERVICIOS

7. BIBLIOTECAS
 2 COMPROMISOS. *Perspectiva ODS:* 4, 5, 8, 10 y 11

Compromiso de calidad

¡NUEVA REDACCIÓN! C.23: Ofrecer la sala de estudio con un mínimo de 44 plazas y equipada con acceso WiFi, en épocas de exámenes (mínimo 60 días al año) con un horario especial superior a 14 horas diarias, incluyendo fines de semana.

Compromiso de calidad

¡NUEVA REDACCIÓN! C.24: Programación de un mínimo de 70 actividades y 200 acciones divulgativas anuales.

masuno

CARTA DE SERVICIOS

8. EDUCACIÓN
 5 COMPROMISOS. *Perspectiva ODS:* 1, 4, 5, 10 y 11

Compromiso de calidad

¡NUEVA REDACCIÓN! C.25: Colecheque con ayudas para sufragar gastos de material escolar (tipo A) y extraescolar (tipo B) con un total de 80 euros para gastar en Ribarroja para el alumnado de primaria y secundaria para el 100 % de las solicitudes que cumplan los requisitos de la convocatoria.

Compromiso de calidad

¡NUEVA REDACCIÓN! C.26: Organización de una Escola d'Estiu para segundo ciclo de infantil y primaria, cubriendo el 100 % de las solicitudes presentadas en tiempo y forma y que cumplan los requisitos de admisión.

masuno

CARTA DE SERVICIOS

8. EDUCACIÓN
 5 COMPROMISOS. *Perspectiva ODS:* 1, 4, 5, 10 y 11

Compromiso de calidad

¡NUEVA REDACCIÓN! C.27: Organización de una Escuela de Verano para niñas y niños de 0 a 3 años escolarizados en el centro infantil Riú Turia, cubriendo el 100 % de las solicitudes presentadas en tiempo y forma y que cumplan los requisitos de admisión.

Compromiso de calidad

¡NUEVA REDACCIÓN! C.28: Organización de una Escuela de Verano para niñas y niños de 0 a 3 años escolarizados en el centro infantil Riú Turia, cubriendo el 100 % de las solicitudes presentadas en tiempo y forma y que cumplan los requisitos de admisión.

masuno

CARTA DE SERVICIOS

8. EDUCACIÓN
 5 COMPROMISOS. *Perspectiva ODS:* 1, 4, 5, 10 y 11

Compromiso de calidad

¡NUEVA REDACCIÓN! C.29: Complementar las ayudas económicas otorgadas por la Generalitat Valenciana para la escolarización de niñas y niños de 0 a 2 años en las escuelas infantiles municipales (bono infantil), para que resulte gratuito para el 100 % del alumnado de 0 a 2 años que obtenga puesto escolar en el centro y obtenga la ayuda de la GVA.

masuno

CARTA DE SERVICIOS

9. AUDITORIO
 3 COMPROMISOS. *Perspectiva ODS:* 4, 5, 10 y 11

Compromiso de calidad

¡NUEVA REDACCIÓN! C.30: Realizar al menos 8 funciones de teatro/danza al año, 30 sesiones de cine para adultos y 20 para niños anuales de enero a mayo y de octubre a diciembre y 30 sesiones de cine de verano.

Compromiso de calidad

¡NUEVA REDACCIÓN! C.31: Realizar anualmente un mínimo de 30 sesiones de cine para adultos y 20 para niños y niñas, así como 30 sesiones de cine de verano.

Compromiso de calidad

¡NUEVO COMPROMISO! C.32: Programación de una actividad de artes escénicas en inglés para todos los centros de primaria del municipio.

masuno

CARTA DE SERVICIOS

10. CONSERVATORIOS PROFESIONALES DE MÚSICA Y DANZA
 2 COMPROMISOS. *Perspectiva ODS:* 4, 5, 10 y 11

Compromiso de calidad

C.33: Programación de cursos en la Escuela Municipal de Música y Danza para todos los rangos de edad a partir de 4 años.

Compromiso de calidad

¡NUEVA REDACCIÓN! C.34: Ofrecer anualmente 6 conciertos y 4 festivales de danza y apertura al público general de los espectáculos y recitales que se organicen exclusivamente desde los conservatorios, todos ellos con entrada libre hasta completar el aforo de la sala.

masuno

CARTA DE SERVICIOS

13. DEPORTE
 2 COMPROMISOS. *Perspectiva ODS:* 1, 3, 5, 10 y 11

Compromiso de calidad

¡NUEVA REDACCIÓN! C.41: Oferta como mínimo de las siguientes plazas de actividades acuáticas para los distintos rangos de edad: 40 de 1 a 3 años; 150 de 3 a 5 años; 180 de 6 a 13 años; 32 de 14 a 17 años; 3 para titoras mamas; 4 para natación adaptada; 24 para Aquasuit; 126 para fitness acuático; 150 para personas adultas; 36 para "gent gran", a partir de 60 años.

Compromiso de calidad

¡NUEVO COMPROMISO! C.42: De septiembre a junio garantizar una parrilla de actividades con al menos 50 horas de sesiones a la semana de actividades dirigidas, ofertar 150 plazas de sesión de una hora de actividades coreografiadas a la semana, 400 plazas de sesión de una hora de Pilates a la semana, 250 plazas de sesión de una hora de Círculoindoor a la semana y 175 plazas de sesión de una hora de actividades de acondicionamiento físico a la semana.

masuno

CARTA DE SERVICIOS

11 CONSEJO SECTORIAL TURISMO Y PATRIMONIO

14. TURISMO Y PATRIMONIO
 2 COMPROMISOS. *Perspectiva ODS:* 3, 4, 10 y 11

Compromiso de calidad

C.45: Realización de actividades de promoción turística para al menos 600 estudiantes de primaria/secundaria.

15 CONSEJO SECTORIAL MEDIO AMBIENTE - ECORIBA

16. MEDIO AMBIENTE - ECORIBA
 2 COMPROMISOS. *Perspectiva ODS:* 4, 5, 6, 10, 11, 12, 13 y 15

Compromiso de calidad

C.49: 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.

masuno

MUCHAS GRACIAS

masuno 25 años

C/Méndez Núñez 40 Pla. 310
 46024 Valencia
 Tfno: 96 337 45 05
jarino@masuno.org
masuno@masuno.org
www.masuno.org



El día 6 de julio de nuevo se analizaron compromisos distintos de la Carta de Servicios y distintas líneas estratégicas de Ribaplús. A continuación se incluyen las transparencias distintas utilizadas ese día donde puede apreciarse los compromisos revisados.

CARTA DE SERVICIOS

Compromisos de la Carta de Servicios:

Sólo podrán incluirse en la Carta de Servicios aquellos compromisos cuyo nivel de calidad sea acorde a las expectativas de los usuarios.

Para aquellos servicios en los que el nivel de prestación esté por debajo de las expectativas de los usuarios, se establecerán planes de mejora (cuando proceda) para alcanzar el nivel de dichas expectativas.

55 COMPROMISOS.
 20 SERVICIOS IMPLICADOS

Renovación y seguimiento anual: Última edición aprobada por Pleno el 6 de marzo de 2023



CARTA DE SERVICIOS

11 CONSEJO SECTORIAL SERVICIOS PÚBLICOS

3. SERVICIOS PÚBLICOS
 5 COMPROMISOS. *Perspectiva ODS:* 1, 3, 4, 8, 9, 11, 12, 13 y 15

Compromiso de calidad

C.8: Establecimiento de un servicio de Conexamiento 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.

Compromiso de calidad

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

masuno

CARTA DE SERVICIOS

11 CONSEJO SECTORIAL SERVICIOS PÚBLICOS

3. SERVICIOS PÚBLICOS
 5 COMPROMISOS. *Perspectiva ODS:* 1, 3, 4, 8, 9, 11, 12, 13 y 15

Compromiso de calidad

¡NUEVA REDACCION! C.10: Se establecerán servicios de transporte especiales con líneas de autobús gratuitos en Fin de Año, fiestas de Fadrins, Todos los Santos y Semana de Fiestas de Fadrins (agosto).

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 (Esculetes).

masuno

CARTA DE SERVICIOS

11 CONSEJO SECTORIAL SERVICIOS PÚBLICOS

3. SERVICIOS PÚBLICOS
 5 COMPROMISOS. *Perspectiva ODS:* 1, 3, 4, 8, 9, 11, 12, 13 y 15

Compromiso de calidad

C.12: 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, en citación 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.

Compromiso de calidad

C.13: Recogida gratuita de Enseres y Poda dos días a la semana (cada servicio, en Casco Urbano, Urbanizaciones y Diseminados, previo aviso al teléfono gratuito 960714318).

masuno

CARTA DE SERVICIOS



4. SEGURIDAD CIUDADANA
 2 COMPROMISOS. Perspectiva ODS: 5, 8, 10, 11, 12 y 16

Compromiso de calidad
 C.14: Llegada ante emergencias de seguridad urbana desde que se recibe el aviso en un máximo de:
 • Caso urbano: 8 minutos.
 • Resto: 15 minutos.

Compromiso de calidad
 ¡NUEVA REDACCIÓN! C.15: Realización de campañas de seguridad ciudadana con al menos 100 horas anuales.

masuno

CARTA DE SERVICIOS



6. AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL, COMERCIO, CONSUMIDORES Y LABORA
 4 COMPROMISOS. Perspectiva ODS: 1, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12 y 16

Compromiso de calidad
 C.19: Ofertar al menos 8 cursos de formación propia anual con al menos 150 plazas totales.

Compromiso de calidad
 C.20: 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.

masuno

CARTA DE SERVICIOS



6. AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL, COMERCIO, CONSUMIDORES Y LABORA
 4 COMPROMISOS. Perspectiva ODS: 1, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12 y 16

Compromiso de calidad
 ¡NUEVA REDACCIÓN! C.21: Realización de al menos 3 campañas de promoción del pequeño comercio al año.

Compromiso de calidad
 ¡NUEVA REDACCIÓN! C.22: Tramitación de las reclamaciones presentadas en la OMIC en un máximo de 5 días hábiles, salvo por motivos ajenos a la propia OMIC o en periodo vacacional.

masuno

CARTA DE SERVICIOS



14. TURISMO Y PATRIMONIO
 2 COMPROMISOS. Perspectiva ODS: 3, 4, 10 y 11

Compromiso de calidad
 C.43: Realización de 6 tipos diferentes de rutas turísticas guiadas a lo largo del año con 50 días de rutas.

Compromiso de calidad
 C.44: Oferta de 5 actividades turísticas para colectivos con diversidad funcional y disposición de, al menos, 2 reportes de información turística adaptados para personas con diversidad funcional. www.ribarajadeturismo.com

masuno

CARTA DE SERVICIOS



14. TURISMO Y PATRIMONIO
 2 COMPROMISOS. Perspectiva ODS: 3, 4, 10 y 11

Compromiso de calidad
 C.45: Realización de actividades de promoción turística para al menos 800 estudiantes de primaria/secundaria.

Compromiso de calidad
 C.46: 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.

masuno

CARTA DE SERVICIOS



15. URBANISMO
 2 COMPROMISOS. Perspectiva ODS: 7, 9, 11 y 12

Compromiso de calidad
 C.47: Validación de forma inmediata de las Declaraciones Responsables de obras menores y obras mayores presentadas presencialmente, si la documentación está completa.

Compromiso de calidad
 ¡NUEVA REDACCIÓN! C.48: Emisión de Informe favorable de Ocupación de Vía Públicas como máximo en 10 días hábiles, si la documentación está completa y cumple con los requisitos necesarios.

masuno

CARTA DE SERVICIOS



16. MEDIO AMBIENTE - ECORIBA
 2 COMPROMISOS. Perspectiva ODS: 4, 5, 6, 10, 11, 12, 13 y 15

Compromiso de calidad
 C.49: 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.

Compromiso de calidad
 C.50: Convocatoria anual de los premios Ecorriba con un importe total mínimo de 3.000 € y realización de una jornada anual de Economía Circular.

masuno

CARTA DE SERVICIOS



17. RECAUDACIÓN
 1 COMPROMISOS. Perspectiva ODS: 1, 10 y 16

Compromiso de calidad
 C.50: 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 estemos al área de la Recaudación Municipal.

masuno

4. DESARROLLO DE LOS TALLERES.

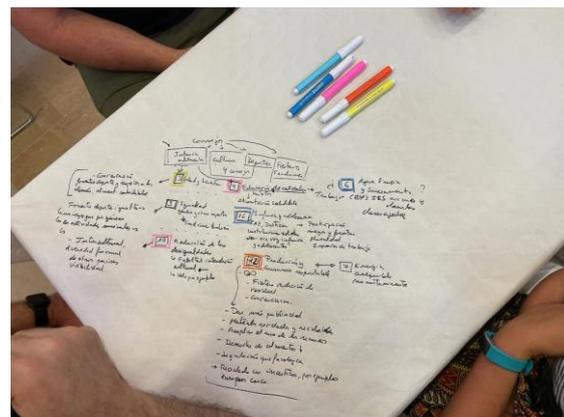
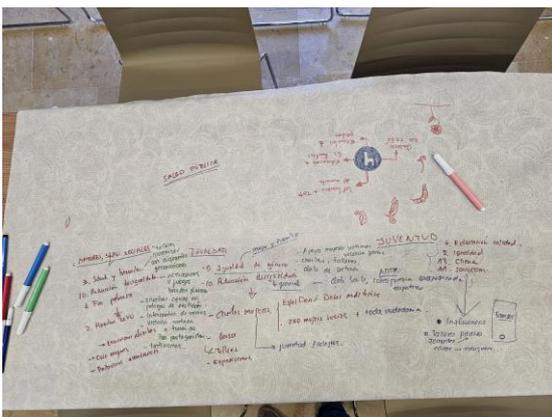
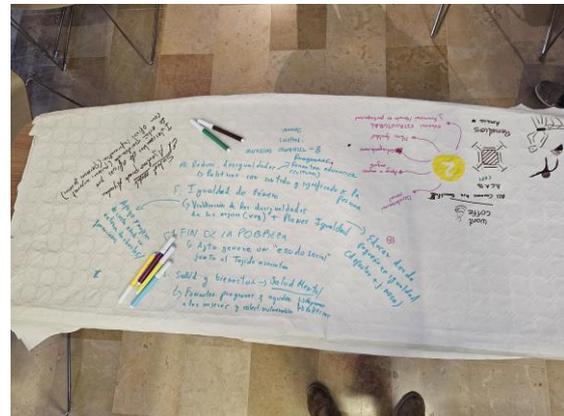
4.1. TALLER 4 DE JULIO.

Participaron los siguientes consejos:

- Consejo Sectorial de Mayores, Inclusión y Derechos Sociales
- Consejo Sectorial de Salud Pública y Alertas Sanitarias
- Consejo Sectorial de Juventud
- Consejo Sectorial de Igualdad

A continuación se incluye un pequeño dossier fotográfico de la sesión.





Como consecuencia de las dinámicas se realizó una priorización de los ODS sobre los que los consejos podrían actuar y una serie de propuestas que podrían concretarse en líneas de actuación para estos consejos y que detallamos a continuación. En la priorización de los ODS, se seleccionarán los 8 ODS con mayor incidencia, con el fin de focalizar los futuros esfuerzos en aproximadamente el 50 % de los ODS como máximo.

- ODS sobre los que se priorizarían las acciones:



- Líneas de actuación:
 - Salud mental.
 - Planes de igualdad, reducción de desigualdades por sexo.
 - Protección de colectivos vulnerables.
 - Fomento del deporte.
 - Actividades culturales.
 - Escudo social, fomento del tejido cooperativo.
 - Planes para la juventud.
 - Educación en ética y medioambiente.

Los asistentes **validaron** los compromisos expuestos en la Carta de Servicios.

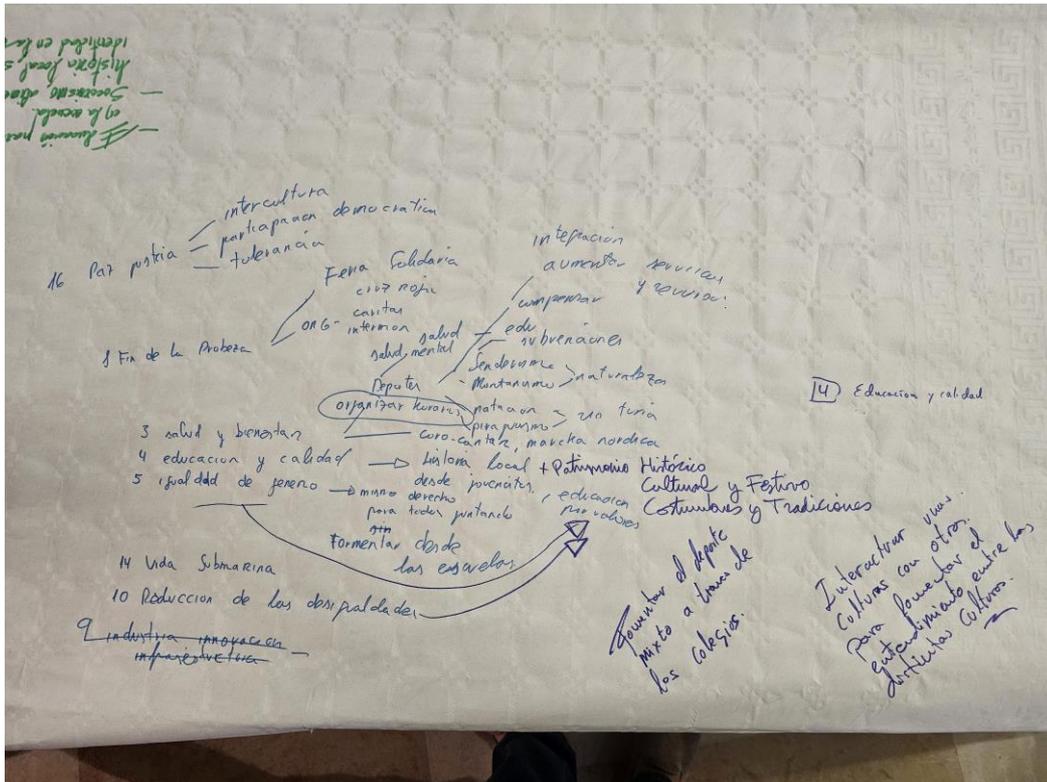
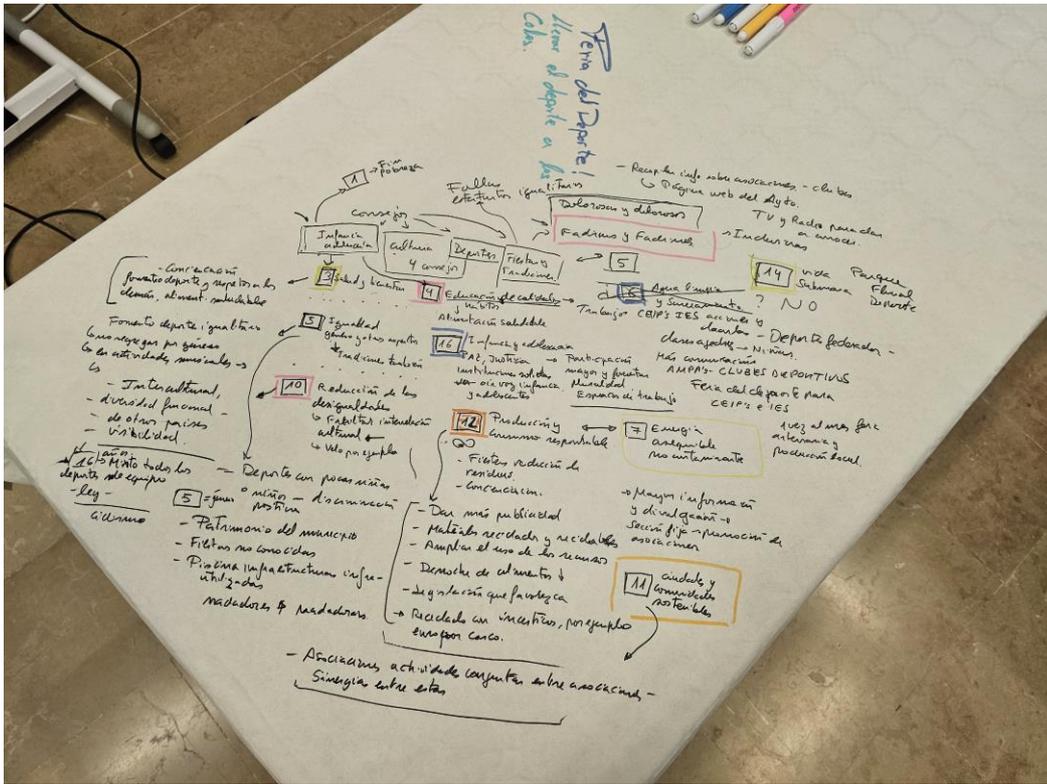
4.2. TALLER 5 DE JULIO.

Participaron los siguientes consejos:

- Consejo Sectorial de la Infancia y la Adolescencia
- Consejo Sectorial de Cultura
- Consejo Sectorial de Deportes
- Consejo Sectorial de Fiestas y Tradiciones

A continuación se incluye un pequeño dossier fotográfico de la sesión.





Como consecuencia de las dinámicas se realizó una priorización de los ODS sobre los que los consejos podrían actuar y una serie de propuestas que podrían concretarse en líneas de actuación para estos consejos y que detallamos a continuación. En la priorización de los ODS, se seleccionarán los 8 ODS con mayor incidencia, con el fin de focalizar los futuros esfuerzos en aproximadamente el 50 % de los ODS como máximo.

- ODS sobre los que se priorizarían las acciones:



- Líneas de actuación:
 - Alimentación y hábitos saludables.
 - Fomento del deporte.
 - Actividades culturales, con la integración de otras culturas y diversidad funcional.
 - Fomento de la igualdad en todas las parcelas (educación, fiestas, deportes, asociaciones...).
 - Establecimiento de sinergias entre asociaciones.
 - Promoción de espacios naturales como el río y el parque fluvial.
 - Recuperación de la historia local y las tradiciones.
 - Incorporación de la infancia en la realización de propuestas y toma de decisiones.
 - Convivencia niños y mayores.
 - Protección ambiental, reciclado, energías renovables.
 - Educación en ética y medioambiente.

Los asistentes **validaron** los compromisos expuestos en la Carta de Servicios.

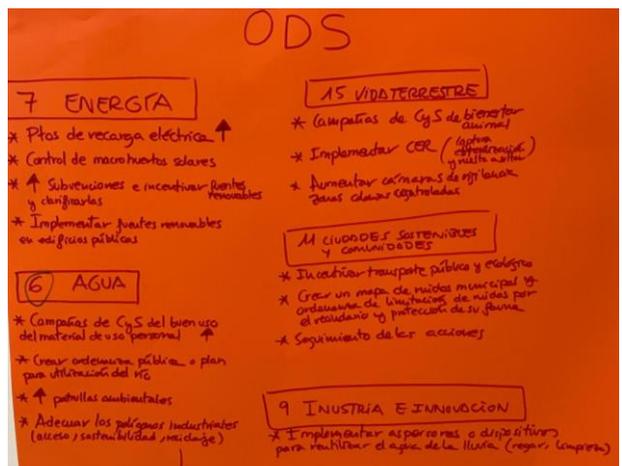
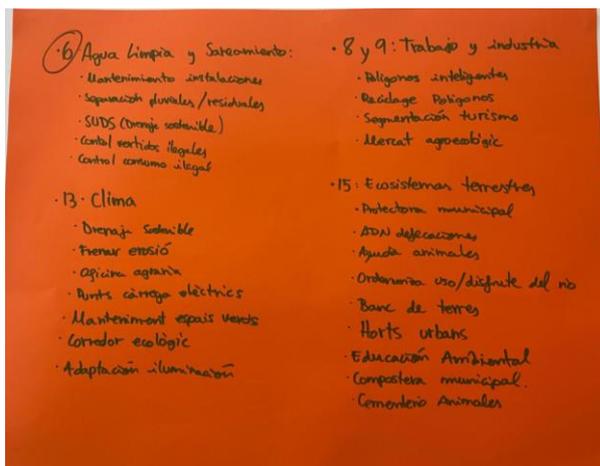
4.3. TALLER 6 DE JULIO.

Participaron los siguientes consejos:

- Consejo Sectorial Económico y Social
- Consejo Sectorial de Medio Ambiente, Movilidad, Cambio Climático, Desarrollo Sostenible y Rural
- Consejo Sectorial Territorial
- Consejo Sectorial de turismo

A continuación se incluye un pequeño dossier fotográfico de la sesión.





15 - Ayudas a asociaciones de animales
 Recuperación de especies naturales
 Educación y respeto medioambiental
 Huertos urbanos

6 - Recogida aguas pluviales

12 - Favorecer y ayudar la producción y venta de productos locales

7 - Consumir energía de proximidad más barata
 Incentivar autoconsumo y abona energética
 Puntos de recarga coche eléctrico
 Rutas escolares en bici y a pie seguras

11 - Más árboles en las calles
 Facilitar la instalación de la industria
 Pedir más veredas y rampas

9 - Más eficiencia en los medios de transporte público para acceder a las pedisomas

13 - Adaptación de la ciudad al cambio climático (puntos que disminuyen la temperatura, más zonas verdes)

TERRITORIO 5-11 - DIVERSIFICAR POLÍTICA DES DE RECURSOS EFECTOS LOS MUSEOS

6 - SOSTENIBILIDAD - AGUA REUTILIZADA, PLANTAS BIOMÉTRICAS INTERIORES, ALBERGUE SOSTENIBLE

7 - COMPARTIR ESPACIOS PÚBLICOS Y VEREDAS

Medio Ambiente 6-7-12-13-15

15 - ESTERILIZACIÓN CONTRACEPTIVA

TURISMO 13-11-12

TURISMO SEGMENTADO 5-11

12 - Fomentar y ayudar a producción y venta de productos locales
 Un CER (Caja, estructura, rotas)
 Recuperación espacios naturales
 Colonias de gatos controladas

ODS:

15 - Educación medio ambiental
 Respeto medioambiental
 Reciclaje
 Huertos urbanos

6 - Recogida aguas pluviales

7 - Consumir energía de proximidad (energía renovable local, etc)
 Incentivar autoconsumo y abona energía

11 - Rutas escolares y seguras peatonales y bicicletas, Más árboles en las calles que son posible

9 - Facilitar la instalación de industria
 Pedir más veredas (según de las zonas verdes de las pedisomas)

13 - Adaptación de la ciudad al cambio climático (puntos que disminuyen la temperatura, más zonas verdes)

9 - Más eficiencia en los medios de transporte público para acceder a las pedisomas

12 - Fomentar y ayudar a producción y venta de productos locales
 Un CER (Caja, estructura, rotas)
 Recuperación espacios naturales
 Colonias de gatos controladas

ODS:

15 - Educación medio ambiental
 Respeto medioambiental
 Reciclaje
 Huertos urbanos

6 - Recogida aguas pluviales

7 - Consumir energía de proximidad (energía renovable local, etc)
 Incentivar autoconsumo y abona energía

11 - Rutas escolares y seguras peatonales y bicicletas, Más árboles en las calles que son posible

9 - Facilitar la instalación de industria
 Pedir más veredas (según de las zonas verdes de las pedisomas)

13 - Adaptación de la ciudad al cambio climático (puntos que disminuyen la temperatura, más zonas verdes)

9 - Más eficiencia en los medios de transporte público para acceder a las pedisomas

15 - Educación medio ambiental
 Respeto medioambiental
 Reciclaje
 Huertos urbanos

6 - Recogida aguas pluviales

7 - Consumir energía de proximidad (energía renovable local, etc)
 Incentivar autoconsumo y abona energía

11 - Rutas escolares y seguras peatonales y bicicletas, Más árboles en las calles que son posible

9 - Facilitar la instalación de industria
 Pedir más veredas (según de las zonas verdes de las pedisomas)

13 - Adaptación de la ciudad al cambio climático (puntos que disminuyen la temperatura, más zonas verdes)

9 - Más eficiencia en los medios de transporte público para acceder a las pedisomas

10+5 - EN TODOS LOS MUNICIPIOS
 CIUDADANA PARTICIPACIÓN POLITICA

6 - AL CAMPARILLA OD - SOSTENIBILIDAD
 PEDISOMAS, VEREDAS, RAMPAS, PASADIZOS, PASADIZOS

7 - COMPARTIR ESPACIOS PÚBLICOS Y VEREDAS

9+11 - TURISMO SEGMENTADO

12

15 - ESTERILIZACIÓN CONTRACEPTIVA

TERRITORIO 5-11

Med. Amb. 6-7-13-14-15

TURISMO 13-11-12

Como consecuencia de las dinámicas se realizó una priorización de los ODS sobre los que los consejos podrían actuar y una serie de propuestas que podrían concretarse en líneas de actuación para estos consejos y que detallamos a continuación. En la priorización de los ODS, se seleccionarán los 8 ODS con mayor incidencia, con el fin de focalizar los futuros esfuerzos en aproximadamente el 50 % de los ODS como máximo.

- ODS sobre los que se priorizarían las acciones:



- Líneas de actuación:
 - Campañas de uso responsable del agua y saneamientos. Reciclaje de aguas.
 - Controles de vertidos y consumos.
 - Protección de la zona del río, incremento de vigilancia.
 - Bancos de tierras, huertos urbanos.
 - Bienestar animal. Protección animales urbanos.
 - Sostenibilidad en los polígonos industriales. Polígonos inteligentes.
 - Incorporación de energías renovables. Adaptación de la iluminación.
 - Actividades culturales, con la integración de otras culturas y diversidad funcional.
 - Transporte público y ecológico.
 - Control de ruidos.
 - Educación ambiental.
 - Segmentación del turismo.
 - Favorecer la producción y venta de productos locales.

Los asistentes **validaron** los compromisos expuestos en la Carta de Servicios.