

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC)

Nº	Descripción	Indicador	Registro	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE
				Total Valores	Valores en forma y/o plazo	MARZO 2018 - AGOSTO 2018
SAC.1(1)	Certificados de empadronamiento. Se entregarán en el acto si se solicita de forma presencial.	Número de certificados de empadronamiento entregados de forma inmediata.	Número de certificados de empadronamiento entregados de forma inmediata mediante consulta de la base de datos informática de TAO: Libro de peticiones de Certificados de Población.	1423	1423	100,00%
SAC.2(2)	Entrega de documentos a los/las ciudadanos/as. Se entregarán en el acto si se personan en el SAC: Duplicados de los recibos, liquidaciones y cualquier documento de cobro tanto en voluntaria como en ejecutiva. - Los justificantes de pago de deudas. - Listados sobre las deudas pendientes con el Ayuntamiento. - Los certificados catastrales de bienes inmuebles.	Número de documentos facilitados en los plazos previstos	Número de documentos tributarios (estadística Q-MATIC).	1906	1906	100,00%

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Nº	Descripción	Indicador	Registro	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE
				Total Valores	Valores en forma y/o plazo	MARZO 2018 - AGOSTO 2018
PAR.1(3)	Realizar al menos 1 campaña de divulgación referente a la Plataforma de Presupuestos Participativos	Número de campañas realizadas	Publicaciones en los medios: Redes Sociales Municipales, Web Municipal, BIM, Notas de prensa escrita o digital...	0	0	100,00%

MANTENIMIENTO

Nº	Descripción	Indicador	Registro	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE
				Total Valores	Valores en forma y/o plazo	MARZO 2018 - AGOSTO 2018
MAN.1(4)	Deficiencias en vía pública. Las respuestas a los avisos sobre deficiencias en vía pública comunicadas en los Puntos de Información, Policía Local y Oficina de Mantenimiento, se contestarán en el plazo máximo de 72 horas desde la puesta en conocimiento por el interesado*.	Número de avisos atendidos en plazo.	Registro de avisos recibidos en el área de mantenimiento sobre contestaciones al ciudadano.	22	22	100,00%
MAN.2(5)	El Ayuntamiento repondrá las lámparas fundidas en el plazo máximo de 72 horas desde la recepción del aviso.	Número de avisos atendidos en plazo	Registro de partes realizados. Registro de avisos recibidos en el área de mantenimiento y relación unitaria de los mismos.	5	5	100,00%
MAN.3(6)	Elaboración, ejecución y difusión en la página web del ayuntamiento en el 1er trimestre del año de 1 PLAN DE PODAS ANUAL.	Aprobación del Plan de Podas dentro del plazo y la ejecución en los plazos que implica el plan.	Registro de partes de trabajo.	1	1	100,00%

POLICIA LOCAL

Nº	Descripción	Indicador	Registro	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE
				Total Valores	Valores en forma y/o plazo	MARZO 2018 - AGOSTO 2018
POL.1(7)	Actuaciones urgentes* . Personación en el lugar de los hechos ante un requerimiento de actuación urgente en un máximo de 9 minutos.	Número de requerimientos atendidos en plazo	Programa de gestión policial (apartado de hora de conocimiento del hecho y apartado de hora de llegada al lugar).	493	493	100,00%
POL.2(8)	Personarse en el lugar de los hechos ante un requerimiento de actuación no urgente* en un máximo de 15 minutos, en caso de previsión de demora, se informará al requirente del motivo y tiempo aproximado de respuesta.	Número de requerimientos atendidos en plazo o comunicados en plazo.	Programa de gestión policial (apartado de hora de conocimiento del hecho y apartado de hora de llegada al lugar o comunicación del retraso, reflejado en el “apartado de actuación”).	1581	1581	100,00%
POL.3(9)	Servicio de mediación policial. Intervenir en conflictos privados a través del servicio de mediación policial como máximo en 6 días hábiles desde la entrada del requerimiento.	Número de intervenciones dentro del plazo.	Programa de gestión policial (fecha de Registro de Entrada en Ayuntamiento de la solicitud del Servicio de Mediación Policial y fecha del primer contacto con interesado).	8	8	100,00%

Nº	Descripción	Indicador	Registro	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE
				Total Valores	Valores en forma y/o plazo	MARZO 2018 - AGOSTO 2018
COM.1(10)	Realización y difusión de una Revista Comercial en la que aparecerán contenidos relacionados con el pequeño comercio local (noticias, listado de comercios, promociones estacionales...) para el conocimiento de la ciudadanía. Tendrá, al menos, carácter anual. El formato de la revista será en soporte online y/o en papel.	Acreditación de la difusión de la Revista Comercial actualizada.	Publicaciones en los medios: Redes Sociales Municipales, Web Municipal, BIM, Notas de prensa escrita o digital...	0	0	100,00%
COM.2(11)	Realizar un programa anual de actividades dinamizadoras y/o formativas del pequeño comercio y del sector de la hostelería, con un mínimo de 3 actividades anuales	Número de actividades realizadas en el año.	Publicaciones en los medios: Redes Sociales Municipales, Web Municipal, BIM, Notas de prensa escrita o digital...	2	2	100,00%

AEDL / EMPLEO

Nº	Descripción	Indicador	Registro	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE
				Total Valores	Valores en forma y/o plazo	MARZO 2018 - AGOSTO 2018
EMP.1(12)	Suscribir al menos 1 convenio de colaboración al año, en materia de inserción laboral con empresas.	Número de convenios suscritos en plazo. No contabilizarán renovaciones.	Registro de convenios.	0	0	100,00%
EMP.2(13)	Realizar al menos 4 acciones formativas al año, dirigidas a las personas desempleadas.	Número de actividades realizadas en el año.	Publicaciones en los medios: Redes Sociales Municipales, Web Municipal, BIM, Notas de prensa escrita o digital...	3	3	100,00%

SERVICIOS SOCIALES

Nº	Descripción	Indicador	Registro	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE
				Total Valores	Valores en forma y/o plazo	MARZO 2018 - AGOSTO 2018
SS.1(14)	Ser atendidos por el Servicio de Información, Orientación y Asesoramiento de los Servicios Sociales Generales en un máximo de 20 días hábiles, desde la petición de la cita previa.	Número de solicitudes atendidas dentro del plazo	Registros de la solicitud de cita previa y la fecha de la atención por el servicio en agenda electrónica.	2099	2099	100,00%
SS.2(15)	Ser atendidos/as por la Unidad de Atención a la Dependencia en un máximo de 15 días hábiles, desde la petición de cita previa.	Número de solicitudes atendidas dentro del plazo	Registros de la solicitud de cita previa y la fecha de la atención por el servicio en agenda electrónica.	770	770	100,00%
SS.3(16)	Gestionar, tramitar y resolver, incluyendo el pago de las ayudas municipales de emergencia social en un plazo máximo de 30 días hábiles.	Número de pagos realizados en plazo	Fecha en el registro general de la solicitud de ayuda económica. Fecha del pago material de la ayuda en contabilidad municipal.	871	871	100,00%
SS.4(17)	Resolver las solicitudes de Atención Domiciliaria en el plazo máximo de 1 mes, incluyendo el traslado de la resolución a la persona interesada.	Número de solicitudes resueltas en plazo	Fecha en el registro general de la solicitud del servicio. Fecha de envío de la resolución.	4	4	100,00%
SS.5(18)	La resolución y envío de notificación de la concesión de la Tarjeta de Aparcamiento para Personas con Movilidad Reducida en un máximo de 20 días hábiles.	Número de envíos realizados en plazo.	Fecha de solicitud de registro de entrada en el SAC. Fecha de envío al servicio de correos de la resolución de alcaldía.	28	28	100,00%

EDUCACIÓN

Nº	Descripción	Indicador	Registro	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE
				Total Valores	Valores en forma y/o plazo	MARZO 2018 - AGOSTO 2018
EDU.1(19)	Gestionar, tramitar y resolver el derecho a percibir las ayudas municipales de material escolar (bono escolar) de forma generalizada y de oficio (no han de presentar solicitud) a todas las personas empadronadas en Alfafar, que se encuentren cursando los ciclos de Infantil, Primaria y Secundaria en centros educativos públicos o concertados, independientemente del municipio donde estén realizando los estudios.	Número de beneficiarios que reúnen los requisitos del compromiso y número de bonos escolares emitidos	Datos de Beneficiarios y bonos según la aplicación informática creada al efecto	0	0	100,00%
EDU.2(20)	Realización de al menos 1 actividad al año, para reconocer a los estudiantes empadronados en el municipio y que cursen estudios de Educación Primaria, Secundaria y Bachillerato en centros públicos y concertados de éste y que obtengan mención honorífica y premios extraordinarios al rendimiento académico, de acuerdo con la normativa específica vigente de la Generalitat Valenciana.	Número de actividades de reconocimiento realizadas en plazo	Expediente del área. Publicaciones en los medios: Redes Sociales Municipales, Web Municipal, BIM, Notas de prensa escrita o digital...	0	0	100,00%

CULTURA, JUVENTUD, DEPORTES

Nº	Descripción	Indicador	Registro	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE
				Total Valores	Valores en forma y/o plazo	MARZO 2018 - AGOSTO 2018
CUD.1(21)	Expedir en el acto el Carnet Jove a todos aquellos jóvenes entre 14 y 30 años que lo soliciten.	Número de carnets entregados en plazo.	Registro mensual en la base de datos que se le entrega al IVAJ.GVA Jove.	22	22	100,00%
CUD.2(22)	Implementar al menos 1 acción formativa para la promoción del asociacionismo juvenil para la futura creación del Consell Local de la Joventut.	Número de acciones formativas realizadas.	Publicaciones en los medios: Redes Sociales Municipales, Web Municipal, BIM, Notas de prensa escrita o digital...	1	1	100,00%

TERCERA EDAD

Nº	Descripción	Indicador	Registro	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE
				Total Valores	Valores en forma y/o plazo	MARZO 2018 - AGOSTO 2018
TER.1(23)	Modificación del reglamento del Consejo Local de la Tercera Edad a través de un proceso participativo.	Número de talleres realizados. Acuerdo del Pleno y publicación en el BOP.	Publicaciones en los medios de los talleres: Redes Sociales Municipales, Web Municipal, BIM, Notas de prensa escrita o digital... Publicación en el BOP anuncio con la aprobación definitiva y texto íntegro de la Ordenanza.	0	0	100,00%

IGUALDAD

Nº	Descripción	Indicador	Registro	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE
				Total Valores	Valores en forma y/o plazo	MARZO 2018 - AGOSTO 2018
IGU.1(24)	Creación del programa de Reconeixements “Falles en Igualtat”.	Número de programas creados.	Publicaciones en los medios: Redes Sociales Municipales, Web Municipal, BIM, Plataforma Ciudadana del Ayuntamiento de Alfafar, Notas de prensa escrita o digital... Registro de las Comunicaciones a entidades culturales falleras del municipio.	0	0	100,00%

BIBLIOTECAS Y ARCHIVOS

Nº	Descripción	Indicador	Registro	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE
				Total Valores	Valores en forma y/o plazo	MARZO 2018 - AGOSTO 2018
BIB.1(25)	Alta como socio de la biblioteca en el acto, con préstamo bibliotecario inmediato	Número de altas realizadas en el acto.	Anotación del alta en el programa de bibliotecas y anotación en dicho programa de la entrega de libros en su caso.	55	55	100,00%
BIB.2(26)	Gestionar y resolver las peticiones de préstamo interbibliotecario en el plazo máximo de 7 días hábiles, incluyendo la entrega a la persona solicitante (Red de Lectura Pública Generalitat Valenciana).	Número de peticiones de préstamos interbibliotecarios resueltos en plazo.	Anotación de las fechas solicitud y entrega del libro en el programa de bibliotecas.	2	2	100,00%
BIB.3(27)	Avisar mediante 2 llamadas telefónicas, de la reserva de libros en el plazo máximo de 2 días hábiles, a partir del momento de su disponibilidad en las bibliotecas municipales.	Número de reservas avisadas en plazo.	Registro propio de libros prestados con reserva previa, que incluye las llamadas telefónicas realizadas.	184	184	100,00%

MERCADOS

Nº	Descripción	Indicador	Registro	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE
				Total Valores	Valores en forma y/o plazo	MARZO 2018 - AGOSTO 2018
MERCA.1(28)	Creación del espacio "Bibliomercat" dirigido a toda la población, en el interior del Mercado Municipal.	Número de espacios creados en plazo.	Publicaciones en los medios: Redes Sociales Municipales, Web Municipal, BIM, Notas de prensa escrita o digital...	0	0	100,00%

SANIDAD

Nº	Descripción	Indicador	Registro	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE
				Total Valores	Valores en forma y/o plazo	MARZO 2018 - AGOSTO 2018
SANCO.1(29)	Realizar al menos 1 campaña de divulgación referente a la Modificación de la Ordenanza Reguladora de la protección y tenencia de animales de compañía y potencialmente peligrosos en el municipio de Alfajar.	Número de campañas realizadas.	Publicaciones en los medios: Redes Sociales Municipales, Web Municipal, BIM, Notas de prensa escrita o digital...	0	0	100,00%
SANCO.2(30)	Geolocalización de los recursos de entidades del municipio para consulta accesible de la ciudadanía, a través de la plataforma LOCALIZA SALUD del Ministerio de Sanidad.	Número de recursos sanitarios geolocalizados.	Registro de geolocalización. Publicaciones en los medios: Redes Sociales Municipales, Web Municipal, Notas de prensa escrita o digital...	0	0	100,00%

CARÁCTER GENERAL

Nº	Descripción	Indicador	Registro	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE
				Total Valores	Valores en forma y/o plazo	MARZO 2018 - AGOSTO 2018
GEN.1(31)	Quejas y sugerencias: Las respuestas a las quejas o sugerencias de cualquier servicio municipal se transmitirán a la persona interesada en un plazo máximo de 20 días hábiles.	Número de quejas cuya contestación es transmitida al ciudadano en plazo.	Sistema informático TAO (PAC-Q y S).	46	46	100,00%
GEN.2(32)	Ordenanzas y Reglamentos municipales actualizados, se publicarán en la Web Municipal en plazo máximo de 5 días hábiles desde su entrada en vigor.	Número de publicaciones realizadas en plazo.	Fecha de aprobación de las Ordenanzas y fecha de publicación de la Ordenanza en la Web.	4	4	100,00%

INFANCIA

Nº	Descripción	Indicador	Registro	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE
				Total Valores	Valores en forma y/o plazo	MARZO 2018 - AGOSTO 2018
INF.1(33)	Realización del programa "Biblioteca de colors" en las bibliotecas municipales y en centros escolares del municipio.	Número de actividades realizadas.	Publicaciones en los medios: Redes Sociales Municipales, Web Municipal, BIM, Plataforma Ciudadana del Ayuntamiento de Alfafar, Notas de prensa escrita o digital...	0	0	100,00%

URBANISMO

Nº	Descripción	Indicador	Registro	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE
				Total Valores	Valores en forma y/o plazo	MARZO 2018 - AGOSTO 2018
URB.1(34)	Informes y Certificados Urbanísticos. Se emitirán y enviarán a la persona interesada en el plazo máximo de 15 días hábiles.	Número de informes y certificados emitidos y enviados en plazo.	Fecha de solicitud en registro de entrada en el SAC y fecha de registro de salida del informe y/o certificado.	29	29	100,00%
URB.2(35)	Realizar anualmente al menos 1 campaña de divulgación de movilidad urbana sostenible, a fin de concienciar la reducción del uso de vehículo privado a motor.	Número de campañas realizadas.	Publicaciones en los medios: Redes Sociales Municipales, Web Municipal, BIM, Notas de prensa escrita o digital...	0	0	100,00%

PATRIMONIO CULTURAL

Nº	Descripción	Indicador	Registro	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE
				Total Valores	Valores en forma y/o plazo	MARZO 2018 - AGOSTO 2018
PACUL.1(36)	Creación y Publicación de la Sección de Patrimonio Cultural del Catálogo de Protecciones de Alfafar, que tiene como objeto la protección del Patrimonio Monumental y Arquitectónico del municipio.	Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento. Acreditación de la difusión del Catálogo.	Publicaciones en los medios: redes sociales municipales, Web Municipal, BIM, notas de prensa escrita o digital.	0	0	100,00%

NUEVAS TECNOLOGÍAS

Nº	Descripción	Indicador	Registro	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE
				Total Valores	Valores en forma y/o plazo	MARZO 2018 - AGOSTO 2018
NTEC.1(37)	Incorporar 1 punto nuevo de acceso wifi público para la ciudadanía en la sala de espera de las oficinas del SAC-BARRIO ORBA.	Número de puntos nuevos de acceso wifi implantados.	Publicaciones en los medios: Redes Sociales Municipales, Web Municipal, BIM, Notas de prensa escrita o digital...	0	0	100,00%
NTEC.2(38)	Realizar anualmente al menos 1 campaña de divulgación de e-Administración.	Número de campañas de divulgación en plazo.	Publicaciones en los medios: Redes Sociales Municipales, Web Municipal, BIM, Notas de prensa escrita o digital...	0	0	100,00%

ESTADÍSTICA

Nº	Descripción	Indicador	Registro	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE
				Total Valores	Valores en forma y/o plazo	MARZO 2018 - AGOSTO 2018
EST.1(39)	Crear en la Web Municipal nuevos indicadores sobre la calidad de vida o informes sobre los datos existentes para que aporten más información, sean más comprensibles y útiles.	Número de indicadores anuales. Número de nuevos informes.	Fecha de incorporación del nuevo documento o sección en la web.	0	0	100,00%
EST.2(40)	Realizar al menos 1 campaña de divulgación referente a Transparencia Municipal.	Número de campañas realizadas.	Publicaciones en los medios: Redes Sociales Municipales, Web Municipal, BIM, Notas de prensa escrita o digital...	0	0	100,00%

Nº	Descripción	Indicador	Registro	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE
				Total Valores	Valores en forma y/o plazo	MARZO 2018 - AGOSTO 2018
SEC.1(41)	Publicar en la Web Municipal del Ayuntamiento el orden del día de las sesiones del Ayuntamiento Pleno el mismo día que se convoquen. Así como en la sede Electrónica	Número de publicaciones en la web realizadas en plazo.así como en la sede Electrónica	Fecha de convocatoria y fecha de publicación en la Web Municipal.	7	5	71,43%
SEC.2(42)	Publicar en la Web Municipal del Ayuntamiento, el extracto de los acuerdos adoptados por el Ayuntamiento Pleno y por la Junta de Gobierno Local en el plazo de 10 días hábiles desde la celebración de la sesión correspondiente.	Número de publicaciones en la web realizadas en plazo.	Fecha de la sesión y fecha de publicación en la web.	17	15	88,24%
SEC.3(43)	Aprobar la Ordenanza de Transparencia y Acceso a la Información, para potenciar el compromiso del Ayuntamiento con la transparencia en la gestión municipal.	Publicación en el BOP anuncio con la aprobación definitiva y texto íntegro de la Ordenanza.	Registro de la Fecha de Publicación en la web.	0	0	100,00%
SEC.4(44)	Realizar al menos 2 acciones formativas a las asociaciones, para explicar las obligaciones documentales y mejorar su gestión.	Número de actividades formativas realizadas.	Publicaciones en los medios: Redes Sociales Municipales, Web Municipal, BIM, Notas de prensa escrita o digital...	0	0	100,00%

HACIENDA

Nº	Descripción	Indicador	Registro	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE
				Total Valores	Valores en forma y/o plazo	MARZO 2018 - AGOSTO 2018
HAC.1(45)	Pago de tributos en 10 mensualidades sin interés. Se concederán en el acto, todas las solicitudes de fraccionamiento de pago en 10 mensualidades sin interés, de los siguientes tributos de vencimiento periódico: IBI, IVTM, IAE, Vados y Mercados.	Número de solicitudes realizadas en plazo y concesiones realizadas.	Expediente, Fecha solicitud en el programa informático. Registro de Ficheros C-19 enviados al banco y número de solicitudes incorporadas a los ficheros.	6938	6938	100,00%
HAC.2(46)	Descuento del 5 % del pago de tributos domiciliados. Se concederá a todos los recibos pagados mediante domiciliación bancaria de los siguientes tributos de vencimiento periódico: IBI, IVTM, IAE, Vados y Mercados, con un límite 30€ por recibo.	Número de cobros domiciliados bonificados.	Listado de titulares de recibos domiciliados con deudas en ejecutiva. Registros de ficheros C-19 enviados al Banco.	14025	14025	100,00%