

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 2019 - AGOSTO 2019
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.	1667	1667	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).	1821	1821	100,00%

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Nº	Descripción	Indicador	Registro	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE
				Total Valores	Valores en forma y/o plazo	MARZO 2019 - AGOSTO 2019
PAR.1(3)	Realizar al menos 1 campaña de divulgación referente a la Plataforma de Presupuestos Participativos y Consultas Ciudadanas.	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 2019 - AGOSTO 2019
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 la persona interesada*.	Número de avisos atendidos en plazo.	Registro de avisos recibidos en el área de mantenimiento sobre contestaciones al/la ciudadano/a.	18	18	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.	6	6	100,00%
MAN.3(6)	Elaboración y difusión en la página web del ayuntamiento en el 1er trimestre del año de 1 PLAN DE PODAS ANUAL y ejecución durante dicho año en la fechas programadas en el mismo.	Aprobación del Plan de Podas dentro del plazo y la ejecución en los plazos que implica el plan.	Registro de partes de trabajo.	2	2	100,00%

## POLICIA LOCAL

Nº	Descripción	Indicador	Registro	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE
				Total Valores	Valores en forma y/o plazo	MARZO 2019 - AGOSTO 2019
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).	536	525	97,95%
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/la 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”).	1525	1525	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 el/la interesado/a).	8	8	100,00%

Nº	Descripción	Indicador	Registro	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE
				Total Valores	Valores en forma y/o plazo	MARZO 2019 - AGOSTO 2019
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...	1	1	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 4 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 2019 - AGOSTO 2019
EMP.1(12)	Suscribir al menos 2 acuerdos de colaboración entre el Ayuntamiento de Alfafar y entidades públicas y/o privadas relativas a prácticas formativas, facilitar la puesta en marcha de negocios propios y la búsqueda de empleo.	Número de acuerdos suscritos en plazo. No contabilizarán las renovaciones.	Registro de acuerdos.	1	1	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...	2	2	100,00%

## SERVICIOS SOCIALES

Nº	Descripción	Indicador	Registro	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE
				Total Valores	Valores en forma y/o plazo	MARZO 2019 - AGOSTO 2019
SS.1(14)	Ser atendidos/as por el Servicio de Información, Orientación y Asesoramiento de los Servicios Sociales Generales en un máximo de 20 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.	2275	2274	99,96%
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.	840	840	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.	1006	1006	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.	13	13	100,00%

INFANCIA

Nº	Descripción	Indicador	Registro	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE
				Total Valores	Valores en forma y/o plazo	MARZO 2019 - AGOSTO 2020
INF.1(18)	Realizar al menos 1 campaña de promoción de los Derechos Universales de la Infancia y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de impacto directo sobre la infancia.	Número de campañas realizadas.	Publicaciones en los medios: Redes Sociales Municipales, Web Municipal, BIM,, Notas de prensa escrita o digital...	0	0	100,00%

EDUCACIÓN

Nº	Descripción	Indicador	Registro	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE
				Total Valores	Valores en forma y/o plazo	MARZO 2019 - AGOSTO 2019
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/as que reúnen los requisitos del compromiso y número de bonos escolares emitidos	Datos de beneficiarios/as 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/as estudiantes empadronados/as 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 2019 - AGOSTO 2019
CUD.1(21)	Realizar al menos 3 actividades para jóvenes en los diferentes espacios de la localidad para lograr alternativas de ocio y tiempo libre de carácter lúdico, participativo e igualitario.	Número de actividades realizadas.	Publicaciones en los medios: Redes Sociales Municipales, Web Municipal, BIM, Notas de prensa escrita o digital...	4	4	100,00%
CUD.2(22)	Realizar al menos 1 acción formativa para el fomento de la participación de la población joven, para favorecer así el desarrollo de iniciativas, el asociacionismo y el emprendimiento social juvenil.	Número de acciones formativas realizadas.	Registros de asistencia de las personas participantes	1	1	100,00%

## HACIENDA

Nº	Descripción	Indicador	Registro	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE
				Total Valores	Valores en forma y/o plazo	MARZO 2019 - AGOSTO 2019
HAC.1(23)	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.	0	0	100,00%
HAC.2(24)	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.	13719	13719	100,00%

## BIBLIOTECAS Y ARCHIVOS

Nº	Descripción	Indicador	Registro	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE
				Total Valores	Valores en forma y/o plazo	MARZO 2019 - AGOSTO 2019
BIB.1(25)	Alta como socio/a 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.	82	82	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.	148	148	100,00%

MERCADOS

Nº	Descripción	Indicador	Registro	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE
				Total Valores	Valores en forma y/o plazo	MARZO 2019 - AGOSTO 2019
MERCA.1(28)	Promover los mercados municipales no sedentarios mediante un programa de dinamización a través de redes sociales.	Número de programas creados.	Publicaciones en los medios: Redes Sociales Municipales, Web Municipal, BIM, Notas de prensa escrita o digital...	1	1	100,00%

## SANIDAD

Nº	Descripción	Indicador	Registro	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE
				Total Valores	Valores en forma y/o plazo	MARZO 2019 - AGOSTO 2019
SANCO.1(29)	Creación de al menos 4 Itinerarios seguros y saludables para el cambio de hábitos de desplazamiento entre la comunidad educativa.	Número de itinerarios implementados.	Publicaciones en los medios: Redes Sociales Municipales, Web Municipal, BIM, Notas de prensa escrita o digital...	0	0	100,00%
SANCO.2(30)	Realización de al menos 3 talleres del programa " Escuela canina" para sensibilización de la ciudadanía en el cumplimiento de la Ordenanza Reguladora de la protección y tenencia de animales de compañía y potencialmente peligrosos en el municipio de Alfajar.	Número de talleres realizados	Publicaciones en los medios: Redes Sociales Municipales, Web Municipal, Notas de prensa escrita o digital...Registro de inscripción y asistencia a los talleres.	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 2019 - AGOSTO 2019
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 o sugerencias cuya contestación es transmitida al/la ciudadano/a en plazo.	Sistema informático "GESTIONA"	69	69	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 definitiva y fecha de entrada en vigor de cada Ordenanza o Reglamento, y fecha de incorporación del texto íntegro actualizado de las Ordenanzas y Reglamentos en la Web Municipal.	Fecha de aprobación de las Ordenanzas y fecha de publicación de la Ordenanza en la Web.	0	0	100,00%
GEN. 3(33)	Creación y difusión de una Publicación Municipal, en la que se recoja un programa anual y agenda de actividades de todas aquellas áreas que quieran dar a conocer su programación. El formato de la publicación será en soporte online y/o en papel.	Número de publicaciones creadas y difundidas.	Publicaciones en los medios: Redes Sociales Municipales, Web Municipal, BIM, 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 2019 - AGOSTO 2020
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.	28	26	92,86%
URB.2(35)	Realizar anualmente al menos 1 campaña de divulgación de movilidad urbana sostenible, a fin de concienciar sobre 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%

IGUALDAD

Nº	Descripción	Indicador	Registro	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE
				Total Valores	Valores en forma y/o plazo	MARZO 2019 - AGOSTO 2019
IGU.1(36)	Realizar al menos 3 talleres de prevención de trastornos de conducta alimentaria.	Número de talleres realizados.	Publicaciones en los medios: Redes Sociales Municipales, Web Municipal, BIM, Plataforma Ciudadana del Ayuntamiento de Alfajar, 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 2019 - AGOSTO 2019
NTEC.1(37)	Incorporar 1 punto nuevo de acceso wifi público para la ciudadanía en la sala de espera de las oficinas de BIENESTAR SOCIAL (TAULETA).	Número de puntos 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 2019 - AGOSTO 2019
EST.1(39)	Realizar 1 campaña de comunicación y concienciación para saber identificar la diferencia entre datos e información, para lograr que la ciudadanía colabore en la creación y la mejora de los servicios públicos (Gobierno Abierto).	Número de campañas realizadas.	Publicaciones en los medios: Redes Sociales Municipales, Web Municipal, BIM, Notas de prensa escrita o digital...	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 2019 - AGOSTO 2019
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.	Número de publicaciones en la Web Municipal realizadas en plazo.	Fecha de convocatoria y fecha de publicación en la Web Municipal.	8	8	100,00%
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 Municipal realizadas en plazo.	Fecha de la sesión y fecha de publicación en la web.	15	15	100,00%
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%

TERCERA EDAD

Nº	Descripción	Indicador	Registro	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE	1º SEMESTRE
				Total Valores	Valores en forma y/o plazo	MARZO 2019 - AGOSTO 2019
TER.1(45)	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%
TER.2(46)	Realización de al menos 2 talleres para formar personas cuidadoras de personas mayores, con deterioro cognitivo leve o diagnosticadas de Alzheimer u otras demencias en fases iniciales.	Número de talleres realizados.	Publicaciones en los medios de los talleres: Redes Sociales Municipales, Web Municipal, BIM, Notas de prensa escrita o digital...	0	0	100,00%