

# CARTA DE SERVICIOS

## ÁREA

# COMUNICACIÓN



NOVIEMBRE 2020

## Índice

<b>1. Presentación.....</b>	<b>Pág. 2</b>
<b>2. Servicios prestados.....</b>	<b>Pág. 2</b>
<b>3. Compromiso calidad.....</b>	<b>Pág. 3</b>
<b>4. Derechos y responsabilidades.....</b>	<b>Pág. 4</b>
<b>5. Medidas subsanación.....</b>	<b>Pág. 5</b>
<b>6. Ubicación y contacto.....</b>	<b>Pág. 5</b>

## 1. Presentación

El Área de Comunicación del Ayuntamiento de Paracuellos de Jarama tiene como principales objetivos:

- Impulsar y coordinar la información que se genera en el consistorio.
- Gestionar la relación del Ayuntamiento con los medios de comunicación, difundiendo las informaciones y proyectos de interés general y respondiendo a todos los requerimientos de información sobre temas municipales que se planteen.
- Generar, supervisar, actualizar y revisar los contenidos informativos del Ayuntamiento de Paracuellos de Jarama en las redes sociales.
- Gestionar el diseño e inserción en los medios de comunicación de las campañas institucionales que se realicen y de los anuncios que se generen, para informar o promocionar actividades de los distintos servicios municipales.
- Proporcionar información al ciudadano sobre la actuación de la Administración. Descubrir qué cosas de las que está haciendo el consistorio pueden ser interesantes para el ciudadano.

## 2. Servicios prestados

- Definir y ejecutar la política de comunicación.
- Gestionar la relación con los medios, respondiendo a sus requerimientos de información sobre la actividad y las iniciativas municipales.
- Dirigir y coordinar el diseño e inserción en los medios de campañas de información y anuncios sobre temas, proyectos o iniciativas municipales de interés general.
- Comunicación directa al ciudadano: newsletter, carteles, etc.
- Coordinar la página web de la institución y dotarla de los contenidos informativos de actualidad.
- Crear, analizar y canalizar los contenidos del Ayuntamiento de Paracuellos en los perfiles institucionales en las redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram, YouTube, etc.) y supervisar los de otros departamentos municipales (Servicios Sociales, Empleo, Juventud, etc.)

- Gestión de los paneles luminosos municipales que informan de las actividades, agenda, avisos, plazos de inscripción, etc. que genera la actividad municipal.
- Coordinación de las publicaciones municipales, como la revista.
- Difusión de información a los medios de comunicación sobre temas y proyectos de interés general del Ayuntamiento de Paracuellos de Jarama.

### 3. Compromisos de calidad

#### Compromiso 1

**Atender todos los requerimientos de información que realicen los medios de comunicación** sobre actividades, temas y proyectos municipales de interés general.

#### Compromiso 2

**Atender todas las llamadas telefónicas recibidas en el Área de Comunicación**, recabando la información que se requiera desde los medios de comunicación, en el menor tiempo posible.

#### Compromiso 3

Mantener **actualizados los canales de información** general sobre actividades e iniciativas municipales tanto en la página web oficial del Ayuntamiento como en las distintas redes sociales.

#### Compromiso 4

Gestionar las **convocatorias y notas de prensa**, para informar a todos los medios de comunicación.

#### Compromiso 5

Gestionar la información, a demanda de periodistas, sobre **actividades municipales para su difusión en los medios de comunicación**

#### Compromiso 6

**Facilitar entrevistas y tertulias** con el alcalde, los concejales, concejalas, etc. del Ayuntamiento.

### **Compromiso 7**

Enviar por correo electrónico a los medios **las convocatorias de eventos municipales con una antelación mínima de 24 horas.**

## **4. Derechos y responsabilidades**

### **4.1 Derechos**

- Recibir un trato respetuoso y deferente.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Recibir una pronta y adecuada respuesta.
- Ser atendidos (de manera presencial, telefónica, informática o telemática) con relación a sus solicitudes de información o peticiones de entrevistas.
- Disponer de las convocatorias y notas de prensa emitidas.
- Tener conocimiento de manera fidedigna de todo cuanto acontece en el ámbito de la administración municipal, en lo referente tanto a las propias actividades municipales como a aquellos eventos en los que interviene la Corporación local.
- Obtener copias de los acuerdos de los órganos de gobierno y sus antecedentes, así como a consultar los archivos y registros en los términos que disponga la legislación.
- Los ciudadanos tienen derecho a ser informados con antelación del inicio de cortes de agua, modificaciones en las líneas de autobuses urbanos, cambios circulatorios, etc., programados a través de difusión en los medios y en la web y, en el caso de avisos imprevistos, anunciarlos en cuanto se tiene noticia de los hechos a través de los soportes más oportunos: web municipal, redes sociales, etc.
- Facilitar el acceso a las publicaciones y folletos que se realicen.

### **4.2 Responsabilidades**

- Mantener una actitud correcta hacia los trabajadores municipales.
- Hacer un uso responsable de la información obtenida del Gabinete de Prensa y no distorsionar su contenido.

## 5. Medidas de subsanación

Los usuarios del Área de Comunicación municipal pueden colaborar en la mejora continua de los servicios prestados expresando sus sugerencias y quejas en:

- Las oficinas de Registro del Ayuntamiento de Paracuellos (plaza de San Pedro, s/n, de lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas) o en el registro electrónico (<https://sede.paracuellosdejarama.es/PortalCiudadano/Menu/wfrSede.aspx>)
- La página web del ayuntamiento ([www.paracuellosdejarama.es](http://www.paracuellosdejarama.es)) en el apartado de buzón de contacto.
- El correo electrónico [prensa@paracuellosdejarama.es](mailto:prensa@paracuellosdejarama.es)

## 6. Ubicación y contacto

**Dirección:** Plaza San Pedro s/n- primera planta, 28860, Paracuellos de Jarama (Madrid) 28860 Paracuellos de Jarama (Madrid)

**Teléfono:** 91 268 00 01 (extensión 020230) y 679 92 05 74

**Correo Electrónico:** [prensa@paracuellosdejarama.es](mailto:prensa@paracuellosdejarama.es)

**WEB:** [www.paracuellosdejarama.es](http://www.paracuellosdejarama.es)