

Esta Carta de Servicios informa al ciudadano sobre los servicios prestados por el Área de Comunicación y Protocolo del Ayuntamiento de Cartagena, y los niveles de Calidad que se compromete a alcanzar en el suministro de estos.

Desde el Área Comunicación y Protocolo nos encargamos de la coordinación de la imagen institucional del Ayuntamiento de Cartagena, sus relaciones públicas, la gestión de la información y publicidad relativa el Ayuntamiento de Cartagena.

En el ámbito de la Comunicación, nos encargamos de la elaboración y difusión de la información municipal y anuncios oficiales, la organización de ruedas de prensa o campañas publicitarias dirigidas al ciudadano.

También coordinamos la gestión de las sugerencias ciudadanas por medio de un buzón en Internet para la atención de sugerencias, quejas y reclamaciones.

En el ámbito del Protocolo se encuentra la organización de actos, las relaciones institucionales, la concesión de honores y distinciones y la celebración de bodas civiles.

Comunicación y Protocolo

Palacio Consistorial
Plaza del Ayuntamiento, 1.
30202 Cartagena.



Lunes a Viernes de 8 a 15,30 horas.

Tfn: 968 128 810

Fax: 968 500 953

prensa@ayto-cartagena.es

COMUNICACIÓN Y PROTOCOLO



Cartagena.es



AYUNTAMIENTO
DE CARTAGENA

www.cartagena.es

Comunicación y Protocolo

Palacio Consistorial, 1
Plaza del Ayuntamiento
30202 Cartagena

Tfn: 968 128 810

Servicio de información y atención a los medios de comunicación

El objetivo es que los medios de comunicación reflejen la actualidad municipal y que el máximo volumen de información llegue a los ciudadanos.

Este servicio canaliza y coordina toda la información municipal, organiza y convoca ruedas de prensa, elabora comunicados, distribuye fotografías y grabaciones, y atiende las demandas de periodistas y medios de comunicación.

Documentación y elaboración de resúmenes de prensa

Se hace un seguimiento de cómo se refleja la información municipal en los medios de comunicación, y como partidos políticos, entidades y agentes sociales opinan respecto a temas que afectan al Ayuntamiento. El seguimiento es diario y se distribuye al resto de dependencias municipales mediante correo electrónico.

Anuncios oficiales y campañas institucionales

Publicitamos los diversos actos administrativos del Ayuntamiento, coordinamos campañas institucionales, de concienciación ciudadana de carácter general. Además de su publicación en medios de comunicación convencionales, los anuncios oficiales se recogen en el tablón de anuncios de la página Web. e incluso se permite a los ciudadanos que se suscriban a un servicio de alerta a través de correo electrónico.

Actividades protocolarias

Mantenimiento de relaciones cordiales entre el Ayuntamiento y el resto de los organismos, entidades y asociaciones, observando las normas de precedencias y protocolo. Organización de los actos públicos municipales, y la celebración de matrimonios civiles en el Ayuntamiento de Cartagena.

Ayúdanos a mejorar con tus sugerencias:

- a través del Buzón Ciudadano en la página Web **www.cartagena.es**
- escribiendo un correo electrónico a: **prensa@ayto-cartagena.es**
- llamando al teléfono **968 128 810**
- en persona acudiendo a:

Palacio Consistorial
Plaza del Ayuntamiento, 1.
30202 Cartagena

Ponemos a tu disposición:

- Buzón de sugerencias y reclamaciones.
- Servicio de alerta a través de correo electrónico.

**NORMATIVA**

Ley 7/1985 de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

Ley 57/2003 de 16 de diciembre, de medidas para la Modernización del Gobierno Local.

Real Decreto 2099/1983 de 4 de Agosto, por el que se aprueba el Ordenamiento General de Precedencias en el Estado.

Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Reglamentos de Honores y Distinciones Municipales.

Reglamento de Participación Ciudadana, Distritos y Juntas Vecinales Municipales.

Servicio de información y atención a los medios de comunicación

Atender el 90% de las demandas de información en la misma jornada.

Promover el uso de nuevas tecnologías para la tener acceso a un volumen mayor de información y de un modo más ágil.

Documentación y elaboración de resúmenes de prensa

Distribución de resúmenes de prensa a todas las áreas de gestión del Ayuntamiento antes de las 9.30 de la mañana.

El 90% de las demandas de dossier serán atendidas en el plazo de 24 horas.

Actividades protocolarias

Al menos una vez a la semana se actualizará el directorio de protocolo.

Información general al ciudadano

Actualización diaria de la Web municipal

El 90% de las consultas al Buzón Ciudadano obtendrán una respuesta o serán derivadas al departamento correspondiente en un plazo de menos de 48 horas.

**INDICADORES
ASOCIADOS**

% de mensajes informativos a móviles enviados mensualmente.

% de correos electrónicos enviados mensualmente.

% de llamadas informativas realizadas mensualmente.

% de grabaciones distribuidas a medios de comunicación.

% de consultas resueltas a través de la web.

% de consultas resueltas en el plazo de 24 horas.

% de correos electrónicos al día emitidos antes de las 9.30 a.m.

% de demandas de dossier resueltas en menos de 24 horas.

% de nuevos registros o modificaciones en la web al día.

% de nuevos registros o modificaciones en la página web en un día.

% de consultas al Buzón Ciudadano con respuesta antes de 48 horas.

% de consultas realizadas a través del Buzón por servicios.