

**GABINETE DE COMUNICACIÓN, PROTOCOLO  
Y RELACIONES INSTITUCIONALES DEL  
AYUNTAMIENTO DE ARCHENA**

---

***Carta de Servicios***

## TABLA DE CONTENIDO

---

<b>DEFINICIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>DATOS IDENTIFICATIVOS .....</b>	<b>4</b>
DENOMINACIÓN.....	4
RESPONSABLE .....	4
HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO .....	4
DIRECCIÓN POSTAL, TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA.....	4
UBICACIÓN .....	5
CANALES DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS.....	5
<b>SERVICIOS QUE PRESTA.....</b>	<b>6</b>
<b>NIVELES DE CALIDAD QUE SE OFRECEN.....</b>	<b>8</b>
<b>DERECHO DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS.....</b>	<b>9</b>

## DEFINICIÓN

---

El Gabinete municipal de Comunicación, Relaciones Institucionales y Protocolo es el encargado de las relaciones del Ayuntamiento con los medios de comunicación tanto locales, regionales como nacionales; la de difundir noticias y eventos relacionados con la institución, áreas de gobierno, la ciudadanía y en general del municipio; la de organizar, poner en marcha y coordinar los actos oficiales y públicos que tienen como protagonista la institución local, el/la alcalde/sa o cualquiera de los/as concejales/as del Equipo de Gobierno del Ayuntamiento, así como asesorar, coordinar y llevar a cabo el protocolo oficial que corresponde a cada uno de estos actos.

Igualmente es cometido del Gabinete la de ofrecer permanentemente el tratamiento que le pertenece a cada uno de los elementos materiales representativos del Ayuntamiento de la Villa de Archena.

Su misión es generar información y transmitirla dentro y fuera del Ayuntamiento para favorecer el conocimiento transparente de la institución y reconocer públicamente el trabajo del Equipo de Gobierno y de los trabajadores que forman parte de la institución local.

El Gabinete municipal de Comunicación, Relaciones Institucionales y Protocolo es, asimismo, el enlace entre la institución local y el entorno social, económico, cultural, deportivo y político a través de los medios y canales de comunicación, favoreciendo la información transparente de la institución y de cada una de las personas que la conforman.

En cuanto a la función protocolario, el gabinete se encarga de organizar los actos y eventos institucionales y las actividades de difusión municipales, así como asesorar a la Alcaldía y Equipo de Gobierno en la realización de dichos actos y/o eventos a celebrar en la localidad que precisen orientación protocolaria.

## DATOS IDENTIFICATIVOS

---

### DENOMINACIÓN

---

Gabinete de Comunicación, Relaciones Institucionales y Protocolo es un departamento municipal dependiente de la Alcaldía del Ayuntamiento de Archena.

### RESPONSABLE

---

El gabinete está dirigido y coordinado por Miguel Palazón Buendía.

### HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

---

Horario de invierno (16 de septiembre – 15 de junio): El horario de atención al público en información presencial y telefónica será de lunes a viernes, desde las 9:00 hasta las 14:30 horas, y el lunes de 16:00 a 20 horas.

Horario de verano (16 de junio – 15 de septiembre): El horario de atención al público en información presencial y telefónica será de lunes a viernes desde las 9:00 hasta las 14:00 horas.

### DIRECCIÓN POSTAL, TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA

---

Gabinete de Comunicación, Relaciones Institucionales y Protocolo del Ayuntamiento de Archena

Calle Mayor, 11 (Ayuntamiento)

30600 Archena (Murcia).

Tfno: 968 67 00 00 ext. 1129

Tfno. Móvil: 606 58 62 40

Correo Electrónico: [miguelpalazon@archena.es](mailto:miguelpalazon@archena.es)

## UBICACIÓN

---

1ª planta del Edificio Consistorial, en calle Mayor número 11.

## CANALES DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

---

Quienes utilicen los servicios del Gabinete de Comunicación, Relaciones Institucionales y Protocolo del Ayuntamiento de Archena podrán realizar sus sugerencias y/o reclamaciones a través de:

**Buzón de sugerencias:** <https://www.archena.es>

**Correo electrónico:** [miguelpalazon@archena.es](mailto:miguelpalazon@archena.es)

**Teléfono:** 968 67 00 00 Extensión 1129

**Dirección postal:** Ayuntamiento de Archena. Calle Mayor, 11 (Ayuntamiento).  
30600 Archena (Murcia)

## SERVICIOS QUE PRESTA

---

1. Planificar y ejecutar las estrategias de comunicación corporativa (interna y externa).
2. Elaborar, gestionar y poner en marcha los planes estratégicos de medios a nivel local, regional y/o nacional, y en prensa especializada así como en redes sociales e internet.
3. Insertar y administrar la publicidad en los medios de comunicación (prensa, radio, televisión, redes sociales, etc.).
4. Enviar convocatorias, comunicados y notas de prensa a los medios de comunicación locales, regionales, nacionales y especializados.
5. Recopilar los impactos informativos obtenidos por la actividad administrativa y transmitida desde el Gabinete de Comunicación.
6. Seguir la actividad de los medios.
7. Coordinar y dar contenido a las secciones informativas y publicitarias en los medios de comunicación.
8. Mantener informado al Equipo de Gobierno de las noticias relacionadas con cualquier actividad local.
9. Convocatoria de ruedas de prensa.
10. Coordinar, supervisar y vigilar la imagen corporativa en las actividades institucionales.
11. Vigilar, asesorar y actualizar la imagen corporativa dentro y fuera de la organización.
12. Creatividad publicitaria y promocional y diseño gráfico del material general, publicitario, folletos y todo tipo de material y soporte que aparezca o pueda aparecer publicado.
13. Supervisar, vigilar y controlar la información publicada en la página web institucional.
14. Elaborar la campaña creativa de publicidad para su inserción en los medios.
15. Facilitar la formación interna en materia de comunicación, hablar en público y en conferencias de prensa, imagen personal y corporativa.

**CARTA DE SERVICIOS**

16. Gestión interna de la información de actualidad a nivel gráfico, sonoro y escrito.
17. Colaboración con los distintos departamentos municipales en la promoción de las actividades que se organizan.
18. Asistencia protocolaria a la Alcaldía y resto de concejalías municipales.
19. Organización de actos, eventos y ceremonias institucionales.
20. Organización, colaboración y/o asesoramiento para la preparación de jornadas, congresos, conferencias, etc., que celebren los diferentes departamentos municipales, especialmente en aquellos en los que intervengan autoridades de cualquier ámbito.
21. Asesoramiento sobre invitaciones, recepciones y vestuario.
22. Gestión de obsequios institucionales.
23. Cualesquiera otras relacionadas con la comunicación, protocolo y las relaciones institucionales que sean encargadas por la Alcaldía municipal, como máxima responsable del gabinete.

## NIVELES DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

---

El Gabinete de Comunicación, Relaciones Institucionales y Protocolo del Ayuntamiento de Archena se compromete a:

- Actualización de las noticias en la web de forma continuada.
- Mantenimiento de la calidad de los contenidos en la web institucional.
- Mantener informados a los medios de comunicación de las actividades y noticias del Ayuntamiento de Archena.
- Velar por el uso adecuado de la imagen corporativa del Ayuntamiento tanto interna como externamente.
- Responder de la forma más rápida posible a las demandas informativas de los medios de comunicación.
- Vigilar el buen uso del nombre del Ayuntamiento de Archena en el ámbito institucional y a nivel local, regional, nacional e internacional.
- Invitar formalmente a los actos de relevancia local, regional o nacional a los agentes sociales, políticos, económicos, deportivos y culturales de la localidad y la región, en su caso.
- Controlar, vigilar y supervisar el protocolo de los actos institucionales.
- Responder a las consultas protocolarias recibidas en el menor tiempo posible.

# DERECHO DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS

---

- Ser informados de las actividades que realiza el Ayuntamiento de Archena a través de los canales corporativos.
- Ser atendidos personalmente, ya sea de manera presencial, telefónica o email.
- Ser tratados con respeto y cordialidad.
- Recibir información transparente y veraz de la institución.
- Recibir la información sobre convocatorias de prensa y comunicados institucionales.
- Confidencialidad de sus datos personales.
- Formular sugerencias para la mejora del servicio.
- Presentar reclamaciones sobre cualquier aspecto del servicio que afecte al usuario