



**Secretaría de Alcaldía**

**Índice – Organización de la Carta de Servicios**

**Introducción – Presentación**

**Misión**

**Localización , Teléfonos, web , etc**

**Organigrama**

**Relación con resto Ayuntamiento**

**Compromiso Personal del Responsable del Órgano**

**Procedimiento de participación de los ciudadanos**

**Descripción de los servicios realizados**

**Compromisos de Calidad**

**Indicadores**



**Secretaría de Alcaldía**

**Presentación**

**La Secretaría de la Alcaldía se encarga de servir de apoyo organizativo a toda la actividad del Alcalde, así como le gestión de su imagen y relaciones públicas.**

**En este sentido por un lado estarán todas los procesos organizativos de la actividad del Alcalde y junto a ellas las relacionadas con el gabinete de protocolo, el colectivo de asistencia interna y ceremonial y las relaciones la prensa.**



**Secretaría de Alcaldía**

**Misión**

**La Misión de la Secretaria de Alcaldía se centra en organizar toda la actividad del Alcalde así como la gestión de su imagen y relaciones públicas.**

**La Secretaría de Alcaldía debe coordinar el papel del Gabinete de Protocolo y el Colectivo de Asistencia Interna y Ceremonial en lo que significa todos los actos en que participa el Alcalde y por otro lado asegurar el adecuado funcionamiento del Gabinete de Prensa y del Auxiliar de Fotografía**



**Secretaría de Alcaldía**

**Ubicación, teléfonos. Dirección , web y correo electrónico ..... (1 de 2 )**

**Secretaría de Alcaldía**

**Dirección: C/Jorge Juan, 1 – 4º. 03002 ALICANTE.**

**Teléfono: 965.149.102, 965.149.106, 965149.118 y 965.149.119**

**Correo electrónico: [alcaldía@alicante-ayto.es](mailto:alcaldia@alicante-ayto.es).**

**Web municipal: [www.alicante-ayto.es](http://www.alicante-ayto.es).**

**Gabinete de Prensa**

**Teléfono: 965.149.217, 965.149.218**

**Correo electrónico: [gabinete.prensa@alicante-ayto.es](mailto:gabinete.prensa@alicante-ayto.es)**

**Gabinete de Protocolo**

**Teléfono: 965.149.104**

**Correo electrónico: [gabinete.protocolo@alicante-ayto.es](mailto:gabinete.protocolo@alicante-ayto.es)**



**Secretaría de Alcaldía**

**Ubicación, teléfonos. Dirección , web y correo electrónico ..... ( 2 de 2 )**

**Colectivo de Asistencia Interna y Ceremonial**

**Teléfono 965 149237**

**Auxiliar de Fotografía**

**Dirección: C/ Labradores, 11- 4º (Archivo Municipal). 03002 ALICANTE**

**Teléfono: 965.219.551**

**Oficina Municipal de Promoció del Valencià**

**Dirección: Plaza del Ayuntamiento, nº1.03002-ALICANTE**

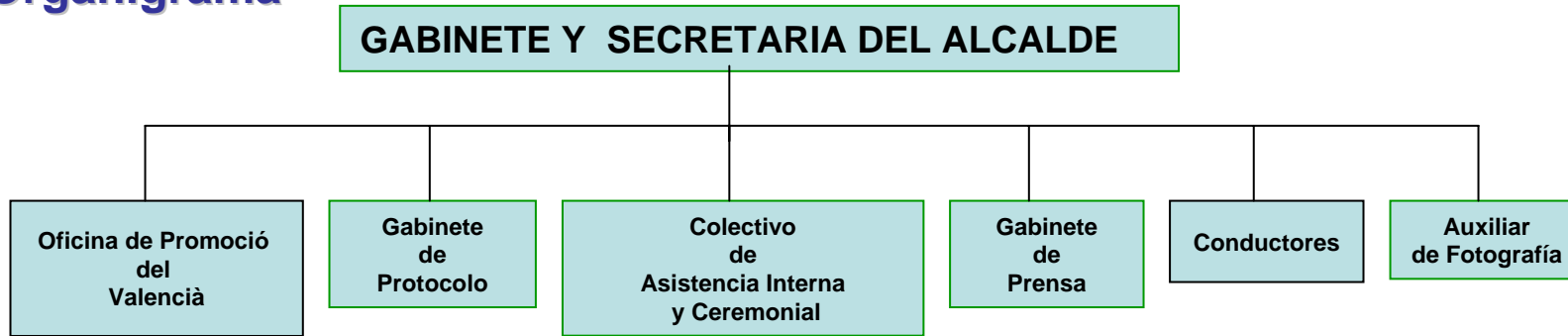
**Correo electrónico: [promocio.valencia@alicante-ayto.es](mailto:promocio.valencia@alicante-ayto.es)**

**Teléfono: 965 148 153**



**Secretaría de Alcaldía**

**Organigrama**



**Relación con el resto de estructura municipal**

La Secretaría de Alcaldía está englobado en el Ámbito de Alcaldía , junto con la Secretaría General , el Servicio Central de Informática y el Servicio de Coordinación de Proyectos.

Las relaciones dadas las múltiples y diversas actividades que tiene el Alcaldes son con todas las estructuras del ayuntamiento según cada situación.

**Compromiso Personal del Responsable del Órgano**  
**Jefe de Gabinete de Alcaldía.**



**Ayuntamiento de Alicante**

**Carta de Servicios**

**Secretaría de Alcaldía**

### **Procedimiento de Participación de los ciudadanos**

**Los ciudadanos pueden acceder a los teléfonos para solicitar citas o plantear cualquier tipo de sugerencias y planteamientos**



## Secretaría de Alcaldía

### Descripción de los servicios realizados ( 1 de 9 )

#### Secretaría de Alcaldía

- Preparación, organización y desarrollo de todos los eventos y actos institucionales, con coordinación y control y supervisión de todos los aspectos del mismo.
- Organización y programación de las actividades del Sr. Alcalde.
- Secretaría particular del Sr. Alcalde y gestión de la correspondencia particular.
- Atención al público, con resolución o derivación de las sugerencias de los ciudadanos, por correo, teléfono o internet.
- Gestión de los desplazamientos oficiales que realicen los miembros de la Corporación
- Tramitación y gestión de las inscripciones en cursos, jornadas, etc. a las que asistan los miembros de la Corporación.
- Organización de las bodas civiles celebradas en el Ayuntamiento, en todas sus fases desde la información de la documentación, su expediente, hasta la supervisión de su celebración.
- Organización de los servicios fotográficos de actos a los que asiste el Sr. Alcalde o los solicitados por otras Concejalías.
- Archivo fotográfico de actos y eventos institucionales del Ayuntamiento
- Gestión y tramitación de todos los gastos del Área de Alcaldía.





**Secretaría de Alcaldía**

**Descripción de los servicios realizados ( 2 de 9 )**

**Gabinete de Protocolo**

- Diseño, elaboración, cursos de saludas, invitaciones, coordinación y control de la organización de eventos, en cuanto a su contenido protocolario y del ceremonial municipal.
- Atención protocolaria a personalidades e invitados ilustres.
- Coordinación y control de relaciones públicas e institucionales.
- Coordinación y contratación de recepciones y banquetes de contenido institucional y de los regalos corporativos.
- Representación y asesoría protocolarias en todo tipo de eventos, con asistencia institucional municipal, que tienen lugar en la ciudad de Alicante.
- Asesoría y apoyo protocolario-ceremonial en las bodas civiles celebradas en el Ayuntamiento.
- Asesoría puntual en materia protocolario-ceremonial para eventos extramunicipales.



## Secretaría de Alcaldía

### Descripción de los servicios realizados ( 3 de 9 )

#### Colectivo de Asistencia Interna y Ceremonial ( 1 de 3 )

- Supervisar el estado de limpieza y mantenimiento de los locales, mobiliario, maquinaria e instalaciones (electricidad, agua, aire acondicionado, ascensores, cafetera, etc...) en caso de anomalías, adoptando las medidas de prevención oportunas para evitar daños.
- Controlar la entrada de las personas ajenas al servicio, recibir sus peticiones relacionadas con el mismo e indicarles la oficina donde deben dirigirse.
- Hacer guardar el orden y el silencio en los pasillos de las dependencias.
- Coordinación y distribución del Correo :
  - Interno* - Todos los documentos que el Ayuntamiento genera ( desde el centro de distribución de documentos situado en el despacho del Portero Mayor ) y necesarios para el buen funcionamiento municipal ( carpetas de firma, distribución de circulares, prensa, correo ...).
  - Externo* - El envío y recogida diaria del correo, en la Oficina Principal de Correos
- Controlar y distribuir los encargos relacionados con el servicio que se les encomiende, dentro fuera del edificio: reparto de notificaciones o convocatorias a particulares, a centros oficiales, bancos, correos... que se originan desde las diferentes dependencias.



## Secretaría de Alcaldía

### Descripción de los servicios realizados ( 4 de 9 )

#### Colectivo de Asistencia Interna y Ceremonial ( 2 de 3 )

- Recibir la formación, que en materia preventiva, les facilita el Excmo. Ayuntamiento, así como, cuando proceda, presta la colaboración que sea necesaria para poder determinar los riesgos laborales de cada puesto de trabajo y poner en práctica y cumplir las medidas que se establezcan al efecto
- Inspeccionar y controlar el estado de conservación de distintos elementos protocolarios y auxiliares:
  - Limpieza y mantenimiento de las mazas utilizadas por los maceros
  - Limpieza y conservación de los trajes de los maceros y de los de Gran Gala
  - Limpieza periódica de las banderas y cubertores, utilizadas en la fachada principal de la Casa Consistorial
  - Limpieza de manteles, toallas....
  - Limpieza, conservación y mantenimiento del “pasillero” o alfombra roja que se coloca en la escalera principal.
- Observar una actitud correcta en el trato con el público; considerándose como un servidor del mismo con ello, conseguiremos establecer una relación de confianza entre el ciudadano y el funcionario, cuya finalidad, será dar una buena imagen del Ayuntamiento.



## Secretaría de Alcaldía

### Descripción de los servicios realizados ( 5 de 9 )

#### Colectivo de Asistencia Interna y Ceremonial ( 3 de 3 )

- Atender con prontitud y corrección a cualquier funcionario por el que fuese requerido con el debido respeto, observando los principios de jerarquía y subordinación a las autoridades y superiores jerárquicos.
- Abrir y cerrar puntualmente las puertas de las dependencias en las que presten sus servicios, quedando las llaves bajo su custodia.
- Suministrar material de oficina y de fotocopias (cuando sea una cantidad elevada) a los distintos departamentos y servicios municipales
- Informar y orientar a los ciudadanos sobre aquellos asuntos que le llevaron al Ayuntamiento: ubicación de unidades administrativas o personal municipal...
- Guardar sigilo respecto de cuantos asuntos conociese durante el ejercicio de sus funciones.
- En general, cualesquiera otras tareas de carácter análogo que por razones del servicio, se les encomiende.



**Secretaría de Alcaldía**

**Descripción de los servicios realizados ( 6 de 9 )**

**Gabinete de Prensa e Imagen**

- Transmitir a la sociedad, a través de los medios de comunicación social, las diferentes actuaciones y decisiones de carácter municipal, a través de varios instrumentos:
  - \* Convocatoria de ruedas de prensa.
  - \* Organización del operativo informativo de grandes eventos.
  - \* Contratación de campañas de publicidad.
  - \* Redacción de notas, comunicados de prensa y colaboraciones en publicaciones.
  - \* Interlocución entre los miembros del equipo de gobierno y los periodistas de prensa escrita, radios y televisiones, a todos los efectos.
- Realización de documentos audiovisuales de todo el Ayuntamiento.
- Prestación de los medios necesarios para la correcta recepción del audio en las ruedas de prensa.
- Atención y asesoramiento a productoras y medios audiovisuales que realizan distintas grabaciones y retransmisiones en la ciudad de Alicante.



**Secretaría de Alcaldía**

**Descripción de los servicios realizados ( 7 de 9 )**

**Auxiliar de Fotografía**

- Fotografiar los actos oficiales en los que participa el Sr. Alcalde, también en realizar los reportajes fotográficos que se solicitan desde otras concejalías.
- Organizar, gestionar y custodiar el archivo de fotografías realizado por este departamento.
- Gestión del revelado de los reportajes realizados.



**Secretaría de Alcaldía**

**Descripción de los servicios realizados ( 8 de 9 )**

**Oficina Municipal de Promoció del Valencià**

- Traducción del castellano al valenciano y viceversa de todos aquellos textos solicitados por las diferentes unidades administrativas del Ayuntamiento. La solicitud de traducción se realiza mediante oficio interno o por correo electrónico.
- Traducción y/o corrección gratuita para los ciudadanos de los textos que presenten, mediante solicitud, en el Registro General.
- Traducción de contenidos para la actualización de la versión en valenciano de la página web municipal.
- Mantenimiento y actualización de los contenidos de la página web de la Oficina de Promoció del Valencià con información actualizada sobre la oferta de cursos de valenciano que se realizan en la ciudad de Alicante, convocatorias de becas, ayudas, subvenciones y publicación de todas aquellas noticias relacionadas con el uso del valenciano.
- Difusión e información a funcionarios y ciudadanos en general sobre las pruebas para la obtención de los certificados de conocimiento del valenciano de la Junta Qualificadora de Coneixements del Valencià.



### Secretaría de Alcaldía

#### Descripción de los servicios realizados ( 9 de 9 )

- Difusión de las convocatorias anuales de ayudas para la realización de actividades de promoción del valenciano en el colectivo de las comisiones de hogueras, las asociaciones cívicas sin ánimo de lucro y los comercios alicantinos, mediante el envío por correo de las bases de dichas convocatorias y el asesoramiento para su tramitación.
- Colaboración con el Patronato Municipal de Cultura en la organización y realización del Premi Contarella de Narrativa en Valencià.
- Campaña navideña de envío de cartas para los Reyes Magos en valenciano a todos los colegios de la ciudad.
- Participación en el programa del Voluntariat pel Valencià que consiste en poner en contacto a personas que quieren hablar en valenciano con otras personas voluntarias que ya lo hablan y que están dispuestas a dedicar una hora semanal a ayudarlos.
- Solicitud a la Federación Valenciana de Municipios y Provincias de la subvención dedicada a los ayuntamientos para la realización de actividades de promoción del uso del valenciano.





### Secretaría de Alcaldía

#### Compromisos de calidad asumidos ( 1 de 6 )

##### Secretaría de Alcaldía

- El 80%, al menos, de la firma recibida del Sr. Alcalde, recibida desde Secretaría General, se tramita el mismo día.
- Las quejas y sugerencias de los ciudadanos, y las propias de atención por los distintos servicios municipales, se derivan a éstos en un plazo máximo de dos días hábiles (lunes a viernes).
- Para los ciudadanos que desean una boda civil en el Ayuntamiento, se informa de la fecha posible de celebración a los interesados el mismo día de la solicitud.
- Compromiso al 100% de los casos de desplazamiento en vehículo oficial, para los aspectos del adecuado mantenimiento, conservación y presencia del vehículo oficial; así como conocimiento de las rutas principal y vías alternativas.
- Información en el mismo día de solicitud de la fecha de disponibilidad de un vehículo oficial cuando se solicita por los Servicios Municipales, los Servicios de Gestora de las Hogueras de San Juan u otros relacionados con atención protocolaria.
- Distribución de las facturas, el mismo día de su recepción, a los distintos Centros Gestores de Alcaldía.



**Secretaría de Alcaldía**

**Compromisos de calidad asumidos ( 2 de 6 )**

**Gabinete de Protocolo**

- El 100% de los eventos se realizan en todas las fases de proceso, del diseño al control, en su caso, en los plazos marcados por Alcaldía.
- En el 100% de las actuaciones respecto a personalidades ilustres, como a los procesos relativos a recepciones, banquetes y regalos corporativos se realizan en los plazos marcados por Alcaldía.
- En el 100% de los casos la asesoría en materia protocolario-municipal se realiza antes de la celebración del acto, sean bodas civiles o algún otro tipo de evento puntual.
- Atención telefónica a quejas, sugerencias o consultas en materia protocolaria-ceremonial en un plazo máximo de un día hábil, (lunes a viernes).



**Secretaría de Alcaldía**

**Compromisos de calidad asumidos ( 3 de 6 )**

**Colectivo de Asistencia Interna y Ceremonial ( 1 de 2 )**

- Control y seguimiento diario de las incidencias o averías ocurridas en las dependencias municipales, donde se encuentren destinados los miembros del colectivo; procurando en todo momento que las instalaciones se encuentren en buen uso.
- Ante cualquier incidencia ocurrida, se dará aviso inmediato al Área de Servicios y Mantenimiento para elaborar el parte de trabajo y poder solucionarlo con la mayor brevedad posible.
- Velar porque las empresas encargadas de realizar labores de mantenimiento en el centro, las lleven a cabo correctamente en el plazo establecido.
- En la atención al público, se le tratará con la mayor consideración, aplicando en cada intervención las siguientes normas de actuación hacia los ciudadanos:
  - Se identificarán adecuadamente
  - Escucharán activamente al público
  - Utilizarán un lenguaje comprensible
  - Tratarán de resolver la cuestión planteada en el menor tiempo posible
  - Preguntarán al ciudadano si ha obtenido lo que deseaba y se despedirán con amabilidad



### Secretaría de Alcaldía

#### Compromisos de calidad asumidos ( 4 de 6 )

##### Colectivo de Asistencia Interna y Ceremonial ( 2 de 2 )

- En las funciones propias del correo:
  - ✓ Envío diario antes de las 10:30 h. del correo externo originado por las distintas dependencias municipales a la Oficina de distribución de Correos localizada en el Vial de los Cipreses.
  - ✓ Recepción y clasificación diaria en los casilleros correspondientes, para su posterior distribución, del correo externo que recibe el Ayuntamiento de otros organismos y particulares, antes de las 11:30.
- El Departamento de Reprografía, establecerá anualmente el número total de fotocopias y realizará una estadística del trabajo realizado.
- El Departamento de Material de Oficina realizará anualmente una estadística de los pedidos servidos a los distintos departamentos y tramitará con urgencia las facturas enviadas por los proveedores
- Asumimos un compromiso ético de actuación tomando como valores éticos del servicio público, la integridad, la neutralidad, la imparcialidad, la transparencia en la gestión, la receptividad, la responsabilidad profesional y el servicio a los ciudadanos. Además, en el desarrollo de su trabajo diario velarán porque los usuarios sean tratados con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confidencialidad, confianza, actuación eficiente y trato personalizado. Estos valores se extremarán en la atención a las personas que tengan algún tipo de discapacidad



**Secretaría de Alcaldía**

**Compromisos de calidad asumidos ( 5 de 6)**

**Gabinete de Prensa e Imagen**

- El 100 % de las ruedas de prensa y comunicados de prensa se realizan en el plazo indicado por el Equipo de Gobierno.
- El 100% de las campañas de publicidad comienzan en el plazo indicado por el Equipo de Gobierno.
- El 60 % de los documentos audiovisuales se entregan en el plazo de 5 días hábiles ( lunes a viernes)
- El registro y control de los documentos audiovisuales es inmediato para su disponibilidad.

**Auxiliar de Fotografía**

- El 80%, al menos, de los reportajes fotográficos de carácter interno se entregan, desde que se realizan, en un plazo de 10 días hábiles.
- El archivo fotográfico se mantiene siempre actualizado con todos los reportajes realizados.
- Las copias fotográficas de carácter externo se entregarán, desde que se aprueban, en un plazo de 7 días hábiles.



### Secretaría de Alcaldía

#### Compromisos de calidad asumidos ( 6 de 6 )

##### Oficina Municipal de Promoció del Valencià

- Realización del 80% de las solicitudes de traducciones internas de hasta una página en el plazo de un día; de 2 a 5 páginas, en un plazo máximo de tres días y entre 6 y 10 páginas, en el plazo de una semana. En el resto, el plazo de realización dependerá, sobre todo, de su extensión y de la urgencia de la solicitud. En este último caso, en el momento de la solicitud de traducción, se dará una fecha de entrega aproximada, que no podrá variar en más de tres días de la real.
- Para las actualizaciones de la versión en valenciano de la página web aplicamos los mismos criterios anteriores.
- Realización del 80% de las traducciones externas en un plazo máximo de 15 días, ya que, por lo general, son traducciones extensas y todas se realizan en el mismo período de tiempo.
- Actualización en la página web de la Oficina de Promoción del Valenciano del 100% de convocatorias de ayudas, becas, los cursos de valenciano que se realizan en la ciudad de Alicante y las noticias relevantes relacionadas con el uso del valenciano que lleguen a nuestro conocimiento.



**Secretaría de Alcaldía**

**Indicadores de seguimiento ( 1 de 7)**

**Indicadores de productividad de las actividades y acciones desarrolladas**

➤ **Secretaría de Alcaldía**

- Número global de sugerencias de los ciudadanos por correo, teléfono o internet al trimestre.
- Número de bodas civiles atendidas en el Ayuntamiento al trimestre.
- Número de bodas civiles celebradas en el Ayuntamiento al trimestre.
- Número de facturas del área de Alcaldía tramitadas al trimestre.

➤ **Gabinete de Protocolo**

- Número de sugerencias o consultas en materia protocolaria-ceremonial al trimestre.
- Número de actos oficiales institucionales organizados al trimestre.

➤ **Colectivo de Asistencia Interna y Ceremonial**

- Número de incidencias y órdenes de trabajo comunicadas al área de Servicios y Mantenimiento al trimestre.

➤ **Gabinete de prensa**

- Número de ruedas de prensa organizadas al trimestre
- Número de campañas de publicidad organizadas al trimestre
- Número de notas de prensa y colaboración en publicaciones al trimestre.
- Número de documentos audiovisuales preparados en el trimestre
- Número de solicitudes atendidas a productoras y medios audiovisuales al trimestre.



**Secretaría de Alcaldía**

**Indicadores de seguimiento ( 2 de 7)**

**Indicadores del productividad de las actividades y acciones desarrolladas**

➤ **Auxiliar de fotografía**

- Número de reportajes fotográficos al trimestre

➤ **Oficina Municipal de Promoció del Valencià**

- Número de solicitudes de traducciones y/o correcciones internas, al trimestre.
- Número de solicitudes de traducciones y/o correcciones externas, al trimestre.
- Número de páginas traducidas y/o corregidas, al trimestre.
- Número de informaciones insertadas en la página web de la Oficina: convocatorias de ayudas, becas, cursos y noticias relacionadas con el uso del valenciano, al trimestre.





**Secretaría de Alcaldía**

**Indicadores de seguimiento ( 3 de 7 )**

**Indicadores del nivel de respuesta de los servicios prestados.**

➤ **Secretaría de Alcaldía**

-Número de facturas tramitadas en el plazo de 5 días desde su aprobación, al trimestre.

Número de facturas tramitadas en el plazo de 5 días desde su aprobación, al trimestre.

----- x 100  
Número de facturas tramitadas al trimestre.

➤ **Gabinete de Protocolo**

-Número de sugerencias o consultas en materia protocolaria-ceremonial contestadas en un día, al trimestre.

-Número de sugerencias o consultas en materia protocolaria-ceremonial contestadas en un día, al trimestre

----- X 100  
Número de sugerencias o consultas en materia protocolaria-ceremonial contestadas al trimestre.



**Secretaría de Alcaldía**

**Indicadores de seguimiento ( 4 de 7 )**

**Indicadores del nivel de respuesta de los servicios prestados.**

➤ **Colectivo de Asistencia Interna y Ceremonial**

- Número de incidencias comunicadas y resueltas en el plazo de 10 días hábiles, al trimestre.

Nº de incidencias comunicadas y resueltas en el plazo de 10 días hábiles, al trimestre

----- X 100

Nº de incidencias comunicadas, al trimestre

➤ **Auxiliar de fotografía**

- Entrega de reportajes fotográficos de los 10 días hábiles

Nº de reportajes fotográficos entregados antes de los 10 días hábiles al trimestre

----- X 100

Nº de reportajes fotográficos entregados al trimestre



**Secretaría de Alcaldía**

**Indicadores de seguimiento ( 5 de 7 )**

➤ **Gabinete de prensa**

– Entrega de los documentos audiovisuales antes de los cinco días

Nº de documentos audiovisuales entregados antes de los cinco días al trimestre

Nº de documentos audiovisuales al trimestre

----- X 100



**Secretaría de Alcaldía**

**Indicadores de seguimiento ( 6 de 7 )**

➤ **Oficina Municipal de Promoción del Valencià**

- Traducciones y/o correcciones de hasta 1 página realizadas en el plazo de 1 día al trimestre.

Nº traducciones y/o correcciones de hasta 1 página realizadas en el plazo de 1 día al trimestre.  
----- X 100

Nº traducciones y/o correcciones de hasta 1 página solicitadas al trimestre.

- Traducciones y/o correcciones de entre 2 y 5 páginas realizadas en el plazo de 3 días al trimestre.

Nº traducciones y/o correcciones de entre 2 y 5 páginas realizadas en el plazo de 3 días al trimestre.  
----- x 100

Nº traducciones y/o correcciones de entre 2 y 5 páginas solicitadas al trimestre.

- Traducciones y/o correcciones de entre 6 y 10 págs. realizadas en el plazo de 1 semana al trimestre.

Nº traducciones y/o correcciones de entre 6 y 10 páginas realizadas en el plazo de 1 semana al trimestre.  
----- x100

Nº traducciones y/o correcciones de entre 6 y 10 páginas solicitadas al trimestre.



**Secretaría de Alcaldía**

**Indicadores de seguimiento ( 7 de 7 )**

➤ **Oficina Municipal de Promoción del Valencià**

- Traducciones y/o correcciones de más de 10 págs. realizadas en el plazo acordado, al trimestre.

Nº traducciones y/o correcciones de más de 10 páginas realizadas en el plazo acordado, al trimestre.

----- x100  
Nº traducciones y/o correcciones de más de 10 páginas solicitadas al trimestre.