



CARTA DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA

1.- INTRODUCCIÓN

El Departamento de Comunicación se encarga de gestionar los medios de comunicación de titularidad municipal, creados por el Ayuntamiento para garantizar el derecho a la información de los ciudadanos y ciudadanas de Mislata y para promover la difusión de contenidos de ámbito local desde una concepción de servicio público.

2.- SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Los medios de comunicación y demás canales de información al ciudadano del Ayuntamiento de Mislata, cuya gestión depende del Departamento de Comunicación, son la televisión municipal **Mislata TV**, la emisora municipal **Mislata Ràdio**, la revista **Ciutat de Mislata**, la web **Mislata.es**, la aplicación móvil **Mislata Info** y los perfiles institucionales del Ayuntamiento en las **redes sociales**, además del **Gabinete de Comunicación**.

En abril de 2016, el Departamento de Comunicación incorpora a sus competencias la gestión del **Portal de la Transparencia**.

MISLATA TV

Mislata fue uno de los primeros municipios en poner en marcha una televisión municipal. Lo hizo en 1990 y durante 20 años estuvo emitiendo diariamente a través del Canal 25 de UHF. En marzo de 2010, con la entrada en vigor de la Televisión Digital Terrestre, la televisión municipal se quedó sin licencia de emisión y el Ayuntamiento decidió convertirla en una televisión por Internet.

Pasó a llamarse Mislata TV y desde entonces ha seguido cubriendo y difundiendo todos los actos y actividades que se celebran en la ciudad. Los vídeos elaborados por la televisión municipal se publican en el canal de Youtube de Mislata TV (<https://www.youtube.com/user/canal25tv>), en la web www.mislata.tv y en la sección Multimedia de www.mislata.es.

Además de la propia labor informativa, Mislata TV también produce contenidos audiovisuales para los distintos departamentos y áreas del Ayuntamiento, destinados principalmente a la promoción y difusión de sus actividades y/o servicios.

MISLATA RÀDIO

Mislata Ràdio es la emisora municipal de Mislata. Creada en 1994, la radio emite a través del 88.8 de la Frecuencia Modulada (FM) y en streaming a



través de www.mislataradio.com. Cuenta con una parrilla de contenidos diversa, plural y heterogénea, estructurada en torno a la información local, pero también con propuestas culturales, musicales y de ocio.

CIUTAT DE MISLATA

Ciutat de Mislata es el nombre del boletín de información municipal. Se trata de una publicación en formato revista que se edita con una periodicidad bimestral y con contenidos exclusivamente de ámbito local.

MISLATA.ES

Mislata.es es el portal web donde se publica toda la información municipal. La web tiene una vertiente comunicativa, en la que se difunde toda la información de actualidad de Mislata (noticias, agendas, tablón de anuncios, etc.) y una parte más administrativa, donde se ofrece a la ciudadanía la información relativa a la institución (servicios, normativa, trámites, convocatorias, sesiones plenarias, etc).

MISLATA INFO

Mislata Info es una aplicación móvil a través de la cual los vecinos pueden comunicarse con el Ayuntamiento para hacerle llegar incidencias en la vía pública o cualquier tipo de propuesta, queja o sugerencia. La app incluye también las secciones de Noticias, Agenda y Tablón, cuya actualización gestiona el Departamento de Comunicación.

REDES SOCIALES

El Ayuntamiento dispone de perfiles institucionales en las principales redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram y Google +) desde donde se informa también a la ciudadanía de todo lo que acontece en la ciudad.

GABINETE DE COMUNICACIÓN

El gabinete de prensa o gabinete de comunicación es el servicio municipal que se encarga de la difusión externa de la información de Mislata, principalmente a través de los medios de comunicación de titularidad privada. El gabinete es también el interlocutor entre los medios y el Ayuntamiento, gestiona la convocatoria de actos públicos y ruedas de prensa, coordina las campañas de publicidad institucional y realiza anualmente sondeos de opinión ciudadana.

PORTAL DE TRANSPARENCIA

El nuevo marco normativo relativo a la Transparencia regula los contenidos y documentos que las administraciones públicas están obligadas a publicar en Internet, además del derecho de los ciudadanos a acceder a la información que produce y gestiona la Administración. Estas nuevas obligaciones legales han motivado la creación de un Portal de la Transparencia de Mislata, integrado dentro de la web municipal www.mislata.es, cuya gestión ha asumido recientemente el Departamento



de Comunicación, al igual que la del Correo ciudadano, integrado en la sección de Transparencia.

3.-NORMATIVA REGULADORA

- Ley 2/2015, de 2 de abril, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno
- Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual
- Ley 8/2010, de 23 de junio, de la Generalitat, de Régimen Local de la Comunitat Valenciana
- Ley 29/2005, de 29 de diciembre, de publicidad y comunicación institucional
- Real Decreto 1273/1992, de 23 de octubre, por el que se regula el otorgamiento de concesiones y la asignación de frecuencias para la explotación del servicio público de radiodifusión sonora en ondas métricas con modulación de frecuencia por las Corporaciones locales.
- Ley Orgánica 10/1991, de 8 de abril, de publicidad electoral en emisoras municipales de radiodifusión sonora.

4.- COMPROMISOS DE CALIDAD

El Departamento de Comunicación del Ayuntamiento de Mislata se compromete ante la ciudadanía a:

- Editar un mínimo de 6 revistas anuales Ciutat de Mislata y distribuir en la población 15.000 ejemplares gratuitos
- Editar y publicar un mínimo de 300 vídeos al año de noticias de actualidad en Mislata TV
- Ofrecer una parrilla de programación en Mislata Ràdio de al menos doce horas diarias, de lunes a domingo, con programas de producción propia y contenidos de la Xarxa d'Emissores Municipals Valencianes.
- Responder a las preguntas realizadas por los vecinos a través de las redes sociales en un plazo máximo de 24 horas



- Responder a los mensajes enviados por la ciudadanía a través del correo ciudadano en un plazo máximo de 72 horas
- Promocionar y difundir todas las actividades organizadas por las asociaciones, clubes y demás entidades vecinales que sean puestas en conocimiento del Departamento de Comunicación
- Asistir a la celebración de actividades organizadas por las asociaciones, clubes y demás entidades vecinales, siempre que las necesidades del servicio lo permitan
- Facilitar a las asociaciones, clubes y demás entidades vecinales, copia gratuita de las fotografías e imágenes de televisión de sus actos y actividades

5.- PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

- De manera presencial, en el Registro del Ayuntamiento (OAC)
- Por internet, a través del "Correo ciudadano" de mislata.es

6.- DEPENDENCIAS MUNICIPALES DONDE SE PRESTA EL SERVICIO

- **Mislata TV**
 - Horario: De lunes a viernes, de 9 a 21 horas.
 - Dirección: Plaça Constitució, 8 (4ª planta)
 - Teléfono: 96 399 11 40
- **Mislata Ràdio**
 - Horario: De lunes a viernes, de 9 a 21 horas.
 - Dirección: Plaça Constitució, 8 (5ª planta)
 - Teléfono: 96 383 55 80
- **Redacció**
 - Horario: De lunes a viernes, de 8 a 15 horas.
 - Dirección: Plaça Constitució, 8 (5ª planta)
 - Teléfono: 96 399 11 41

7.- DATOS DE CONTACTO

- Jefe del servicio: Ivan Esteve Besalduch
- Tlf: 96 399 11 72
- Mail: comunicacio@mislata.es