

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## PGC 0702

### PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN CON USUARIOS

#### ÍNDICE

- 1.- Objeto
- 2.- Alcance
- 3.- Descripción
  - 3.1.- Información Telefónica
  - 3.2.- Información Escrita a Medios de Comunicación Social
  - 3.3.- Contenidos INTERNET
- 4.- Anexos

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Dpto.: Fecha:	Dpto.: Fecha:	Dpto.: Fecha:

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES

## **1.- OBJETO**

Describir la sistemática establecida en el CCT en su comunicación con los usuarios.

## **2.- ALCANCE**

Este procedimiento es de aplicación a los procesos de comunicación con los usuarios seguidos en el CCT.

## **3.- DESCRIPCIÓN**

### **3.1.- Información Telefónica**

La información telefónica puede ser requerida por los medios de comunicación social o por el resto de usuarios.

- Medios de comunicación social.

Quando los medios de comunicación social requieren información telefónica, esta es contestada por el Responsable de Prensa, tomando como base la información disponible en INTERNET y las imágenes de las cámaras de televisión que se obtengan en dicho momento.

- Usuarios.

Quando un usuario requiera una información del CCT, el Operador de Consola correspondiente actuará según el tipo de información de que se requiera.

### **3.2.- Información Escrita a Medios de Comunicación Social**

Quando un medio de comunicación social requiere información escrita, el Responsable del Gabinete de Prensa cumplimenta el formato de Anexo I: "Información Escrita", incluyendo toda la información requerida.

Posteriormente, se entregará este informe al Jefe de Sección del CCT, y en su ausencia al Analista Jefe de Sala, para que recaben toda la información solicitada y se la entreguen al Responsable de Prensa, dejando constancia de que dicha información es completa con su firma en el formato "Información Escrita".

### **3.3.- Contenidos INTERNET**

Cualquier persona del CCT puede sugerir modificaciones en los contenidos de INTERNET al Jefe de Sección del CCT. Este decide si la información propuesta tiene interés público o no.

## **4. ANEXOS**

ANEXO 1: INFORMACIÓN ESCRITA

### Anexo 1: Información Escrita

Datos peticionario

Fecha de petición:

Peticionario:

Dirección:

Teléfono:

Información solicitada

Revisado por: