

## Derechos de los usuarios

- Derecho a comunicar o recibir libremente información veraz por cualquier medio de difusión.
- Derecho a expresar y difundir libremente los pensamientos, ideas y opiniones mediante la palabra, el escrito o cualquier otro medio de reproducción.
- Derecho al honor, a la intimidad y a la propia imagen.
- A recibir información de interés de manera presencial, telefónica, informática o telemática.
- A ser atendidos de forma directa y personalizada.
- A una orientación positiva.
- Tratamiento profesional de sus demandas.
- Confidencialidad de los datos aportados y recabados vinculados al servicio.
- Identificar al personal del CPU bajo cuya responsabilidad se tramiten procedimientos.
- Ser tratados con respeto por el personal del servicio, que les facilitará el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Recibir asesoramiento sobre los trámites y requisitos a cumplimentar en sus distintas actuaciones ante el servicio.

## Normativa reguladora

- Constitución Española.
- Estatutos de la Universidad de Murcia.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007 de 12 de abril.
- -Ley 3/2005 de 25 de abril de Universidades de la Región de Murcia.

## Sugerencias, quejas y reclamaciones

Cualquier sugerencia, queja y/o reclamación de nuestros clientes puede ser remitida por correo electrónico o postal a las direcciones indicadas en el apartado siguiente.

## Cómo contactar con nosotros

Atención al público: 9 a 14 horas de lunes a viernes.

<http://www.um.es/cpu/index.php>  
campus@um.es, amml@um.es, pvn@um.es

Teléfonos: 868 88 36 24 y 868 88 36 25.  
Fax: 868 88 76 36.



Dirección: Universidad de Murcia. Rectorado.  
Avda. Tte. Flomesta 5,  
Edf. Convalecencia 3ª planta.  
30.003 Murcia.

La responsabilidad de esta Carta de Servicios es de la Comisión de Calidad del Servicio de Comunicación y Proyección Universitaria  
Telf.: 868 88 36 25. [amml@um.es](mailto:amml@um.es)



# Carta de Servicios

Servicio de Comunicación y Proyección Universitaria

UNIVERSIDAD DE  
MURCIA

Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Comunicación

Servicio de Comunicación y Proyección Universitaria

## Misión y objetivos

El Servicio de Comunicación y Proyección Universitaria de la Universidad de Murcia impulsa las acciones en materia de comunicación coordinadas desde la dirección del Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Comunicación. Su finalidad es la de dar a conocer a la comunidad universitaria y a la sociedad la realidad de la Universidad de Murcia y su proyección.

Entre las actividades relacionadas con la comunicación interna y a la sociedad destacan la edición de la revista electrónica Campus digital, de carácter diario, y la elaboración de la revista Campus en papel, de periodicidad trimestral.

<http://redi.um.es/campusdigital/>

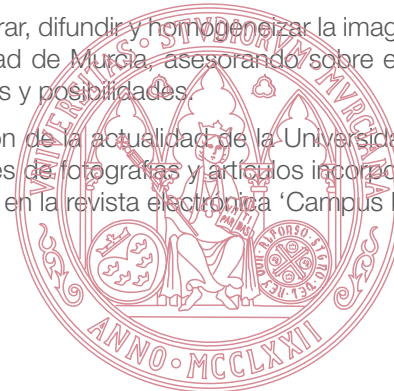
## Participación de los usuarios

Todos los universitarios pueden participar y colaborar en las tareas de comunicación desarrolladas en el servicio. Pueden enviar cuantas informaciones, plazos, colaboraciones y sugerencias estimen conveniente a las direcciones especificadas del servicio, teniendo en cuenta que muchas de estas iniciativas pueden ser de utilidad para los medios de comunicación, por lo que muchos de ellos serán difundidos en otros medios de comunicación (suplementos de prensa, páginas webs de portales universitarios...).

Existe un buzón de sugerencias en la revista Campus Digital, y también se puede establecer contacto en cualquiera de las direcciones del servicio especificadas en esta Carta de Servicios.

## Servicios que prestamos

- Asesoramiento en materia de comunicación a los miembros de la comunidad universitaria.
- Elaboración de la revista electrónica Campus Digital, que incorpora, con carácter diario noticias, artículos, reportajes fotográficos y entrevistas de cuanto tiene lugar en la Universidad de Murcia.
- Elaboración de la revista Campus en papel (también con versión digital en PDF).
- Coordinación y suministro de la información a distintos suplementos universitarios de los diarios regionales.
- Elaboración y envío de noticias y reportajes sobre la universidad de Murcia a portales universitarios: CRUE, ANECA, Universia, Diálogo Iberoamericano, Educaweb...
- Elaboración de la Guía de Titulaciones de las Universidades Españolas elaborada por la Red de Gabinetes de Comunicación de la CRUE, Directorio de Expertos de la Universidad de Murcia y Guía de Masters para su incorporación a las Guías nacionales de la CRUE.
- Elaboración de publicaciones institucionales puntuales y organización de eventos para la proyección social y difusión de la Universidad de Murcia.
- Asesorar, difundir y homogeneizar la imagen de la Universidad de Murcia, asesorando sobre el uso de sus normas y posibilidades.
- Difusión de la actualidad de la Universidad de Murcia a través de fotografías y artículos incorporados diariamente en la revista electrónica 'Campus Digital'.



## Compromisos de calidad

- Incorporación diaria en la revista electrónica de las noticias que llegan al Servicio.
- Compromiso de realización de al menos 180 números anuales de la revista Campus Digital (aparición: lunes a viernes en períodos lectivos).
- Compromiso de elaboración de tres revistas Campus en edición papel distribuidas a lo largo de cada curso académico.
- Distribución de la revista Campus en el plazo de 15 días, desde su publicación, a todos los suscriptores y centros universitarios.
- Respuesta en un plazo máximo de 24 horas a las consultas sobre artículos periodísticos.
- Respuesta en menos de 24 horas a las consultas sobre banco de imágenes en formato digital.
- Incorporación –si procede, o puesta en comunicación con los interesados, en caso contrario- con un plazo de 24 horas, de las colaboraciones periodísticas recibidas.
- Contestación o resolución de las consultas, procedentes de medios de comunicación, portales universitarios, universidades y asociaciones relacionadas con la comunicación en un plazo máximo de 24 horas.
- Respuesta en un plazo máximo de 48 horas a las consultas sobre imagen corporativa.
- Respuesta con un plazo de 72 horas a las consultas sobre imágenes en formato papel.

## Indicadores

Todos estos compromisos se revisarán y comprobarán semestralmente, adoptando las medidas que proceda.