



## Misión del Servicio

El Área Funcional de Comunicación e Información de la Universidad de Málaga se encarga de satisfacer las necesidades de comunicación e información de los miembros de la comunidad universitaria interna y externamente. Su misión fundamental es coadyuvar a la propia misión que la Universidad de Málaga tiene definida en su plan estratégico, satisfaciendo sus necesidades particulares en materia de comunicación e información, proyectando la imagen de la institución.

Esta unidad deberá contar con los mecanismos e instrumentos necesarios para conocer y divulgar ampliamente el quehacer universitario a la comunidad universitaria y a la sociedad. La Universidad consolidará una política de comunicación dirigida con veracidad a destinatarios y creíble por su contenido y su forma, demostrando en todo momento excelencia y eficacia.

## Servicio de Comunicación e Información

Edificio del Rectorado, 1ª planta  
Avd. Cervantes, 2  
29071 Málaga  
Tel.: 952 13 13 13 Fax: 952 13 76 40  
[informacion@uma.es](mailto:informacion@uma.es)  
<http://www.uma.es/servicio-comunicacion/>



UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

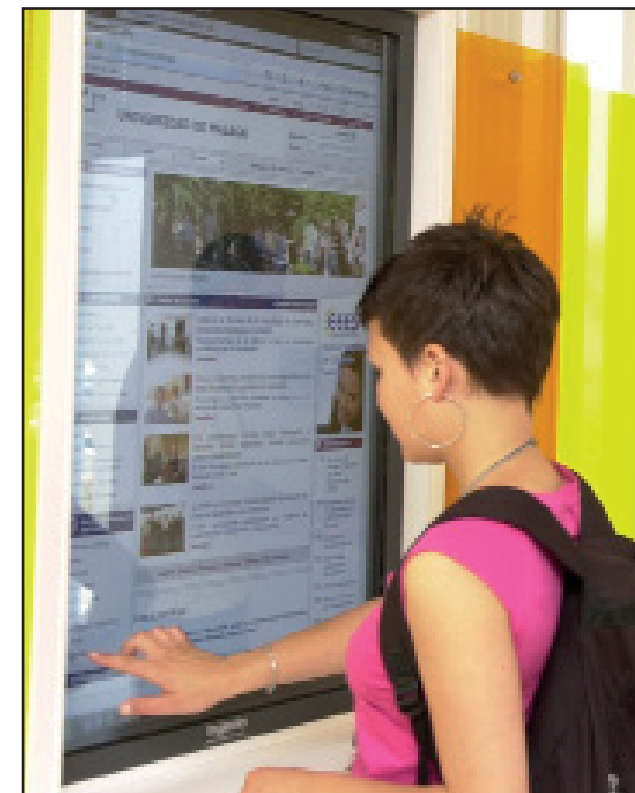
# CARTA DE SERVICIOS



COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

## Identificación de la Unidad Responsable

La responsabilidad de la elaboración y gestión de la Carta de Servicios es la Unidad Funcional de Comunicación e Información y el seguimiento de la misma se realizará en colaboración con la Dirección General de Comunicación.



## Servicios

## Compromisos

DISTRIBUCIÓN DE LA INFORMACIÓN DE INTERÉS GENERADA POR LA UMA POR DIFERENTES MEDIOS.	24 h.	Ofrecer una información fiable e instantánea, con una demora máxima de 24 h.	Porcentaje de resolución de las preguntas recibidas.
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA.	48 h.	Avanzar actividades programadas y dar cuenta de información de interés en un plazo de 48 horas desde la recepción de la información.	Media del tiempo transcurrido desde la recepción de la información hasta su publicación.
GESTIÓN DE LA PUBLICIDAD INSTITUCIONAL.	p/i	Realizar inserciones publicitarias.	Número de inserciones realizadas con éxito con respecto al número de peticiones.
GESTIÓN DE LA IDENTIDAD VISUAL CORPORATIVA.	5 - 7	Gestionar satisfactoriamente las peticiones en materia de imagen corporativa con el objetivo de alcanzar una media de 5 en una escala de 1 a 7.	Grado de satisfacción en los usuarios.
ATENCIÓN A MEDIOS DE COMUNICACIÓN.	300	Atender a los medios de comunicación con el objetivo de alcanzar una media de 10 impactos diarios (300/mes).	Número de impactos en los medios de comunicación.
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA.	3 - 5	Gestionar satisfactoriamente la comunicación externa con el objetivo de alcanzar una media de 3 en una escala de 1 a 5.	Grado de satisfacción en los públicos externos e internos.
ASISTENCIA AL EQUIPO DE GOBIERNO EN MATERIA DE COMUNICACIÓN.	48 h.	Asistencia al equipo de gobierno en materia de comunicación en un plazo de 48 h.	Porcentaje de respuestas facilitadas en el plazo indicado.
GESTIÓN DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL.	5 - 7	Coordinar la imagen institucional de la UMA.	Grado de satisfacción en los usuarios.

## Colaboración, Sugerencias y Quejas

Los usuarios y usuarias de los Servicios de la Universidad de Málaga podrán ejercer el derecho a presentar quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los mismos, así como de los compromisos incumplidos asociados a dichos servicios, a través del procedimiento establecido por la Universidad de Málaga.

La presentación se puede realizar a través de los siguientes medios:

- Mediante Formulario de Quejas y Sugerencias: Donde también podrá formular cuantas sugerencias estime oportunas en orden a una mejora continua en la eficacia de tales servicios. El Formulario de Quejas y Sugerencias estará disponible en todas las unidades administrativas de la Universidad de Málaga.

- Mediante Formulario Telemático: Los interesados dispondrán asimismo de la posibilidad de presentar sus quejas o sugerencias directamente vía web: [www.uma.es/quejasysugerencias](http://www.uma.es/quejasysugerencias), quedando registradas en la aplicación que gestiona la Oficina de Relaciones con el Usuario/a.

Recibida la queja y/o sugerencia, ésta, en el plazo de 20 días hábiles y previas las aclaraciones que se estime oportuno recabar del interesado, se notificará al interesado las actuaciones realizadas y las medidas en su caso adoptadas.

## Dirección

**Dirección General de Comunicación e Información**  
Edificio del Rectorado, 1ª planta  
Avd. Cervantes, 2  
29071 Málaga

## Plano



1. Museo Picasso
2. Catedral
3. Rectorado
4. Ayuntamiento de Málaga
5. Alcazaba