



# CARTA DE SERVICIOS

Servicio de  
Comunicación

## 1 OBJETIVOS Y FINES

Proponer, diseñar y ejecutar acciones de comunicación con el objetivo de difundir la imagen de la Universidad y de dar a conocer a la sociedad la realidad de la UMH, así como la labor que realiza la comunidad universitaria en el terreno de la investigación científica, en la faceta docente y en la dimensión cultural.

## 2 DATOS IDENTIFICATIVOS

**Denominación:** Servicio de Comunicación

**Dirección Postal:** Edificio Rectorado y Consejo Social. Avenida de la Universidad s/n, C.P. 03202, Elche (Alicante)

**Atención Telefónica:** 96 665 8743

**Dirección Internet:** [comunicacion.umh.es](http://comunicacion.umh.es)

**Correo electrónico:** [o.comunicacion@umh.es](mailto:o.comunicacion@umh.es)

**Horario de atención al público:** de lunes a viernes de 9 a 14 horas.

**Formas de Acceso:** El Servicio de Comunicación se encuentra en la planta baja del edificio Rectorado y Consejo Social del Campus de Elche.

**Medios de Transporte:**

-Tren: existen líneas de cercanías de RENFE, con parada en Elche-Parque, y autobuses urbanos hasta el campus.

-Vehículo: autovía A-70 de Alicante-Murcia, salida Elche-Universidad.

-Avión: al salir del aeropuerto de Alicante-Elche, puede tomar la autovía A-70 de Alicante-Murcia, con salida Elche-Universidad, o tomar la N-340 dirección a Torrellano.

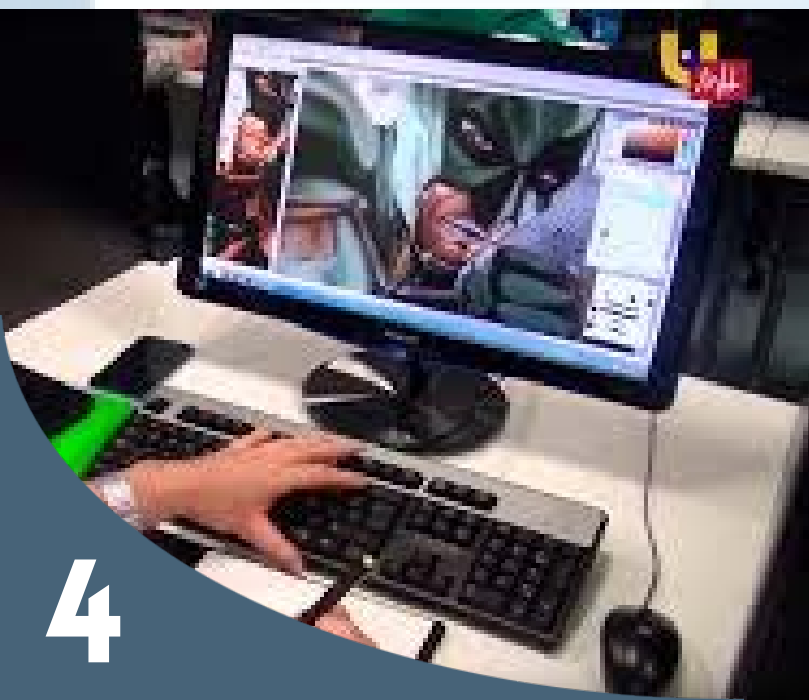
## 3 FUNCIONES O SERVICIOS PRESTADOS

El Servicio de Comunicación de la Universidad Miguel Hernández de Elche se divide en áreas con funciones diferenciadas:

- **ÁREA DE PRENSA:** atención a los medios de comunicación y remisión de **convocatorias y notas de prensa**, así como la elaboración de la revista científica **UMH Sapiens**.
- **ÁREA DE COMUNICACIÓN INTERNA:** difusión de la actualidad universitaria a través de “**Noticias UMH**” y creación de **manuales** útiles que unifiquen la imagen corporativa.
- **ÁREA AUDIOVISUAL Y DE TELEVISIÓN:** cubrir las necesidades audiovisuales de **información y promoción** de la UMH, además de la **retransmisión** en directo de actos institucionales, deportivos y académicos.



- **ÁREA DE PUBLICIDAD Y MARKETING:** gestión de la **imagen corporativa** de la UMH a través de la contratación de publicidad, diseño gráfico, gestión de productos promocionales y de la **Tienda UMH** y coordinación de **Aula Urbana**, entre otras.
- **ÁREA DE WEB Y REDES SOCIALES:** gestión y actualización de contenidos de la web institucional de la UMH, así como la administración y mantenimiento de los perfiles oficiales de la UMH en **redes sociales**.
- **ÁREA DE RADIO UNIVERSITARIA:** coordinación, supervisión y emisión de la **programación** de la Radio Universitaria, así como la asistencia y **emisión** de actividades y eventos relacionados con la comunidad universitaria.
- **ÁREA DE ALUMNI UMH:** fomentar el **vínculo** académico, social y personal entre los titulados de la UMH y el resto de colectivos de la Universidad, además de promocionar la **imagen** de la UMH en el ámbito social y económico.





## 4 DERECHOS DE LOS USUARIOS

- Ser tratados con la máxima corrección y empatía.
- Recibir información de manera presencial, telefónica e informática.
- Obtener información de forma ágil y eficaz.
- Conseguir una información real y veraz.
- Presentar una queja o reclamación ante una situación incorrecta.
- Recibir un asesoramiento de calidad.
- Participar en la mejora del servicio mediante sugerencias.

## 5 NORMAS REGULADORAS

- [Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal](#)
- [Ley de Propiedad Intelectual](#)
- [Ley del Estatuto Básico del Empleado Público](#)
- [Ley Orgánica de Universidades](#)
- [Estatutos de la Universidad Miguel Hernández de Elche](#)

## 6 FORMAS DE PARTICIPACIÓN DEL USUARIO

Las sugerencias, propuestas de mejora, quejas y reclamaciones pueden efectuarse a través del correo electrónico [o.comunicacion@umh.es](mailto:o.comunicacion@umh.es), vía fax 96 665 8608 o por correo postal a Servicio de Comunicación, edificio Rectorado y Consejo Social, Avenida de la Universidad s/n, 03202 Elche (Alicante).

## 7 FECHA DE ENTRADA EN VIGOR

15/12/2016

## 3 COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Difundir la actualidad universitaria a través del correo Noticias UMH y/o del blog del Servicio de Comunicación con la publicación de, al menos, 900 notas de prensa anuales.
2. Actualizar el contenido de los monitores del circuito cerrado de televisión con un mínimo de 3 nuevos contenidos semanales.
3. Aumentar la presencia de la UMH en las televisiones locales con la emisión de, al menos, 50 vídeos anuales.
4. Facilitar información sobre, al menos, el 90% de los títulos oficiales que se imparten en la UMH.
5. Ofrecer un mínimo de 50 contenidos anuales en el portal web y/o en el circuito cerrado de televisión de la Universidad en valenciano y/o en inglés.



## INDICADORES DE LOS COMPROMISOS

1. Número de notas de prensa publicadas en el correo Noticias UMH y/o en el blog del Servicio de Comunicación.
2. Número de veces a la semana que se actualizan imágenes/vídeos emitidos a través del circuito cerrado de televisión.
3. Número anual de vídeos que se emiten a través de televisiones locales.
4. Porcentaje de dípticos de títulos oficiales de Grado y Máster colgados en la web institucional en formato PDF.
5. Número anual de noticias subidas al banner de la web de la UMH y/o al circuito cerrado de televisión que se traducen al valenciano y/o al inglés.
6. Número de publicaciones realizadas diariamente en las redes sociales institucionales.
7. Número de programas de Radio UMH que se realizan desde los campus de la Universidad así como en ubicaciones externas a la UMH.
8. Número de miembros Alumni UMH que participan de forma directa en alguna de las acciones desarrolladas por Alumni UMH.

“Una universidad pública  
con excelencia acreditada”



UNIVERSITAS

*Miguel Hernández*

[www.umh.es](http://www.umh.es)