

El Servicio de Relaciones Internacionales, desde su creación, tiene como Misión, la INTERNACIONALIZACIÓN de la Universidad de Murcia en sus dos sentidos, ad intra y ad extra. Este servicio se encomienda la labor de hacer la Universidad de Murcia más internacional, conectándola con las instituciones, entidades y organismos internacionales, favoreciendo la movilidad, la experiencia internacional y la cooperación de cara a la formación y al desarrollo. Todo ello para lograr la expansión y apertura al resto del Mundo y conseguir hacer de la universidad, y por extensión su ciudad y región más conocida en el exterior. Al mismo tiempo que importar la ciudadanía del mundo con su diversidad cultural y enfoque científico a nuestras aulas.

Con esta Carta de Servicios asumimos una obligación escrita y pública de calidad de servicio con todos los usuarios que acuden a nosotros en demanda del mismo.

El responsable de la Carta de Servicios es el Jefe de Área de Relaciones Internacionales de la Universidad de Murcia.



Información presencial

Horario de 9:30 a 13:30 h. de lunes a jueves.  
Viernes de 9:30 a 13:00 h.

Edificio Rector Antonio Soler 2ª planta  
Campus de Espinardo

Teléfono de atención

Horario de 9:30 a 13:30 h. de lunes a jueves.  
Viernes de 9:30 a 13:00 h.

+34 868 88 4074

FAX

+34 868 88 4130

Correo electrónico

svrelint@um.es

Internet

<http://www.um.es/internacionales>

## El Servicio de Relaciones Internacionales presta los siguientes servicios:

- Informar de los programas existentes en cada momento.
- Asesorar a la comunidad universitaria sobre programas de educación y formación internacionales.
- Gestionar los programas interuniversitarios internacionales.
- Organizar actividades de acogida a los estudiantes y profesores internacionales que visiten la UMU.
- Conectar la Universidad de Murcia y la sociedad estableciendo los cauces pertinentes en acciones internacionales.
- Dotar de mayor calidad las relaciones internacionales establecidas por la Universidad de Murcia, en especial las que implican movilidad.
- Favorecer y apoyar la Cooperación Internacional.
- Mejorar los sistemas informáticos y bases de datos de la gestión interna del SRI.

Estos servicios se prestan básicamente a través de: información telefónica, información presencial, información escrita, información virtual y mediante la edición y distribución de material publicitario, (folletos, carteles, etc.); así como mediante reuniones y seminarios técnicos y de trabajo.

## Normativa Vigente

### Normativa General

- Constitución Española de 27 de diciembre de 1978.
- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de datos de Carácter Personal.
- Ley 30/92 de 26 de noviembre del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999 de 13 de enero.
- Ley 29/1998 de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.
- Orden de 6 de marzo de 2003 por la que se dictan instrucciones en relación a la implantación de Cartas de Servicios en la Administración Pública de la Región de Murcia (BORM, 67 22/03/03).

### Normativa Universitaria

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- La Ley 23/1998, de 7 de julio, de Cooperación Internacional para el Desarrollo.
- Estatutos de la Universidad de Murcia, publicados en el BORM 6/09/04.
- Normativa para el Reconocimiento de Estudios cursados por estudiantes de la Universidad de Murcia en otras Instituciones de Enseñanza Superior a través de Programas de Movilidad y Convenios Interuniversitarios de 23 de Mayo de 2003.
- Acuerdo del Consejo Extraordinario de Gobierno de 17 de diciembre de 2004 por el que se aprueban las normas para la tramitación, aprobación y seguimiento de convenios de colaboración.

## Derechos de los Usuarios

- Al asesoramiento sobre las actividades y convocatorias que se tramitan en el Servicio.
- A ser tratados con respeto y deferencia por el personal del Servicio.
- Los reconocidos en el art. 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

## Participación de los Usuarios

- Formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- Comentarios y sugerencias a través del correo electrónico: [svrelint@um.es](mailto:svrelint@um.es)

## Compromisos de calidad que se ofrecen:

- Tiempo medio de espera de las llamadas atendidas inferior a 30 segundos, en función del grado de saturación de las líneas.
- Consultas presenciales atendidas, en un 80% de los casos, antes de 8 minutos; el restante 20% antes de 10 minutos.
- Plazo medio de 3 días para contestación de las consultas por e-mail.
- Quejas y sugerencias contestadas en un plazo máximo de 5 días.
- Actualización permanente de la información disponible y de las convocatorias en vigor.

## Indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados:

- Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas antes de 30 segundos.
- Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 8 minutos o, en su caso, antes de 10 minutos.
- Plazo medio de consultas respondidas por e-mail inferior a 3 días.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en un plazo inferior a 5 días.
- Porcentaje de alumnos enviados/ recibidos.
- Porcentaje de profesores implicados en movilidad.
- Porcentaje de Personal de Administración y Servicios implicado en movilidad.
- Financiación externa conseguida para actividad internacional.
- Porcentaje de proyectos presentados/aprobados.

## Quejas y Sugerencias:

- Las quejas y sugerencias pueden ser realizadas personalmente en nuestra oficina (Buzón de Quejas y Sugerencias) o a través de nuestro e-mail: [svrelint@um.es](mailto:svrelint@um.es)
- También podrán presentarse en el Registro General de la Universidad e irán dirigidas a la Sra. Vicerrectora de Relaciones Internacionales e Innovación, a través de una instancia normalizada.