

# Misión

El Área de Relaciones Internacionales desde su creación, tiene como Misión la Internacionalización de la Universidad de Murcia sirviendo de apoyo al Equipo de Gobierno en el ámbito de nuestra proyección al exterior.

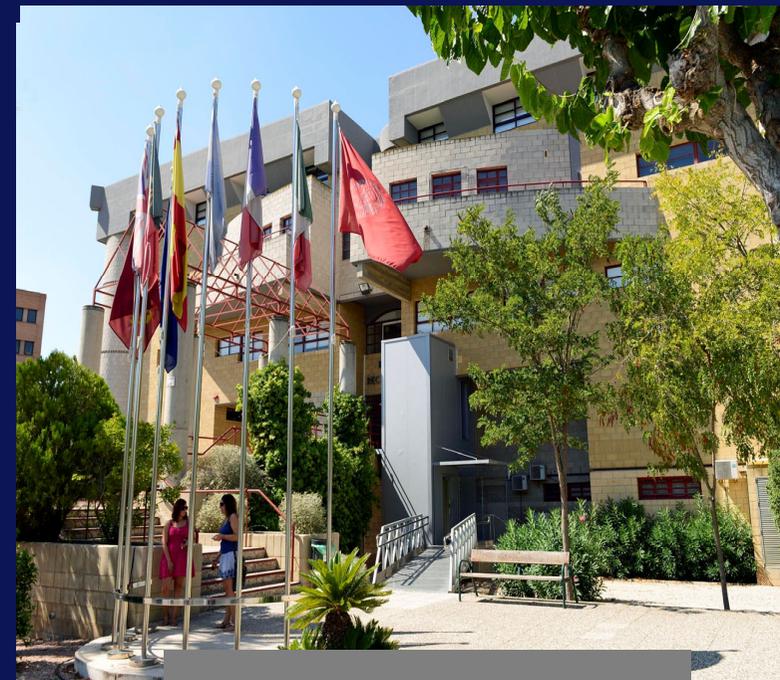
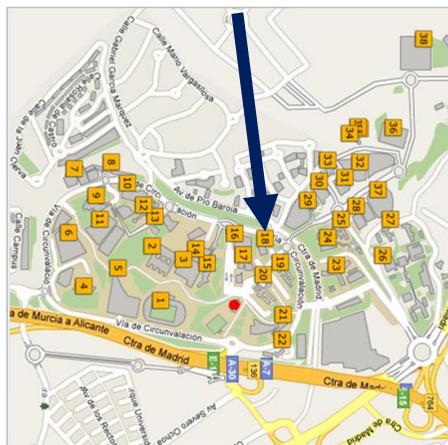
## Ámbito legal

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley Orgánica 4/2007 de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley 30/2005, de 25 de abril, de Universidades de la Región de Murcia.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y sus modificaciones.
- Decreto 85/2004, de 27 de agosto, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Murcia.

# Localización y horario

Edificio Rector Soler, 2ª planta.  
Campus de Espinardo. Murcia

T. 868 884 074 - F. 868 884 130



## Carta de Servicios

Área de Relaciones Internacionales

UNIVERSIDAD DE MURCIA



La responsabilidad de la Carta de Servicios es de la  
Comisión de Calidad del Área de Relaciones Internacionales

Área de Relaciones Internacionales

- 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
- Gestionar los proyectos de formación y cooperación
- 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.

## Derechos de los usuarios en relación con los servicios prestados:

- Tratamiento profesional riguroso de sus planteamientos
- Respeto absoluto a sus peticiones y confidencialidad en toda la información personal o institucional, que sólo será difundida con el expreso consentimiento del usuario
- Efectuar las quejas y sugerencias que los usuarios estimen oportunas

## Sugerencias, quejas y reclamaciones

Las quejas podrán presentarse en:

- El Registro General de la Universidad de Murcia e irán dirigidas a la Sra. Vicerrectora de Internacionalización, a través de una instancia normalizada.
- Las sugerencias pueden ser realizadas personalmente en nuestra oficina (buzón de sugerencias) o a través de nuestro e-mail: [internacionales@um.es](mailto:internacionales@um.es)

- Tiempo medio de espera de las llamadas atendidas inferior a 30 segundos
- Consultas presenciales: en un 80% de los casos atendidas antes de 5 minutos; el 20% restante antes de 10 minutos
- Plazo medio de 1 día para contestar e-mails de consultas
- Quejas y sugerencias contestadas en un plazo máximo de 2 días
- Actualización permanente de la información disponible y de las convocatorias en vigor
- 

## Indicadores

- Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas
- Porcentaje de consultas presenciales atendidas
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo de veinte días.
- Porcentaje de alumnos enviados/ recibidos
- Porcentaje de profesores implicados en movilidad
- Financiación externa conseguida para actividad internacional
- Porcentaje de proyectos presentados/aprobados