

# Carta de servicios

Sección de Comunicación

**Gabinete de Rectorado**

UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA - NAFARROAKO UNIBERTSITATE PUBLIKOA



Resumen Revisiones		
Número revisión:	Fecha:	Motivo modificación:
Rev 00	Mayo 2014	Creación de la Carta de Servicios
Rev 01	Abril 2017	Revisión de la Tabla de Compromisos

upna

Universidad Pública de Navarra  
Nafarroako Unibertsitate Publikoa

## Identificación

La **Universidad Pública de Navarra**, Campus de Excelencia Internacional 2010, es una institución joven creada en 1987. En este periodo, la Universidad ha creado espacios en Pamplona y Tudela, dotados para la enseñanza y la investigación, e integrados por un sólido colectivo docente y de administración. Ha aportado al mercado de trabajo más de 35.000 titulados y tituladas.

El objeto principal del **Servicio de Comunicación** es proyectar la imagen de la Universidad Pública de Navarra hacia la sociedad como una institución académica que proporciona a los ciudadanos formación y competencias de nivel superior, de acuerdo con unos valores entre los que destacan el pluralismo, la modernidad, la promoción de la investigación y la creatividad, el progreso social, la transmisión de conocimiento a la sociedad y al mundo empresarial.

La página web de este Servicio es: **[www.unavarra.es/serviciocomunicacion](http://www.unavarra.es/serviciocomunicacion)**

## Misión

La **Sección de Comunicación**, integrada en el Gabinete de Rectorado, es la unidad de referencia en la gestión de la comunicación corporativa, interna y externa, de la Universidad Pública de Navarra.

Las áreas de trabajo en las que se agrupan los servicios que proporcionan son:

- Relación con los medios de comunicación
- Comunicación interna (boletines, revistas, cartelería dinámica ...)
- Gestión del Sitio Web
- Promoción y marketing
- Gestión de la Marca corporativa
- Divulgación científica

## Valores de la Universidad Pública de Navarra

- **Integridad.** Supone actuar con entereza moral y de acuerdo a principios, con rectitud y honradez. Este valor se aplica a las personas en las que se puede confiar.
- **Esfuerzo.** Consiste en el fomento de la fuerza de voluntad, capacidad de lucha y de sacrificio orientadas a la resolución de problemas, la superación de conflictos y la consecución de objetivos, tanto personales como colectivos orientados al interés común.
- **Innovación.** Contempla la introducción de alguna novedad, o varias, en un ámbito, contexto, conocimiento, método, procedimiento o producto.
- **Responsabilidad con el entorno.** Compromiso universitario para actuar de acuerdo con los intereses generales de la sociedad de la que forma parte, haciendo uso de sus recursos con criterios de sostenibilidad.

## Servicios, compromisos e indicadores

Servicio	Compromiso	Indicador	Objetivo
<b>RELACIÓN CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	Difusión de la actividad de la UPNA en medios de comunicación y redes sociales	Número de notas prensa emitidas/% publicadas en medios	780/74%
	Atender solicitudes de información en un plazo máximo de 24 h.	% solicitudes atendidas en plazo	80%
	Gestionar anuncios publicitarios recibidos con una antelación mínima de 48 h.	% solicitudes gestionadas en plazo	100%
	Enviar a los medios un boletín diario de noticias	Nº de suscriptores (periodistas o medios)	96
<b>BOLETINES, CARTELERÍA DINÁMICA Y ARCHIVO GRÁFICO</b>	Elaborar un resumen diario de prensa de lunes a viernes antes de las 10 h.	% resúmenes en plazo	95%
	Elaborar un boletín semanal de noticias para PAS y PDI	Media de accesos por número	580
	Elaborar el boletín mensual para titulados	Nº de suscriptores (titulados)	3.400
	Prestar servicio de archivo fotográfico en un plazo máximo de 24 h.	% solicitudes atendidas en plazo	80%
	Gestionar informaciones en pantallas del campus en un plazo máximo de 24 h.	% solicitudes atendidas en plazo	80%
<b>GESTIÓN WEB</b>	Gestionar contenidos web en un plazo máximo de 7 días	% solicitudes gestionadas en plazo	80%
	Gestionar las redes sociales institucionales	Nº de seguidores Twitter y Facebook	13.200/6.200
	Responder al correo general de www.unavarra.es (infoweb) en un plazo máximo de 48 h.	% solicitudes atendidas en plazo	90%
<b>PROMOCIÓN</b>	Elaborar y gestionar un plan anual de promoción de la oferta educativa (jornadas, visitas a/de centros educativos ...)	Nº de participantes	Visitas de centros: 1.900 Puertas abiertas: 1.775
<b>IDENTIDAD CORPORATIVA</b>	Gestionar los productos corporativos y tienda online	% solicitudes atendidas en plazo	80%
	Gestionar peticiones de marca gráfica en un plazo máximo de 24 h.	% solicitudes atendidas en plazo	85%
<b>CULTURA CIENTÍFICA</b>	Organizar actividades de difusión de la ciencia	Nº de eventos	10
	Financiación de proyectos en convocatoria de divulgación científica	% proyectos presentados/financiados	1/1

## Seguimiento y colaboración en la mejora

Anualmente se realizará una revisión periódica de esta Carta de Servicios, de sus contenidos y del cumplimiento de los compromisos adquiridos en ella.

Se analizarán también las opiniones de los usuarios recogidas en la Encuesta de Satisfacción, que se realizará periódicamente.

El área de trabajo correspondiente tomará las medidas oportunas necesarias para dar cumplimiento a esta Carta, que serán incluidas dentro de sus planes de mejora.

## Sistema de quejas, sugerencias, agradecimientos y consultas

Los clientes y usuarios disponen de uno o varios **teléfonos** de atención en cada área de trabajo, donde pueden comunicar en horario de oficina las quejas, sugerencias, agradecimientos y consultas que estimen oportunas.

Cada área también cuenta con diferentes direcciones de **correo electrónico y postal**. A través de ellas, los usuarios pueden remitir cualquier cuestión relacionada con los servicios prestados.

Igualmente en las distintas áreas de trabajo se dispone de un formulario en papel, que se puede cumplimentar presencialmente e introducir en el **buzón físico** disponible en la zona de acceso a las instalaciones del servicio.

Por último, también está disponible el **buzón de sugerencias**, al que los clientes y usuarios se pueden dirigir vía [web](#).

## Relación normativa

Normativa relativa al uso de la marca gráfica:

Normativa relativa al uso del euskera:

[https://www.unavarra.es/digitalAssets/142/142234\\_100000Euskara-erabiltzeko-gidaliburua---Manual-uso-del-euskera.pdf](https://www.unavarra.es/digitalAssets/142/142234_100000Euskara-erabiltzeko-gidaliburua---Manual-uso-del-euskera.pdf)

Directrices para la organización de eventos:

<https://www.unavarra.es/serviciocomunicacion/organizacion-de-eventos>

## Direcciones y horarios

### Servicio de Comunicación

Edificio de Rectorado  
Campus de Arrosadia, s/n  
31006 Pamplona

### Atención al público:

Tel. 948 169007

Fax. 948 169300

Dirección de correo electrónico: [servicio.comunicacion@unavarra.es](mailto:servicio.comunicacion@unavarra.es)

Página web: [www.unavarra.es/serviciocomunicacion](http://www.unavarra.es/serviciocomunicacion)

Horario de atención presencial: lunes a viernes de 8:00 a 14:30, excepto los festivos establecidos en el calendario laboral anual del Personal de Administración y Servicios de la UPNA.

### Ubicación: Edificio nº 16 Rectorado

### PLANO DEL CAMPUS DE LA UPNA – ARROSADIA (PAMPLONA)



- 1. Aulario
- 2. Biblioteca
- 3. Cafetería
- 4. Los Acebos
- 5. Los Madroños
- 6. Los Magnolios
- 7. Las Encinas
- 8. Los Tejos
- 9. Los Pinos
- 10. Los Olivos
- 11. Mantenimiento
- 12. Talleres y Laboratorios
- 13. Centro Avanz de I+D
- 14 y 15. Comedores y Sóforas
- 16. Rectorado
- 17 y 18. El Sario y Finca de Prácticas
- 19, 20 y 21. Deportes
- 22. IDAB
- 23. ADITech