

NUESTRA MISIÓN Y OBJETIVOS

El Servicio de Información Universitario (SIU) es un servicio de la Universidad de Murcia al que compete la función de informar, dirigir y orientar a la comunidad universitaria en particular, y a la sociedad en general, sobre la Universidad de Murcia y sobre otros temas relacionados con el ámbito universitario, educativo y formativo, de forma eficaz y eficiente.

Para llevar a cabo esta tarea, el SIU ha establecido los siguientes objetivos:

- Difundir la imagen, las actividades y misiones de la Universidad de Murcia tanto en el seno de la misma como en la sociedad en general.
- Participar activamente en la promoción de las actividades de la Universidad de Murcia.
- Dar cumplida respuesta a las necesidades informativas de los usuarios, constituyendo un punto de referencia para el acceso a la información universitaria.
- Diseñar y gestionar distintos canales informativos, personalizados y generalistas de la Universidad de Murcia.
- Desarrollar sus tareas aplicando criterios que aseguren el cumplimiento de aspectos de calidad, tanto para los usuarios como en el desarrollo interno de las actividades de gestión.

VISIÓN

El SIU deber ser un espacio accesible, orientado al usuario y vinculado con el exterior, moderno y agradable, referente informativo para la gestión y transmisión de la información y el conocimiento en la Universidad de Murcia. Integrado en los objetivos estratégicos de la Universidad de Murcia y en sus metas de calidad, con una gestión eficaz, eficiente y dinámica, motivando con su actividad unos usuarios mejor informados y formados, y que contribuya a la adaptación e innovación educativa que supone el Espacio Europeo de Educación Superior.

VALORES

- Respeto a la legalidad vigente y a los principios constitucionales.
- Clara vocación de servicio al ciudadano y a la propia Universidad.
- Responsabilidad, rigor, transparencia y objetividad en nuestro trabajo.
- Apuesta decidida por la innovación, la creatividad y el aprendizaje continuo.
- Amabilidad, cordialidad y seriedad en nuestras relaciones personales.
- Participación y trabajo en equipo.
- Voluntad permanente de cooperación con otras Administraciones Públicas.

Relación de Servicios que presta el SIU:

1. Atención al público de forma: telefónica, presencial y a través de medios electrónicos (correo electrónico y formulario web).

2. Elaboración de publicaciones en soporte papel y digital

Agenda y Guía de la Universidad

Guía de las Titulaciones

Diseño de carteles para los tableros móviles

Diseño y elaboración de folletos.

3. Información telemática

Diseño, desarrollo e implementación del web institucional

Creación, diseño, gestión y mantenimiento de bases de datos

Creación, gestión y difusión de información a través de listas de distribución

Gestión y mantenimiento del tablón de anuncios digital

Mantenimiento del panel luminoso del Campus de Espinardo

4. Promoción universitaria

Organización de visitas y charlas orientativas que se imparten en los centros de secundaria para alumnos de últimos cursos

Organización de las visitas a la Universidad de Murcia por parte de los centros de secundaria

Organización y coordinación de las Jornadas de puertas abiertas y visitas a la Universidad de distintos colectivos

Organización y participación de la Universidad de Murcia en ferias y salones

Participación en diversas actividades de bienvenida universitaria

5. Apoyo a unidades docentes y administrativas de la Universidad

Asesoramiento, diseño y desarrollo de sistemas de gestión y difusión de información a otras unidades de la Universidad de Murcia y realización de webs bajo demanda

Asesoramiento para la comunidad universitaria en la difusión interna y externa de mensajes comunicativos

Difusión de sus actividades a través del panel luminoso del Campus de Espinardo

Correcciones de exámenes tipo test

Gestión y coordinación de la actualización de la información de los tabloneros móviles

Derechos y deberes de los usuarios

Conforme a lo estipulado en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los usuarios del Servicio de Información Universitario de la Universidad de Murcia tienen derecho a obtener y consultar información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones y normativas universitarias vigentes impongan a los proyectos, actuaciones, solicitudes que se proponga realizar o servicios a utilizar.

De manera general, los usuarios del S.I.U. de la Universidad de Murcia tienen derecho a:

- A recibir información de interés general de manera presencial, telefónica, informática o telemática.
- A ser atendidos de forma directa y personalizada.
- A obtener la información real, veraz y pública.
- A una orientación positiva.
- A ser auxiliados en la redacción formal de documentos administrativos, dentro de los procesos de Acceso a la Universidad y Matrícula o que dirijan a las autoridades de la Universidad de Murcia, conforme a lo dispuesta en la legislación y normativa vigente.

Los usuarios del S.I.U. de la Universidad de Murcia podrán colaborar en la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias.
- Mediante la incorporación de registros en las bases de datos del Servicio de Información Universitario.

Los usuarios del S.I.U. de la Universidad de Murcia tienen los siguientes deberes:

- Respetar la integridad y el estado de las instalaciones del servicio, así como de los fondos y documentos de que dispone.
- Colaborar con el correcto funcionamiento del servicio, evitando cualquier conducta que pudiera menoscabar su desarrollo.
- Abstenerse de utilizar servicios o prestaciones a las que no esté autorizado acceder.
- Respetar las normas de uso de los distintos servicios que se ponen a su disposición.

Normativa reguladora de los servicios prestados por el S.I.U.

La normativa reguladora de los servicios prestados por el S.I.U. de la Universidad de Murcia se encuentra en los siguientes textos legales y normativas:

- ❑ El Derecho de Petición, en el artículo 29 de la Constitución española y en la Ley 92/1960, de 22 de diciembre (BOE 23-12-1960).
- ❑ La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE 27-11-1992), así como las modificaciones indicadas en la Ley 4/1999 de 13 de Enero (BOE 14-1-1999).
- ❑ REAL DECRETO 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado. (BOE 03-09-2005)
- ❑ CORRECCIÓN de errores del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado. (BOE 22-09-2005)
- ❑ RESOLUCIÓN de 6 de febrero de 2006, de la Secretaría General para la Administración Pública, por la que se aprueban directrices para el desarrollo de los programas del marco general para la mejora de la calidad establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio. (BOE 28-02-2006)
- ❑ Artículos 83, 84 y 85 de los Estatutos de la Universidad de Murcia y disposición adicional tercera de los mismos.
- ❑ Resolución de la Universidad de Murcia, de 31 de Julio de 1995, por la que se adecuan las normas reguladoras de los procedimientos administrativos universitarios a la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- ❑ Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (BOE nº 166 de 12/7/2002)
- ❑ CORRECCIÓN de error de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. (BOE n. 187 de 6/8/2002)

COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Atención al público

Presencial

- El 100% de los usuarios que realicen consultas presenciales no esperarán más de 5 minutos.

Telefónica

- El 97% de las llamadas telefónicas se atenderá de forma inmediata.

Medios telemáticos

- El 90% de las consultas se atenderá en el plazo de 1 día hábil.
- Para el 10% restante se atenderá en el plazo de 2 días hábiles.

2. Publicaciones

- Las Guías universitarias y demás publicaciones institucionales se elaborarán cumpliendo los plazos previstos en los pliegos de condiciones.
- Una vez al mes se enviará un nuevo cartel para los tabloneros de anuncios móviles.

3. Información telemática

Web

- El 100% de las tareas solicitadas mediante los canales habilitados a tal efecto se asignarán a un documentalista en un plazo máximo de dos días hábiles.
- El 95% de las tareas se resolverá en un plazo máximo de 7 días hábiles a partir de la asignación de la misma.

Bases de datos

- Una vez al día se revisarán el 100% de los registros pendientes del tablón de anuncios y la bolsa de alojamiento.
- Una vez a la semana se revisarán el 100% de los registros pendientes en la base de datos Ben Arabi.

- Dos veces al día se actualizará la base de datos Agenda de actividades.
- Diariamente se introducirán los registros de noticias de prensa en la base de datos. El tiempo máximo desde que termine el vaciado de prensa hasta la actualización de la página de las noticias, no será superior a una hora.
- Diariamente se realizará la selección de noticias de los boletines oficiales, y el 100% de los registros se introducirá en un plazo máximo de 2 días hábiles.
- Semanalmente se actualizará la base de datos de la cartelera de cine.
- Diariamente se revisarán y validarán los comentarios de los usuarios de la cartelera de cine.

Listas de distribución y difusión en listas genéricas

- El mantenimiento de las notificaciones de altas, bajas y modificaciones en las listas de distribución se hará como máximo en 1 día hábil.
- Se enviará un mensaje con los registros introducidos en la última semana en el tablón de anuncios, a la lista anuncios, el primer día hábil de la semana como máximo antes de las 10 de la mañana.
- Se enviará un mensaje el primer día hábil de la semana, con los anuncios de actividades a desarrollar durante la misma, a la lista de distribución Agenda de Actividades, como máximo antes de las 12 de la mañana.
- Diariamente se enviará un mensaje a la lista de distribución de noticias de prensa con los registros del día de las noticias de prensa, inmediatamente después de la actualización de la página.
- Diariamente se enviará un mensaje a la lista de distribución de boletines oficiales con la selección de registros, antes de las 10 de la mañana como máximo.
- Todos los jueves no antes de las 14 horas se enviará a la lista de Novedades la selección de registros correspondientes a la última semana.
- Cuando lleguen peticiones desde otras unidades administrativas para difusión de información a través de las listas genéricas, se atenderán de en 1 día hábil como máximo.

Panel luminoso

- Diariamente, antes de las 9 de la mañana, se actualizará la información del panel luminoso.

4. Promoción universitaria

- Ofreceremos a todos los IES de la Región la posibilidad de impartir una charla de 1 hora de duración en el centro. Se irá al 100% de los que lo soliciten.
- El 100% de centros que quieran visitar la universidad en los días que se establezcan para ello, podrán hacerlo y los alumnos podrán visitar los centros que sean de su interés.
- Asistiremos al 100% de las ferias y salones educativos que se organicen en la Región de Murcia.
- Asistir como mínimo a una feria organizada en cada una de las comunidades limítrofes.

5. Apoyo a unidades docentes y administrativas de la Universidad

- Los proyectos en los que el SIU desempeñe labores de asesoramiento, diseño y/o desarrollo se realizarán a partir de un calendario de proyecto acordado con la unidad correspondiente
- El 95% de los exámenes se corregirán en un plazo máximo de 2 días hábiles.

6. Medio ambiente

- Disminuir los consumos de luz, agua, utilización de materiales renovables, reciclado de materiales (tóner, papel), utilización de pilas recargables, reciclado de todos los componentes electrónicos obsoletos.

7. Riesgos laborales

- Utilización de pantallas y elementos de mobiliario ergonómicos (reposapiés, reposamuñecas, etc.)
- Mantenimiento adecuado de equipos e instalaciones.

INDICADORES DE CALIDAD

1. Atención al público

Presencial

Tiempo medio de duración de espera de la consulta presencial.

Telefónica

Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas.

Medios telemáticos

Tiempo medio de respuesta de la consulta por medios telemáticos.

2. Publicaciones

Guías universitarias

Que la fecha de envío de las publicaciones a la imprenta sea menor o igual que la fecha que aparezca en el pliego de condiciones.

Tablones de anuncios

Número de carteles enviados al mes.

3. Información telemática

Web

Porcentaje de tareas asignadas en menos de dos días.

Porcentaje de tareas resueltas en menos de siete días.

Bases de datos

Tiempo transcurrido entre actualizaciones en las bases de datos.

Tiempo transcurrido entre que termina el vaciado y se actualiza la página de prensa.

Tiempo transcurrido entre el envío del mensaje y la introducción de los registros en la base de datos de boletines oficiales.

Listas de distribución

Tiempo transcurrido entre el aviso de mantenimiento de la lista de distribución y su resolución.

Panel luminoso

Porcentaje de días en que no se ha cumplido el objetivo de tiempo en la actualización del panel luminoso

4. Promoción universitaria

Porcentaje de centros visitados sobre solicitantes.

Porcentaje de centros que nos visiten sobre solicitantes.

Porcentaje de ferias a las que asistiremos sobre organizadas en la Región de Murcia.

Número de ferias a las que asistiremos organizadas fuera de la Región en provincias limítrofes.

5. Apoyo a unidades

Porcentaje de proyectos realizados dentro del calendario fijado con la unidad

Porcentaje de exámenes corregidos dentro del plazo máximo.

LOCALIZACIÓN Y HORARIOS

Oficinas de Atención al Público

- **Campus de Espinardo:** Centro Social Universitario, Planta Baja (30071, Espinardo. Murcia)
Teléfono: 968 36 7888
Correo electrónico: siu@um.es
Página en Internet: <http://www.um.es/siu/>

- **Campus de La Merced:** C/ Santo Cristo, 1. (30001, Murcia)
Teléfono: 968 36 7888
Correo electrónico: siu@um.es
Página en Internet: <http://www.um.es/siu/>

- **Campus de San Javier:** Facultad de Ciencias del Deporte, 1ª Planta
Horario: Jueves de 9:00 h. a 14:00 h.
Teléfono: 968 368705
Correo electrónico: siu-sanjavier@um.es
Página en Internet: <http://www.um.es/siu/>

Horario de atención al público en oficinas:

- Lunes a Miércoles de 9:00 h. a 18:30 h.
- Jueves y Viernes de 9:00 h. a 14:00 h.
- San Javier – Jueves de 9:00 h. a 14:00 h.

Unidad de Información y Documentación

- **Campus de Espinardo:** Edificio "D", Tercera Planta (30071, Espinardo. Murcia)
Teléfono: 968 36 7888
Fax: 968 36 3389
Correo electrónico: siu@um.es
Página en Internet: <http://www.um.es/siu/>

Planos (aquí)