# SERVICIO DE INFORMACIÓN UNIVERSITARIO. CARTA DE SERVICIOS 2024

## MISIÓN Y OBJETIVOS

El Servicio de Información Universitario (en adelante 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 misión 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 las personas, 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 las personas como en el desarrollo interno de las actividades de gestión

## VISIÓN

El SIU deber ser un espacio accesible, orientado a las personas 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 a personas mejor informadas y formadas.

## VALORES

- Respeto a la legalidad vigente y a los principios constitucionales.
- Clara vocación de servicio a la ciudadanía 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 entre las distintas unidades de nuestra Institución y con otras Administraciones Públicas.

## RELACIÓN DE SERVICIOS QUE PRESTA EL SIU

***1. Atención al público de forma:***

- Telefónica.
- Presencial.
- Medios electrónicos:
    - Correo electrónico.
    - Formulario web.
    - Chat.
    - Chatbot
    - Redes Sociales
    - Whatsapp
    - Telegram
- Medios mixtos:
    - Te llamamos

***2. Elaboración de publicaciones en soporte papel y digital***

- Guías informativas sobre titulaciones de grado.
- Fichas resumen sobre grados y másteres.
- Folletos informativos.

***3. Información telemática***

- Diseño, desarrollo e implementación de la web institucional.
- Creación, diseño y gestión de bases de datos.
- Creación, gestión y difusión de información a través de listas de distribución.
- Creación, gestión y difusión de información a través de redes sociales.
- Gestión y mantenimiento del tablón de anuncios digital.
- Actualización de información en televisiones-expositores(CARDIO - MUPIs).
- Diseño, desarrollo e implantación de portales para visitas virtuales de la UM.

***4. Promoción y divulgación universitaria***

- Organización de charlas o videoconferencias de orientación que se imparten en los centros de secundaria y educación de personas adultas.
- Organización de las visitas que realizan los centros de secundaria a la Universidad de Murcia.
- 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 nacionales e internacionales.
- Participación en las 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 en la difusión de mensajes a la comunidad universitaria y a la sociedad en general.
- Difusión de sus actividades a través de distintos canales audiovisuales.
- Correcciones de exámenes tipo test.
- Gestión y coordinación de la actualización de la información de la Agenda de la Universidad de Murcia.
- Realización de cursos sobre gestión web en Liferay, impartidos al personal de las distintas unidades de la Universidad de Murcia.

## DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS RECEPTORAS DE NUESTROS SERVICIOS

Conforme a los estipulado en la Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público, las personas usuarias 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.

### DERECHOS

- A recibir información de interés general universitario de manera presencial, telefónica o telemática.
- A ser atendidas de forma directa y personalizada.
- A obtener la información real, veraz y pública.
- A una orientación positiva.
- A ser auxiliadas 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 dispuesto en la legislación y normativa vigente.

### DEBERES

- Respetar la integridad y el estado de las instalaciones, así como de los materiales 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 autorizada a acceder.
- Respetar las normas de uso de los distintos servicios que se ponen a su disposición.

## NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL SIU

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales
- Real Decreto-ley 5/2018, de 27 de julio, de medidas urgentes para la adaptación del Derecho español a la normativa de la Unión Europea en materia de protección de datos.
- Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público (Actualizada el 9/11/2017)
- Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
- Ley 12/2014 de Transparencia y Participación Ciudadana en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia
- Ley 19/2013 de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.
- Decreto 236/2010 de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia
- 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. (Actualizado 30/06/2009)
- Artículos 83, 84 y 85 de los Estatutos de la Universidad de Murcia y disposición adicional tercera de los mismos.
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (Actualizada 10/05/2014)
- 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).

### *1. Atención al público*

Presencial

- El 100% de las personas que realicen consultas presenciales no esperarán más de 10 minutos.

Telefónica

- De junio a octubre, serán atendidas el 80% de las llamadas.
- El resto del tiempo, se atenderán*, al menos*, el 90% de las llamadas telefónicas.

Medios telemáticos

- Consultas formulario:
  - El tiempo medio de atención de las tareas resueltas en el período será igual o inferior a 4 días en el 80% de los casos.
- Redes Sociales:
  - Se atenderán las consultas a través de redes sociales dentro de las siguientes 24 horas.
- Whatsapp y Telegram
  - Se atenderán las consultas que lleguen a través de Whatsapp o Telegram, de 9-14 h. de lunes a viernes, excepto festivos.
  - El tiempo de espera será menor de 10 minutos, salvo en el periodo de julio a octubre que será de 15 minutos.
- Consultas chat:
  - Operativo de 9-14 h de lunes a viernes, excepto festivos.

El tiempo de espera será menor a 15 minutos, salvo en el periodo de julio a octubre que será de 20 minutos.

- Consultas chatbot:
  - Operativo 24 h. 365 días al año.

### *2. Publicaciones*

- Una vez al mes se enviará, al menos, una nueva publicación para los televisores – expositores (MUPIs)
- El SIU publicará bimensualmente un boletín de noticias

### *3. Información telemática*

Web

- El 100% de las tareas solicitadas mediante los canales habilitados a tal efecto se asignarán a un/una técnico/a en un plazo máximo de un día hábil.
- El 95% de las tareas se resolverá en un plazo máximo de 3 días hábiles a partir de la asignación de la misma.
- Actualización mensual de la web de ayuda para la gestión de páginas a través del gestor de contenidos Liferay
- Trimestralmente se añadirá, al menos, una píldora informativa con ayuda y recomendaciones para la gestión web.

Bases de datos

- Una vez al día se revisarán el 100% de los registros pendientes del tablón de anuncios y la bolsa de alojamiento.
- Dos veces al día se actualizará la base de datos Agenda de actividades.
- Semanalmente se importarán a la agenda los datos de Symposium/Eventos.
- 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.
- Cada 15 días se enviará a Asociación de Antiguos Alumnos y Amigos los registros de la agenda.

### *4. Información telemática*

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, para aquellas personas que no lo realicen de manera autónoma.
- 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 14:00h.
- Se enviará un mensaje todos los lunes a última hora de la mañana o el siguiente 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 14:00h.
- 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, salvo días posteriores a día festivo o fines de semana que se enviará todo lo relativo a los días no hábiles.
- 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.
- Cuando lleguen peticiones desde otras unidades administrativas para difusión de información a través de las listas genéricas, se atenderán en 1 día hábil como máximo.

Televisiones-expositores (MUPIs)

- Se actualizarán en el plazo máximo de un día cuando se notifiquen novedades.

### *5. 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.

***6. Promoción universitaria***

- Ofreceremos a todos los IES de la Región la posibilidad de impartir una charla de 1 hora de duración. Se impartirá al 100% de las charlas que se soliciten. Fuera de la Región quedará a expensas de la disponibilidad tecnológica, presupuestaria y de personal.
- El 100% de centros que quieran visitar la universidad en los días que se establezcan para ello, podrán hacerlo y las alumnas y alumnos podrán realizar dicha visita, siempre que lo soliciten dentro de los plazos habilitados y exista disponibilidad.
- Participaremos en el 100% de las ferias y salones de educación superior que se organicen en la Región de Murcia.
- Participar, al menos en una feria de las organizadas en cada una de las comunidades limítrofes.
- Se asistirá al número de ferias en el extranjero que los presupuestos nos permitan.

***7. 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.
- Se impartirán tantos cursos básicos y avanzados de Liferay, como establezca el Centro de Formación de la Universidad, para gestionar la web de unidades de la Universidad de Murcia.

***8. 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.
  - Número de consultas atendido por este medio
- Telefónica
  - Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas
  - Número de llamadas realizadas en la aplicación "Te llamamos"
- Medios telemáticos
  - Porcentaje de consultas por web que tardan más de tres días en solucionarse
  - Número de consultas atendidas por formulario web
  - Número de consultas atendidas a través de la cuenta siu@
  - Número de consultas atendidas en chat
  - Número de consultas atendidas en chatbot
  - Número de consultas atendidas a través de redes sociales
  - Número de consultas a través de Whatsapp
  - Número de consultas a través de Telegram

### *2. Publicaciones*

- Guías informativas sobre titulación, fichas resumen sobre grados y másteres, y folletos informativos
  - Cumplimiento de plazos marcados.

### *3. Apoyo a unidades*

- Porcentaje de exámenes corregidos dentro del plazo máximo.
- Número de ediciones y alumnos del curso Liferay dentro del Plan de Formación o del taller impartidos

### *4. Información telemática*

- Web
  - Porcentaje de tareas asignadas en menos de dos días.
  - Porcentaje de tareas resueltas en menos de tres días.

- Redes sociales
  - Número de personas seguidoras en redes sociales
  - Número de anuncios o mensajes emitidos en redes sociales

- 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.
- Televisiones-expositores(MUPIs)
- Número de registros publicados

### *5. Promoción universitaria*

- Porcentaje de centros a los que imparte charla sobre existentes.
- Porcentaje de centros que nos visiten sobre existentes.
- Porcentaje de ferias en las que participaremos sobre organizadas en la Región de Murcia.
- Número de ferias en las que participaremos organizadas fuera de la Región.
- Número de ferias a las que asistiremos en el extranjero.
- Diferencia anual de visitas a los centros

## LOCALIZACIÓN Y HORARIOS

## OFICINAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Teléfono de Información: 868 88 8888

Correo electrónico: cau@um.es

Página web: www.um.es/siu

- Campus de Espinardo:
  - Edificio SIU (Edificio 22B), Planta Baja (30071, Espinardo. Murcia)
- Campus de La Merced: Edificio Rector Loustau. C/ Santo Cristo, 1. (30001, Murcia)
- Campus de San Javier: Facultad de Ciencias del Deporte, 1ª Planta
- Campus de Lorca: Facultad de Ciencias Sociosanitarias, Edif. A. – Planta baja

## HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN OFICINAS

- La Merced: Lunes y Miércoles de 9:00 h. a 18:30 h.
- La Merced: Martes, Jueves y Viernes de 9:00 h. a 14:00 h.
- San Javier / Lorca – Jueves de 9:00 h. a 14:00 h.
- Edificio SIU: de 9:00 a 14:00

## HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN CHAT, WHATSAPP Y TELEGRAM

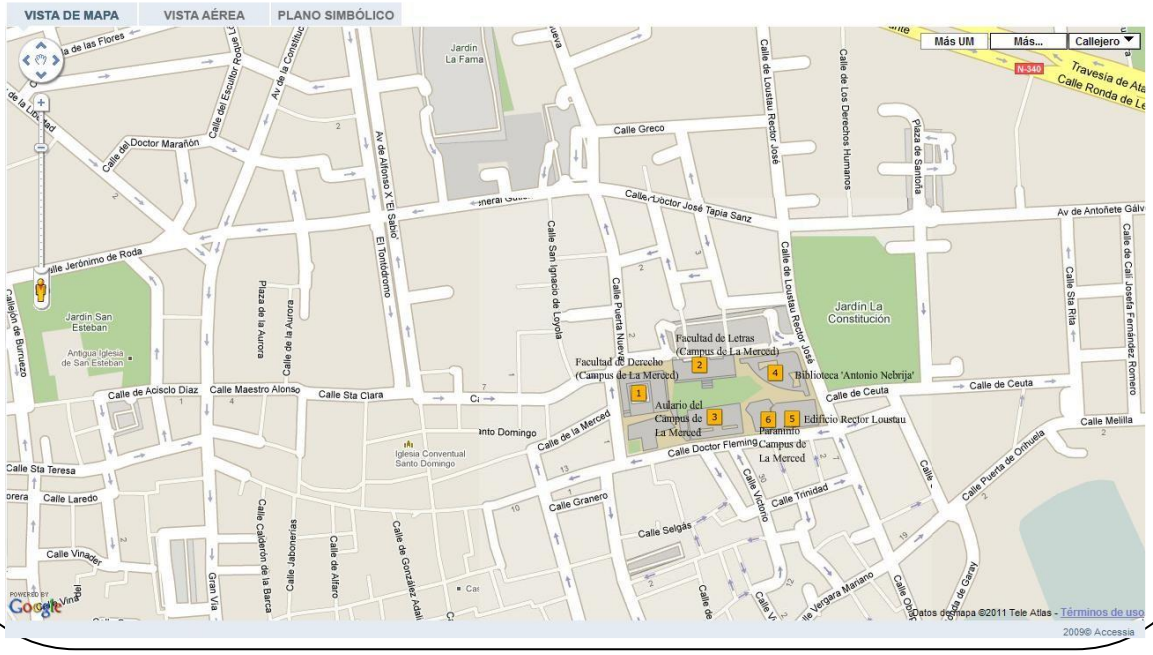
- Lunes a Viernes de 9:00 h. a 14:00 h.

## OTRAS UNIDADES

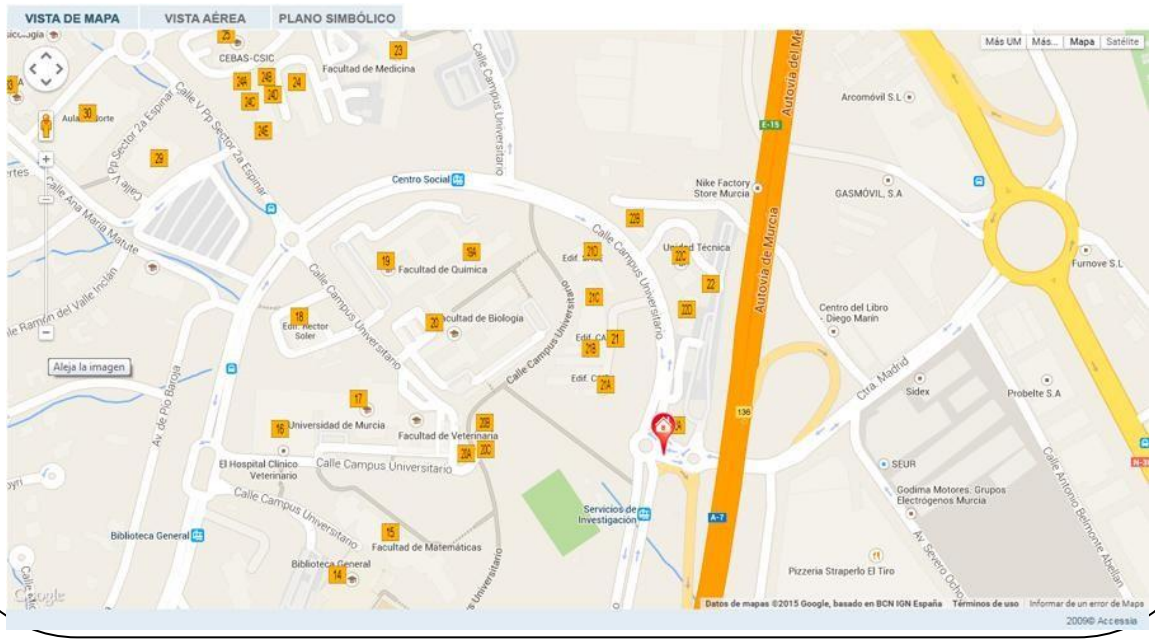
- **Sección de Información Universitaria**
  - **Campus de Espinardo:** Edificio SIU (Edificio 22 B), Primera Planta (30071, Espinardo. Murcia)
    **Correo electrónico:** siu@um.es
    **Teléfono:** 868 88 7888

**PLANOS**

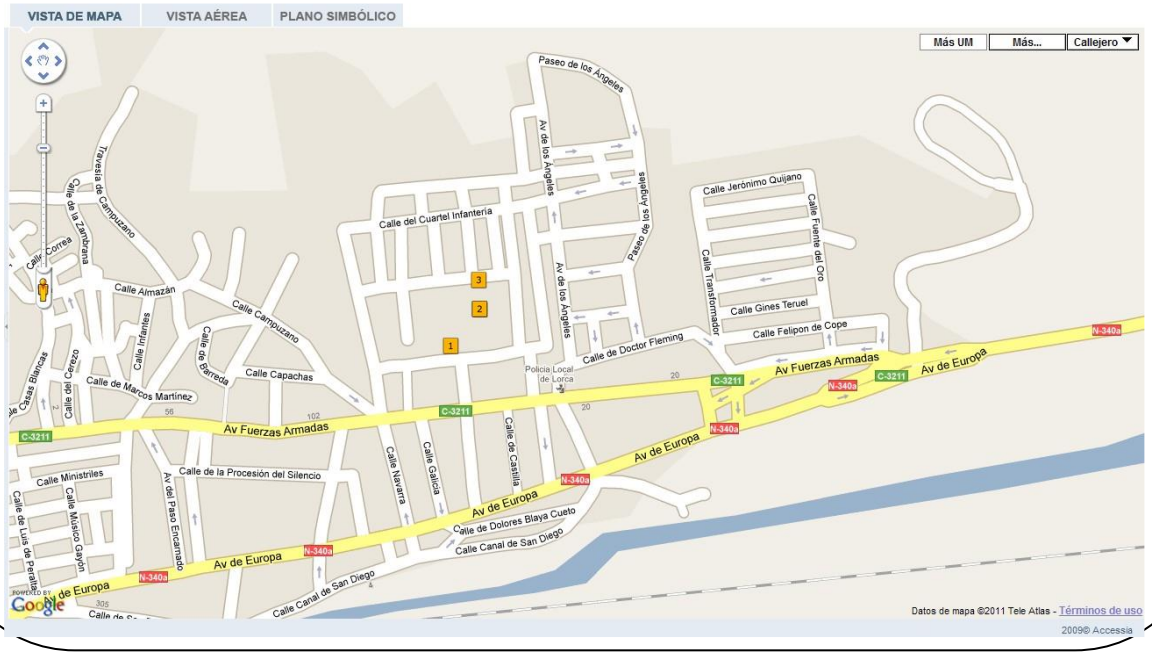
## Campus de La Merced – Edif Rector Loustau (nº 5)

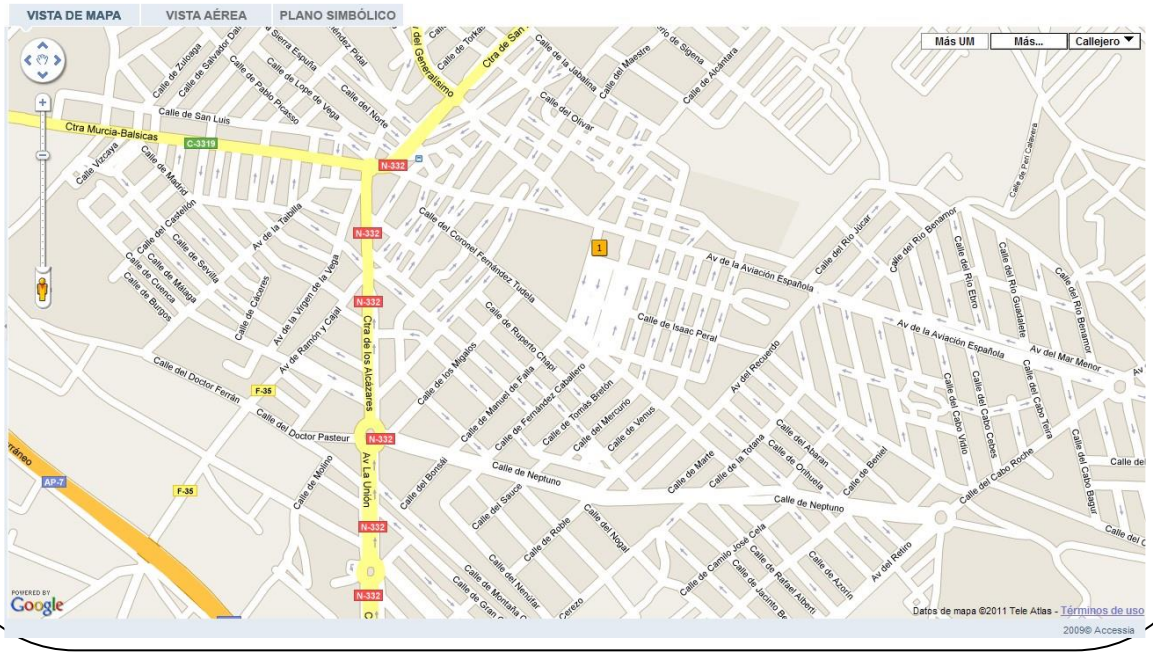



## Campus de Espinardo – Edificio SIU (Edificio 22B)



## Campus de Lorca – Edif A. –Planta Baja (nº 1)




## Campus de San Javier – Fac. Ciencias del Deporte – 1ª Planta (nº 1)