



## MEMORIA DE ACTIVIDADES SERVICIO DE INFORMACIÓN UNIVERSITARIO. 2011-2012

### DESCRIPCIÓN DE LA MEMORIA

---

#### Listas de distribución.

Se ha alcanzado un alto grado de penetración de las listas de distribución gestionadas por el SIU, no sólo dentro de la propia Universidad de Murcia, sino también con suscriptores externos a nuestra institución, dando muestras del interés que suscitan las noticias generadas o relacionadas con la Universidad de Murcia, con una media del 58 por ciento de suscriptores externos.

Lista agenda	Lista prensa	Lista boletines
<b>Suscritos -852</b>	<b>Suscritos -873</b>	<b>Suscritos - 1130</b>

La actuación en este sentido se ha centrado en la difusión telemática de Información a través de esas listas de distribución de correo electrónico. Todos los días laborables, antes de las 9:30 horas, se difunde un mensaje con un boletín de noticias de los **Boletines Oficiales** (BOE, BORM y DOUE). En esta línea, diariamente, se remite el mensaje de la lista de Prensa, que recoge las noticias del dossier de prensa elaborado por el Gabinete de Prensa de la Universidad de Murcia.

Por otro lado, semanalmente, todos los lunes o siguiente día hábil se envía un mensaje con las **actividades** que se van a celebrar durante esa semana en la Universidad de Murcia o actividades organizadas por la Universidad de Murcia; igualmente, los lunes se remite un mensaje a la lista Anuncios, con todos los nuevos registros del Tablón de Anuncios de la Universidad de Murcia.

#### Atención al público.

Respecto al número de consultas atendidas en el Servicio, tanto presenciales como telefónicas, en el presente curso se ha producido un espectacular incremento, llegando a las 35.000 consultas atendidas. Hay que añadir a estas, las 8200 consultas vía web resueltas, y los más de 1600 chats atendidos. En total, tenemos



una cifra de alrededor de 45.000 consultas atendidas por las distintas vías habilitadas por el Servicio de Información Universitario.

El nuevo horario de atención al público en el Campus de la Merced y Campus de Espinardo es de lunes, martes y miércoles, de 9.00 h a 18.30 h. ininterrumpidamente, y jueves y viernes, de 9.00 a 14.00 h.

También se ha iniciado la prestación de servicios en la Facultad de Ciencias del Deporte en San Javier y en el Campus de Lorca todos los jueves, con horario de 9.00 a 14.00 h

Las consultas se dividen entre las presenciales en las oficinas y telefónicas a través de los dos teléfonos de entrada al SIU (868 887 888 // 902 32 16 00). El resto corresponden a las llegadas a través de internet, bien sea por correo electrónico o por el formulario de consulta accesible desde cualquier página web de la Universidad de Murcia.

Otra de las actividades del curso ha sido la Corrección de Exámenes, tarea que se realiza en el Campus de La Merced. Durante este último curso, el número de **exámenes corregidos han sido de 335**.

Se ha iniciado una nueva prestación para el transporte de los estudiantes por Murcia mediante el unibono-tranvía. Este curso el número de unibonos para el autobús que se han recogido en las oficinas ha sido de 417

En la Bienvenida Universitaria se han validado en las oficinas 150 entradas de cine.

Este curso, cabe destacar la puesta en marcha del **CAU (Centro de Atención a Usuarios)**, a través del teléfono 868 888 888, del acceso Dumbo y correo electrónico [cau@um.es](mailto:cau@um.es), que con su puesta en marcha a finales de junio, ha supuesto una apreciable mejora en la gestión de la atención al público, permitiendo una disminución en las esperas telefónicas, tanto de información general, como más específicas de las distintas unidades de la Universidad de Murcia. En este breve periodo de puesta en marcha, se han atendido más de 5000 llamadas telefónicas, 350 correos electrónicos y 400 incidencias Dumbo. Siguen siendo las cuestiones relacionadas con los procesos de admisión y matrícula los más demandados, si bien se ha iniciado el proceso de atención sobre otros temas de interés no académicos.



### **Bases de Datos.**

Otra de las actividades del SIU es el mantenimiento de las **bases de datos** tanto de prensa y Agenda de Actividades de la UMU, con un alto grado de penetración en la comunidad universitaria y un constante incremento en la base de datos de alojamiento. Por su parte, el Tablón de Anuncios mantiene su alta participación en la distribución de información sobre las distintas ofertas de los miembros de la comunidad universitaria.

Cabe destacar el mantenimiento de la base de datos de cine, con la inclusión semanal de la oferta cinematográfica de las salas más significativas de la Región de Murcia, que es una página de referencia en toda la región.

### **Publicaciones.**

En el terreno de las **publicaciones**, el SIU ha elaborado la Guía de la Universidad, incluyendo como la Agenda Académica 2011-2012, así como su correspondencia en CD Rom. También ha actualizado la guía de Titulaciones (en papel y CD) y ha acometido una edición especial de otra serie de guías y folletos informativos dirigidos a eventos de diversa índole, tales como jornadas, congresos, ferias o exposiciones: *Tú decides*, folletos, carpetas, póster, etc.

También se ha compuesto y editado la guía de Doctorado del curso 2011-2012

### **Gestión del panel Electrónico del Campus de Espinardo y de los tablonés electrónicos de edificios de la UMU.**

Como **gestor de la Agenda Web** de la UMU, el SIU es responsable de introducir la información del Panel Electrónico de entrada al Campus de Espinardo sobre las distintas actividades y procesos que se desarrollan en el Campus de Espinardo, y desde 2008/2009 también gestiona un tablón similar en el Campus de La Merced. Y ha desarrollado en los 23 tablonés electrónicos distribuidos por la Universidad campañas institucionales, tales como difusión de cursos Universidad Internacional del Mar, cursos de posgrado, acceso mayores de 25 años, bienvenida universitaria, congresos, EUNI, actividades culturales, etc.



## Actividades de difusión de la imagen e información de la UMU.

Un factor determinante para un estudiante a la hora de hacer la elección de universidad, es la información que tenga de la misma, tanto de sus titulaciones y posgrados como de los servicios y prestaciones que le ofrezca. Se ha potenciado en los últimos años la imagen con la que la Universidad de Murcia se presenta en este tipo de acontecimientos permitiendo a los futuros alumnos, realizar una correcta elección en función de nuestra oferta educativa, de nuestros servicios académicos y de extensión, etc., todo ello de forma programada.

- **Salones , ferias educativas o científicas, actividades de difusión**

Se ha asistido a las siguientes ferias y salones:

- Feria de Stands BUM 2010 - Murcia*
- Jornadas de puertas abiertas octubre - Espinardo*
- Unitour febrero - Murcia*
- Feria de Universidades. El Limonar*
- Feria del Turismo y Tiempo Libre febrero – Torre Pacheco*
- Entreculturas 2011 marzo – Torre Pacheco*
- Salón del estudiante de Lucena 2011 - Lucena (Córdoba)*
- Salón del estudiante de Elda - Elda*
- Jornadas Monovar abril – Monovar*
- SICARM – abril – Murcia*
- Jornadas Monforte mayo - Monforte*
- Campus Inclusivo 2011. Campus Mare Nostrum – Julio - Murcia*
- Octubre Joven 2011 – Águilas*
- Feria de Stands BUM 2011 - Murcia*

Además, el SIU ha llevado a cabo diversas **actuaciones informativas y visitas a Centros de Secundaria:**

1. Actualización de la edición web de la Guía de las Titulaciones 2011. Adaptación de los contenidos a las nuevas titulaciones de la Universidad de Murcia y cambio de la imagen de la web Infosecundaria



2. Campaña de visita a los centros de secundaria de la Región, con charlas para los alumnos de últimos cursos, orientación al acceso a la Universidad de Murcia, tanto en lo que se refiere a la oferta y elección de estudios como al propio proceso de preinscripción. Se han visitado 105 centros durante el curso 10/11, que ha supuesto la implicación de este servicio en un elevado número de horas, así como en km realizados (alrededor de 5000 km.), con un número de alumnos de 4500 aproximadamente. De estos 105 centros, 6 lo han sido de fuera de la Región.
3. Colaboración en la organización de las visitas guiadas de alumnos de secundaria por nuestra Universidad, visitando las distintas instalaciones de los dos principales campus. Visita de los centros de secundaria a la Universidad de Murcia durante febrero y marzo de 2011. El horario de desarrollo de las visitas ha sido de 9.30 a 13.30 h. El número de alumnos que nos visitaron fue de unos 3500, pertenecientes a 69 centros.
4. Asimismo se han impartido charlas y se ha colaborado en tareas de orientación académica en dos centros de la región a las Asociaciones de Madres y Padres de Alumnos.
5. Igualmente, se ha colaborado tanto en charlas como en orientación personalizada un centro de adultos.
6. Participación en la Jornada de Puertas Abiertas dirigida a padres de alumnos de primer curso, enmarcadas dentro de los actos de Bienvenida Universitaria 2010/11.
7. Participación en las Jornadas Informativas a los alumnos de primero en los distintos centros.
8. Este servicio está integrado dentro de las actividades de acogida a nuevos profesores organizadas por el Centro de Formación en cuanto a la difusión y conocimiento de la estructura, recursos y servicios que ofrece la Universidad de Murcia.



## Gestión Web

Durante este ejercicio el SIU se ha encargado de la culminar el rediseño de la web universitaria iniciado el curso anterior, casi finalizado al comienzo del presente curso, adaptando la web a la nueva versión de su imagen corporativa, en coordinación con el Vicerrectorado de Coordinación y Comunicación.

Desde la introducción del cambio de imagen del web en el 2003, se ha producido un notable incremento en el número de unidades, centros, servicios, departamentos, etc. de la Universidad de Murcia a los que se les gestiona su espacio web desde el SIU. Así, actualmente, gestionamos la práctica totalidad de las páginas de los centros universitarios, así como de los servicios, escuelas profesionales. También se gestiona la mayoría de departamentos.

Paralelamente se sigue gestionando toda la información institucional generada por la Universidad de Murcia

La gestión de la web se realiza a través de las solicitudes de Dumbo (<https://dumbo.um.es>); el número de tareas realizadas de gestión y mantenimiento estrictamente relacionadas con la web ha pasado de 3612 en el curso 06/07 a un máximo 6624 en el curso 09/10 para, por primera vez en todo este periodo, llegarse a una situación de estabilización en el hasta ahora exponencial número de tareas resueltas, registrándose en el curso 2010/2011 una cifra de 6541 tareas básicas de mantenimiento web realizadas. Otra tendencia detectada es el cambio cualitativo en las tareas de mantenimiento, reduciéndose el número de tareas básicas de mantenimiento e incrementándose el número de tareas de mantenimiento y desarrollo web avanzado.

Esta estabilización, e incluso pequeño descenso, en el número de tareas hasta ahora crecientes sería consecuencia de la primera fase de implantación del **proyecto ARANEO**, proyecto cuyo objetivo final es facilitar la autogestión web de las unidades universitarias que lo desearan a través de la implantación masiva del gestor de contenidos LIFERAY. La introducción de LIFERAY se inició el pasado curso, de forma que en este ya se ha introducido en prácticamente todos los centros, siendo el objetivo del próximo curso ampliar su implantación a la práctica totalidad de la universidad.



Además de la introducción de esta herramienta, se han realizado *actividades de formación* al personal encargado de dicha gestión por parte de las unidades universitarias que lo solicitaron, realizándose un total de 4 acciones formativas en las que participaron 61 personas.

En cuanto a los *iconos de Actualidad* de la página principal, este año han rotado más de 65 enlaces a campañas informativas, procesos administrativos como preinscripción y matrícula, actividades culturales, etc.

Por último, la imagen principal de esta página, como primera 'impresión' de la Universidad de Murcia ha cambiado 255 veces, por lo que supone un ratio de más de 1 movimiento por día lectivo, lo que da muestra del gran dinamismo que alcanzado en la información de la página principal de la Universidad de Murcia.

## Otros.

*Jornadas de Información Universitaria:* Participamos en las charlas impartidas en todos los centros universitarios con el fin de promocionar y dar a conocer el Servicio de Información Universitario a los estudiantes de nuevo ingreso.

### *Semana de Bienvenida*

- Punto de información / entrega de entradas e invitaciones

El SIU es punto de contacto de los alumnos con la Semana de Bienvenida, así como el principal centro de recogida y validación de las invitaciones, entradas a los distintos eventos que se celebran en la SBU

Durante el curso anterior se ha seguido avanzando en el desarrollo e implantación de los *sistemas de calidad*, pasando a tener definidos los distintos procesos que tienen lugar dentro del mismo.

El Servicio de Información Universitario ha continuado participando en el *Grupo de Trabajo de Servicios de Información Universitarios*; este servicio participa en varios grupos de trabajo así como en la gestión del web corporativo SIOU.



Participación en el programa de **Corresponsales Juveniles** del Centro Regional de Información y Documentación Juvenil, con la inclusión de dichos corresponsales en el tejido informativo del SIU

---