



MEMORIA DE ACTIVIDADES SERVICIO DE INFORMACIÓN UNIVERSITARIO. 2012-2013

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 61 por ciento de suscriptores externos.

Lista agenda	Lista prensa	Lista boletines
Suscritos -834	Suscritos -856	Suscritos - 1175

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 de nuevo un incremento, llegando a las 37.956 consultas atendidas, de ellas, 26.026 telefónicas, 5619 consultas vía web resueltas, 1.221 correos electrónicos y los más de 400 chats atendidos.



El 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 mantiene 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 teléfonos de entrada al SIU (868 887 888 // 902 32 16 00) y CAU (868 888 888). 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 444**, de los cuales 440 exámenes han sido enviados por correo electrónico y 4 enviados por SUMA

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 78, cifra muy baja debido a las cuestiones surgidas en el transporte al campus de Espinardo. En cuanto al **Tranvía**, se han recibido 1.600 bonos de tranvía de los cuales se han distribuido 575.

En este curso, el **CAU (Centro de Atención a Usuarios)**, a través del teléfono 868 888 888, del acceso Dumbo y correo electrónico cau@um.es, 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 curso, se han atendido más de 5.000 llamadas telefónicas, 100 correos electrónicos y 2.100 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.



Por otro lado, en las actividades de Firma Digital, se ha realizado el trámite de la acreditación de la firma digital a 11 personas.

Publicaciones.

En el terreno de las publicaciones, el SIU ha acometido una edición especial de una 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.

Gestión del panel Electrónico del Campus de Espinardo y de los tabloneros electrónicos de edificios de la UMU. Gestión pantallas tv (proyecto CARDIO).

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 tabloneros 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, premios, etc.

También desde abril de 2012, el SIU se ha hecho cargo junto a ATICA del Programa CARDIO, que desarrolla y alimenta el carrusel informativo que reproducen las pantallas de televisión del Aulario del Campus de La Merced y del SIU Merced.

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:

- a. *Feria de Stands BUM 2012*. Octubre - Murcia
- b. *Feria Maristas*. Febrero 2013- Murcia
- c. *Feria Floridablanca*. Febrero 2013- Murcia
- d. *Feria UNITOUR*. Febrero 2013 - Murcia
- e. *Feria de Universidades. El Limonar*. Marzo 2013 – Molina de Segura
- f. *Baul del estudiante de Elda*. Marzo 2013 – Elda
- g. *Feria Formación Pilar de la Horadada*. Marzo 2013 – Pilar de la Horadada
- h. *Feria Pinoso*. Marzo 2013 - Pinoso
- i. *Jornadas Monovar*. Abril 2013 – Monovar
- j. *Jornadas Monforte* Abril 2013 – Monforte
- k. *Feria de Novelda*. Abril 2013 – Novelda
- l. *Expojuventud* . Mayo 2013 - Torrevieja
- m. *Feria de Stands BUM 2013*. Octubre - Murcia

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

1. 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 123 centros de secundaria durante el curso 12/13, que ha supuesto la implicación de este servicio en un elevado número de horas, así como en km realizados (alrededor de 7000 km.), con un número de alumnos de 5000 aproximadamente. En estos 123 centros, se han impartido 4 charlas dobles por el elevado número de alumnos, así como 7 lo han sido de fuera de la Región. La distribución temporal fue, en enero se visitaron 10 institutos, en febrero 42, en marzo 39, en abril 29, en mayo 3. En otras comunidades se visitaron 4 en Alicante y 3 en Albacete



2. 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 marzo y abril de 2013. El horario de desarrollo de las visitas ha sido de 9.30 a 13.30 h. El número de alumnos inscritos fue de 4200 de los que finalmente nos visitaron 3400, pertenecientes a 75 centros (5% menos). El reparto por itinerario de visitas fue:

Ciencias de la Salud, Campus de Espinardo (Medicina, Odontología, Fisioterapia, Enfermería y Farmacia): 750

Veterinaria (Veterinaria y Ciencia y Tecnología de los Alimentos): 123

Biología (Biología, Biotecnología y Ciencias Ambientales): 209

Ciencias A (Informática y Matemáticas): 243

Ciencias B (Química, Física, Ing. Químico y Bioquímica): 209

Educación (Grados de Maestro, Educación Social y Pedagogía): 551

Ciencias Sociales A (ADE, Economía, Relaciones Laborales y Recursos Humanos, Trabajo Social): 419

Ciencias Sociales B (Información y Documentación, Comunicación Audiovisual, Periodismo, Publicidad y Relaciones Públicas y Turismo): 297

Psicología (Psicología, Logopedia): 191

Campus de la Merced (Filología Clásica, Estudios Ingleses, Estudios Franceses, Lengua y Literatura Españolas, Traducción e interpretación, Historia, Historia del Arte, Geografía y Ordenación del Territorio, Derecho, Cc. Políticas y Gestión Pública y Estudios Simultáneos ADE y Derecho): 843

Bellas Artes (Bellas Artes): 128

Campus San Javier (Ciencias de la Actividad Física y del Deporte): 215

Filosofía (Filosofía): 18

Óptica (Óptica): 20

3. Asimismo se han impartido charlas y se ha colaborado en tareas de orientación académica en 5 centros de la región a las Asociaciones de Madres y Padres de Alumnos.

4. Igualmente, se ha colaborado tanto en charlas como en orientación personalizada un centro de adultos.



5. Participación en las Jornadas Informativas a los alumnos de primero en los distintos centros.
6. Este servicio esta 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 (también en Vic. Comunicación y Coordinación)

Durante este ejercicio el SIU, tras el rediseño de la web universitaria iniciado en los cursos anteriores, ha adaptado la gran mayoría de la web a la nueva versión de su imagen corporativa, en coordinación con el Vicerrectorado de Coordinación y Comunicación dentro del marco del **proyecto ARANEO**, proyecto cuyo objetivo final es facilitar la autogestión web de las unidades universitarias que lo deseen a través de la implantación masiva del gestor de contenidos LIFERAY. Tras la introducción de LIFERAY iniciada el pasado curso el objetivo para el próximo consiste en ampliar su implantación a la práctica totalidad de la universidad.

Junto con el rediseño de la web institucional, también se ha cambiado la arquitectura de información de los centros, departamentos y algunas unidades ya migradas al nuevo gestor de contenidos, intentando lograr en todo momento una navegación más ágil e intuitiva para el usuario, así como homogeneizar las secciones e información que se ofrece desde unidades similares. En aras a lograr esos objetivos se ha abordado también durante este curso el importante esfuerzo de migración de todos los contenidos existentes en el gestor de contenidos Liferay a una versión más potente y actual del mismo (la 6.1).

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 de 6624 en el curso 09/10 para, por primera vez en todo este periodo, llegarse a una situación de estabilización en el hasta hace unos cursos exponencial número de tareas resueltas. Se registró en el curso 2010/2011 una cifra de 6541 tareas básicas de mantenimiento web realizadas, situándose en el curso 2011/2012 la cifra de tareas básicas en 5893, tendencia a la baja en el número de tareas web realizadas que se confirma en el pasado curso 2012/13, en el que la cifra de tareas



básicas se situó en 5272. También se confirma la tendencia en el cambio cualitativo en las tareas de mantenimiento detectado en los dos cursos anteriores, reduciéndose el número de tareas básicas de mantenimiento e incrementándose el número de tareas de soporte, apoyo, mantenimiento y desarrollo web avanzado.

Este cambio en la tipología de tareas desde hace tres años es consecuencia de la implantación del mencionado **proyecto ARANEO**, pues su progresiva implantación implica el incremento del número de unidades universitarias con un alto grado de autogestión web, aunque no por ello exento del anteriormente mencionado apoyo, soporte y mantenimiento por parte del SIU.

Una de las tareas incorporadas en los últimos años directamente relacionada con la implantación del **proyecto ARANEO** es la formación de usuarios en habilidades para la autogestión de sus sitios mediante LIFERAY. Esa actividad estriba en la realización periódica de cursos de formación de nueve horas de duración repartidas en tres días. Ese curso se complementa con la creación de herramientas online de ayuda a estos usuarios y la teleasistencia telefónica para éstos.

El pasado curso se llevaron a cabo cuatro de estas acciones formativas, lo que nos lleva a un total de 11 ediciones realizadas desde el curso 2011/12. En esos cuatro cursos se formó a un total de 61 usuarios, siendo ya un total de 172 los alumnos que han pasado por estos cursos.

Salvo la Facultad de Informática, que se migrará implantando en su web como centro piloto un nuevo publicador automático de contenidos, todos los centros están migrados ya. Se ha migrado la totalidad de departamentos (38 departamentos este año y 41 migrados el pasado curso). Se han migrado cuatro servicios, el Vicerrectorado de Investigación e Internacionalización, la Cátedra TAHE de Ciencias Aplicadas, las webs institucionales de Consejo de Gobierno, Rectorado y Secretario General; los portales temáticos de Emergencias, Gerencia y Presupuestos, así como otros siete portales de diverso tipo.

Así, actualmente contamos con 158 organizaciones (por lo general, una organización se corresponde con una unidad de la Universidad de Murcia) incorporadas dentro del *Programa Araneo*, 37 más que en el curso anterior. Mientras que el curso pasado realizamos más migraciones a partir de un mismo patrón de formato, en este curso hemos creado sitios con una mayor



personalización y desarrollo, como puede ser el caso de Campus Sostenible e International Wellcome Point. A continuación indicamos cómo se distribuyen y en el estado en el que están.

- Centros (Total 24)
 - Todos están migrados a **Araneo**, a falta de publicar la Facultad de Informática.
 - Escuela Internacional de Doctorado
- Departamentos (Total 79)
 - Todos migrados.
- Titulaciones

Aunque las titulaciones no tienen una organización *Liferay*, actualmente existe una página web de referencia para cada grado, máster y doctorado oficial, así como para cada titulación en extinción. El número de las mismas varía de curso a curso, por lo que cada año hay que hacer un mantenimiento directo no sólo de la información de cada titulación, sino de cuáles aparecen como de nueva impartición, cuáles se extinguen, etc

- Servicios en funcionamiento
 - Asesoría Jurídica
 - Sección de Relaciones Institucionales
 - Servicios Asistenciales
 - Unidad para la Calidad
 - Biblioteca
 - Servicio de Actividades Deportivas
 - Servicio de Cultura
 - Centro de Formación y Desarrollo Profesional
 - Centro de Medicina del Deporte
- Vicerrectorados en funcionamiento
 - Vicerrectorado de Estudios
 - Vicerrectorado de Coordinación y Comunicación
 - Vicerrectorado de Investigación e Internacionalización
- Cátedras
 - Cátedra TAHE de Ciencias Aplicadas (P.V.B)
 - Cátedra UNESCO en Gestión de Información en la Organizaciones
 - Economía Social
- Webs institucionales
 - Consejo de Gobierno



- Rectorado
- Secretario General (P.V.B.)
- Página institucionales de la Universidad (www.um.es/web/universidad)
- Claustro (Fase de migración)
- Consejo de Gobierno
- Consejo Social
- Defensor del Universitario
- Portales temáticos
 - Emergencias
 - Gerencia
 - Presupuestos
 - Portal de comunicación
 - Portal de estudios
 - Página inicial en inglés www.um.es/english
- Otros
 - Instituto Universitario de Investigación en Óptica y Nanofísica
 - Observatorio Universitario de la Dependencia.
 - Campus Sostenible
 - Centro de Estudios de Arqueología Virtual
 - Centro de Estudios sobre discapacidad y promoción de la autonomía personal.
 - Oficina de Dirección Estratégica
 - Plan estratégico
 - Software Libre y Abierto de la Universidad de Murcia

Además de en el rediseño y migración de contenidos, el SIU, en colaboración directa con ATICA, durante el pasado curso 2012/13 ha trabajado en diversas herramientas o porlets (pequeñas aplicaciones de desarrollo propio para incorporar nuevas funcionalidades a Liferay), las cuales ha ido evaluando, desarrollando y, en su caso, poniendo en producción:

- Publicador de contenidos. Se está trabajando en esta herramienta para sustituir la antigua de tabloneros de novedades.
- Galería de imágenes. Para la visualización de conjuntos de imágenes.



- Youtube. Portlet para insertar vídeos de Youtube en páginas de la UM.
- Contenido XSL. Portlet para interactuar con contenidos de SUMA y del Aula Virtual.
- Carrusel. Portlet para crear secuencias de imágenes destacadas en la página principal de las unidades de la UM.
- Web Content Locator. Hay contenidos que compartimos entre varias unidades de la UM. Este portlet permite saber en qué páginas se está visualizando el contenido web compartido.
- Agenda. Seguimos trabajando en la adaptación de las distintas agendas de la UM, sobre todo SIU y ATICA, a Liferay.
- Conexión con SUMA y Aula Virtual. Durante este curso hemos seguido trabajando para explotar el máximo de datos de SUMA y el Aula Virtual desde Liferay. Se está ultimando la explotación de estos listados:
 - Listado de departamentos
 - Listado de titulaciones (grados-posgrado) por rama de conocimiento, centro y orden alfabético
 - Listado de prácticas curriculares por titulación.
 - Listado de asignaturas del plan de estudios.
- Listas dinámicas de contenidos. Para la realización de sencillas aplicaciones especialmente en Intranets.

Buena parte de estas herramientas que mencionamos están orientadas a lograr la automatización de vistas de datos preexistentes en diversas bases de datos de la Universidad de Murcia, como son las relacionadas con información de grados, licenciaturas, diplomaturas, másteres o la docencia de los departamentos. En esta línea de automatización de ese tipo de contenidos se trabajará intensamente durante el curso 2013/14 con el objetivo de lograr que la web institucional de la Universidad de Murcia utilice un acceso directo y automático a las fuentes primarias de datos oficiales, de manera que cualquier modificación de la información contenida en la base de datos fuente (por ejemplo, la oferta académica de un departamento) se refleje de inmediato en la página web del departamento.

Las **estadísticas** de visitas a las páginas dentro del dominio <http://www.um.es/web/> son:

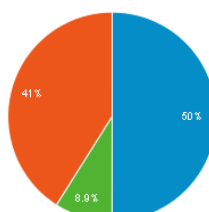


En este último curso la cifra de páginas vistas ha seguido la tendencia de crecimiento iniciada el curso anterior de forma paralela al creciente número de unidades web incorporadas a Liferay, quedando claramente marcadas por sus correspondientes bajadas del número de visitas los periodos vacacionales de Navidad, Semana Santa y verano. Durante estos 12 meses se han registrado 30 millones de visualizaciones de páginas web ubicadas en el servidor de la Universidad de Murcia.



9.651.503 usuarios han visitado este sitio.

■ Tráfico de búsqueda ■ Tráfico de referencia ■ Tráfico directo ■ Campañas



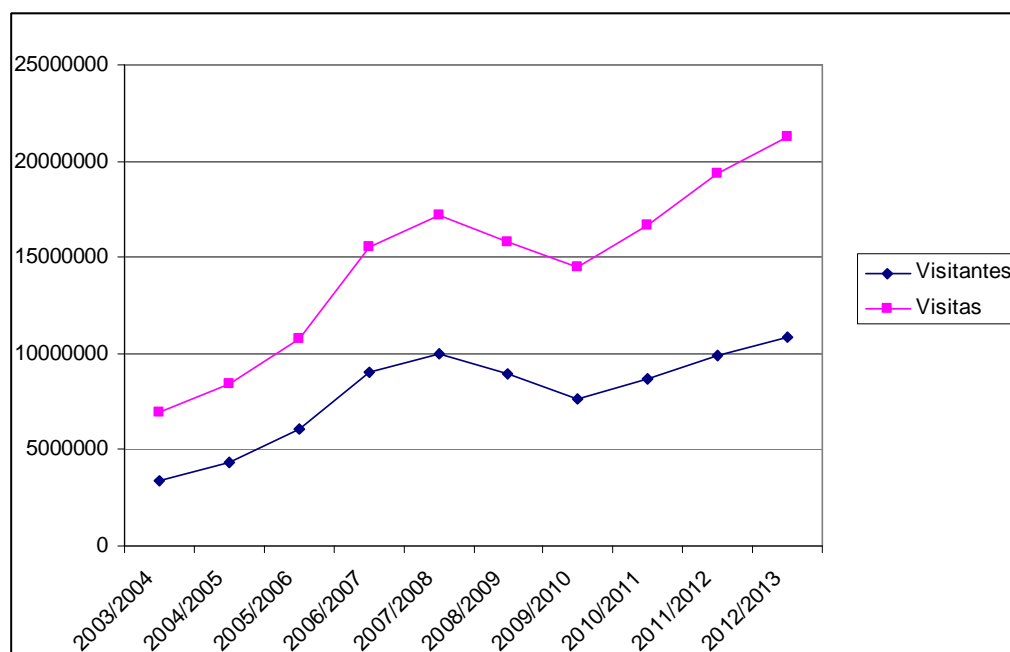


Al igual que ocurre con las páginas visitadas, el número de visitas sigue una progresión muy similar, registrándose un pico en la misma semana que en las estadísticas de páginas visitadas.

Cabe destacar que del tráfico que llega a estas webs, el 50% es procedente de búsquedas, mientras que en torno al 40% es tráfico directo, es decir, escribiendo la url que queremos visitar. Esta cifra es la inversa a la del año anterior, con lo que ahora son un 10% más las páginas accedidas desde buscadores, dato que habría que interpretar como consecuencia del paulatino asentamiento de la indexación de las nuevas páginas en los buscadores, ahora más visibles en éstos que en el primer año de migración a Liferay, migración que implicó el cambio de url de cada una de esas páginas.

Durante el pasado curso, y desde el mes de mayo de 2013, se implantó un servicio de atención personal online mediante chat, servicio que ya se había implantado de forma experimental en años anteriores, habiéndose registrado desde entonces un total de 360 consultas de usuarios a través de esta herramienta.

Durante este último curso académico 2012/13 la página web de la Universidad de Murcia registró más de 21 millones de visitas (21.230.926), con unos accesos medios superiores a 1.750.000 visitas mensuales





En los últimos 10 años, si se utiliza una gráfica de visitantes y visitas se observa una continuada tendencia al alza en las cifras de ambos, con una abrupta bajada en el curso 2008/09 y 2009/2010 y nuevo crecimiento a partir de entonces. Esa discontinuidad, se debe a un cambio en el algoritmo de medición de las cifras de visitantes y visitas introducido en el año 2009, sin que realmente se produjera ese año un descenso en el número de visitas como parece indicar la gráfica.

Otra acción tendente a la mejora de la calidad del sitio web realizada durante el pasado curso consiste en la realización de un trabajo semanal de supervisión y detección de enlaces rotos en la página web de la Universidad de Murcia, lo que ha permitido la subsanación directa de aquellos enlaces ubicados en páginas gestionadas por el SIU o bien la remisión de avisos a los responsables de éstas.

En cuanto a los *iconos de Actualidad* de la página principal, este año han rotado más de 60 enlaces a campañas informativas o procesos administrativos como preinscripción y matrícula, actividades culturales, etc.

Por último, señalar que la *imagen principal página web <http://www.um.es>*, como portada de la Universidad de Murcia ha cambiado 385 veces, por lo que supone un ratio de más de 1 movimiento por día lectivo, lo que da muestra del gran dinamismo alcanzado en la información de la página principal de la Universidad de Murcia, consiguiendo conectar con distintas audiencias gracias a la variedad de temáticas que se van colocando como portada.

Otros.

- *Proyecto Tú Decides:* Ha desarrollado acciones encaminadas a proporcionar información y orientación ajustadas y correctas que ayuden a los estudiantes de niveles educativos inmediatamente anteriores al ingreso en la Universidad en una adecuada elección de sus estudios universitarios; que, una vez hayan accedido a los mismos, propicien su plena integración en mundo universitario y, en su caso, faciliten la circulación entre los distintos estudios impartidos en la Universidad, en aras de que disminuya el abandono del sistema y logren la finalización de su educación superior. El proyecto se encuentra activo y se ubica físicamente en la página web del SIU (www.um.es/siu)



- *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 invitacionesEl 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. Y con la aprobación de planes de mejora, se ha implantado la nueva señalización en los campus de las oficinas de atención al público y se está desarrollando un sistema de cita previa "inmediata".

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

El Servicio de Información Universitario ha continuado participando en las actividades e intercambio de información de la *Red de Servicios de Información Juvenil de la Región de Murcia*. Durante este curso se participó en los Encuentros Nacionales de Informadores Juveniles desarrollados en Mollina (Granada) y en diversos encuentros regionales en el Albergue de El Valle.

Redes Sociales. Durante el presente curso se ha incrementado la participación y difusión del SIU y por tanto, de las actividades de la Universidad de Murcia en las distintas redes sociales en las que tenemos presencia, con especial hincapié y esfuerzo tanto en Twitter como en Facebook, sin olvidar otras menos mayoritarias: Tuenti, Google+, Foursquare, etc.