



**TEMARIO**  
**Técnico/a Auxiliar de Servicios de Conserjería**  
**Universidad de Málaga**  
Ed. 2023



TEMARIO

Técnico/a Auxiliar de Servicios de Conserjería  
Universidad de Málaga  
Ed. 2023

© Beatriz Carballo Martín (coord.)

© Ed. TEMA DIGITAL, S.L.

ISBN: 978-84-942320-6-0

DOCUMENTACIÓN PARA OPOSICIONES (UNIVERSIDADES)

Depósito Legal según Real Decreto 635/2015

*Prohibido su uso fuera de las condiciones  
de acceso on-line o venta*

## **TEMARIO**

Tema 1.- Estatutos de la Universidad de Málaga, aprobados por Decreto 464/2019, de 14 de mayo: Título Primero y Secciones Preliminar y Tercera del Título Segundo. Planes de igualdad de la UMA: referencia normativa; ámbito de aplicación; diagnósticos de situación en igualdad de género; contenido mínimo de los planes de igualdad; vigencia, seguimiento y evaluación de los planes de igualdad; planes de igualdad en la UMA.

Tema 2.- IV Convenio Colectivo del Personal Laboral de las Universidades Públicas de Andalucía, excluidas las categorías declaradas a extinguir y los anexos I y IV.

Tema 3.- Ley de Prevención de Riesgos Laborales (capítulos I, III, IV y V).

Tema 4.- Guía básica de redes sociales del SICAU. Normas para el uso del WhatsApp del Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario.

Tema 5.- Manual de la Oficina Virtual de Correos, excluidos los apartados 1, 8 y 9.

Tema 6. Centros y Servicios en la Universidad de Málaga: Denominación, Ubicación y Grados que se imparten.

Tema 7.- Manual de Buenas Prácticas del Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario, excluido el anexo III. Guía rápida orientativa para el uso igualitario del lenguaje y de la imagen de la Universidad de Málaga. Reglamento 2/2023, de la Universidad de Málaga, sobre normas de convivencia universitaria.

Tema 8.- Medios Audiovisuales: Glosario de términos en medios audiovisuales (SICAU). Guía básica de resolución de incidencias en medios audiovisuales (SICAU). Iniciación al sistema audiovisual en aulas docentes.

Tema 9.- Mapa de Procesos y Carta de Servicios del SICAU. Estructura del SICAU.

# **TEMA 1.- ESTATUTOS DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA: TÍTULO PRIMERO Y SECCIONES PRELIMINAR Y TERCERA DEL TÍTULO SEGUNDO. PLANES DE IGUALDAD DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA: REFERENCIA NORMATIVA; ÁMBITO DE APLICACIÓN; DIAGNÓSTICOS DE SITUACIÓN EN IGUALDAD DE GÉNERO; CONTENIDO MÍNIMO DE LOS PLANES DE IGUALDAD; VIGENCIA, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LOS PLANES DE IGUALDAD; PLANES DE IGUALDAD EN LA UMA.**

## **1.- LOS ESTATUTOS DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA**

### **1.1.- INTRODUCCIÓN**

Los Estatutos de la Universidad de Málaga han sido aprobados por Decreto 464/2019, de 14 de mayo, y publicados en el BOJA de 17 de mayo de 2019. Presentan la siguiente estructura:

- TÍTULO PRELIMINAR. Disposiciones generales
- TÍTULO PRIMERO. Del gobierno y la representación de la Universidad

Sección primera. Disposiciones generales

Sección segunda. De los órganos generales de gobierno y representación de carácter colegiado

Capítulo primero. El Consejo Social.

Capítulo segundo. El Consejo de Gobierno.

Capítulo tercero. El Claustro.

Sección tercera. De los órganos unipersonales de gobierno y representación

Capítulo primero. El Rector o la Rectora.

Capítulo segundo. Titulares de vicerrectorados, Secretaría General y Gerencia.

Capítulo tercero. Personas y comisiones asesoras.

Sección cuarta. Del gobierno de facultades y escuelas, departamentos, institutos de investigación y escuelas de doctorado

Capítulo preliminar. Centros y estructuras.

Capítulo primero. Órganos colegiados de gobierno y representación de las facultades y escuelas.

Capítulo segundo. Órganos unipersonales de gobierno y represent. de las facultades y escuelas.

Capítulo tercero. Los departamentos.

Capítulo cuarto. Los institutos universitarios.

Capítulo quinto. Los centros adscritos.

Capítulo sexto. Las escuelas de doctorado.

## **TEMA 2.- IV CONVENIO COLECTIVO DEL PERSONAL LABORAL DE LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS DE ANDALUCÍA, EXCLUIDAS LAS CATEGORÍAS DECLARADAS A EXTINGUIR Y LOS ANEXOS I Y IV.**

### **INTRODUCCIÓN**

El IV Convenio Colectivo del Personal Laboral de las Universidades Públicas de Andalucía fue aprobado por Resolución de 10 de febrero de 2004, de la Dirección General de Trabajo y S.S., que ordenó su inscripción, depósito y publicación (BOJA número 36 de 23/02/2004). Su estructura es la siguiente:

- TÍTULO PRELIMINAR. OBJETO, ÁMBITO Y VIGENCIA
  
- TÍTULO I. GARANTÍAS
  
- TÍTULO II. NORMAS DE ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO
  - CAPÍTULO I.- PRINCIPIOS GENERALES
  - CAPÍTULO II.- CLASIFICACIÓN PROFESIONAL
  - CAPÍTULO III.- PROVISIÓN DE VACANTES. CONTRATACIÓN E INGRESO
  - CAPÍTULO IV.- JORNADA Y HORARIO
  
- TÍTULO III. VACACIONES, PERMISOS Y LICENCIAS
  
- TÍTULO IV. EXCEDENCIAS Y SUSPENSIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO
  
- TÍTULO V. RÉGIMEN DISCIPLINARIO
  
- TÍTULO VI. FORMACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO PROFESIONAL
  
- TÍTULO VII. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
  
- TÍTULO VIII. ESTRUCTURA SALARIAL
  
- TÍTULO IX. JUBILACIÓN
  
- TÍTULO X. ACCIÓN SOCIAL
  
- TÍTULO XI. DERECHOS SINDICALES
  
- TÍTULO XII. MEDIACIÓN EN CONFLICTOS COLECTIVOS.

## TEMA 3.- LEY DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES (CAPÍTULOS I, III, IV Y V).

### INTRODUCCIÓN

El artículo 40.2 de la Constitución Española encomienda a los poderes públicos, como uno de los principios rectores de la política social y económica, velar por la seguridad e higiene en el trabajo. Este mandato constitucional conlleva la necesidad de desarrollar una política de protección de la salud de los trabajadores mediante la prevención de los riesgos derivados de su trabajo y encuentra en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales su pilar fundamental. En la misma se configura el marco general en el que habrán de desarrollarse las distintas acciones preventivas, en coherencia con las decisiones de la Unión Europea que ha expresado su ambición de mejorar progresivamente las condiciones de trabajo y de conseguir este objetivo de progreso con una armonización paulatina de esas condiciones en los diferentes países europeos.

De la presencia de España en la Unión Europea se deriva, por consiguiente, la necesidad de armonizar nuestra política con la naciente política comunitaria en esta materia, preocupada, cada vez en mayor medida, por el estudio y tratamiento de la prevención de los riesgos derivados del trabajo. Buena prueba de ello fue la modificación del Tratado constitutivo de la Comunidad Económica Europea por la llamada Acta Única, a tenor de cuyo artículo 118 A) los Estados miembros vienen, desde su entrada en vigor, promoviendo la mejora del medio de trabajo para conseguir el objetivo antes citado de armonización en el progreso de las condiciones de seguridad y salud de los trabajadores. Este objetivo se ha visto reforzado en el Tratado de la Unión Europea mediante el procedimiento que en el mismo se contempla para la adopción, a través de Directivas, de disposiciones mínimas que habrán de aplicarse progresivamente.

Consecuencia de todo ello ha sido la creación de un acervo jurídico europeo sobre protección de la salud de los trabajadores en el trabajo. De las Directivas que lo configuran, la más significativa es, sin duda, la 89/391/CEE, relativa a la aplicación de las medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo, que contiene el marco jurídico general en el que opera la política de prevención comunitaria.

La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (en adelante LPRL) transpone al Derecho español la citada Directiva, al tiempo que incorpora al que será nuestro cuerpo básico en esta materia disposiciones de otras Directivas cuya materia exige o aconseja la transposición en una norma de rango legal, como son las Directivas 92/85/CEE, 94/33/CEE y 91/383/CEE, relativas a la protección de la maternidad y de los jóvenes y al tratamiento de las relaciones de trabajo temporales, de duración determinada y en empresas de trabajo temporal. Así pues, el mandato constitucional contenido en el artículo 40.2 de nuestra ley de leyes y la comunidad jurídica establecida por la Unión Europea en esta materia configuran el soporte básico en que se asienta la LPRL. Junto a ello, los compromisos contraídos con la Organización Internacional del Trabajo a partir de la ratificación del Convenio 155, sobre seguridad y salud de los trabajadores y medio ambiente de trabajo, enriquecen el contenido del texto legal al incorporar sus prescripciones y darles el rango legal adecuado dentro de nuestro sistema jurídico.

## TEMA 4.- GUÍA BÁSICA DE REDES SOCIALES DEL SICAU. NORMAS PARA EL USO DEL WHATSAPP DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN, CONSERJERÍA Y ATENCIÓN AL USUARIO.

### 1.- GUÍA BÁSICA DE REDES SOCIALES DEL SICAU

#### 1.- Introducción

Las redes y herramientas sociales aumentan considerablemente las posibilidades del SICAU a la hora de relacionarse con sus usuarios reales y potenciales e informar, una de nuestras funciones, sin olvidar los canales tradicionales de información y comunicación externa. Gracias a ellas, y de una manera rápida, multidireccional y cercana, el SICAU puede promocionar los servicios que ofrece, optimizar los recursos y aprovechar las ventajas de estas herramientas que permiten una comunicación directa e instantánea con nuestros usuarios. Por medio del buen uso de las redes, podemos responder rápidamente a sus dudas o preguntas, atender sus demandas de mejora y detectar posibles necesidades en materia de información.

También conseguimos, por medio de las redes sociales, aumentar la visibilidad de nuestro servicio y de sus funciones, no sólo a la comunidad universitaria sino a la sociedad en general.

Queremos que esta sea una herramienta viva y abierta, revisable, y agradeceremos todas las sugerencias que tanto el personal SICAU como nuestros usuarios quieran hacernos llegar (bien a través de las redes o directamente a nuestro correo electrónico [sicau@uma.es](mailto:sicau@uma.es))

#### 2.- Principios de actuación

- **Servicio Público:** la comunicación y la difusión de la información debe ser tan eficaz como la presencial.
- **Transparencia:** la gestión de las redes sociales y los micrositios web debe ser clara y comprensible, atendiendo siempre a las instrucciones recibidas.
- **Corresponsabilidad:** debemos ser conocedores de las normas básicas de las redes sociales, tener siempre presente a quién representamos, saber de qué debemos informar y cuándo, y también de cómo hacerlo.
- **Participación:** debe ser respetuosa, dando respuesta a las preguntas de forma oportuna, respetando los diferentes puntos de vista y aportando respuestas claras y constructivas.

#### 3.- Recomendaciones

Las redes sociales deben utilizarse de acuerdo con los fines y objetivos que establezca el SICAU, siempre de forma respetuosa con la institución a la que representamos.

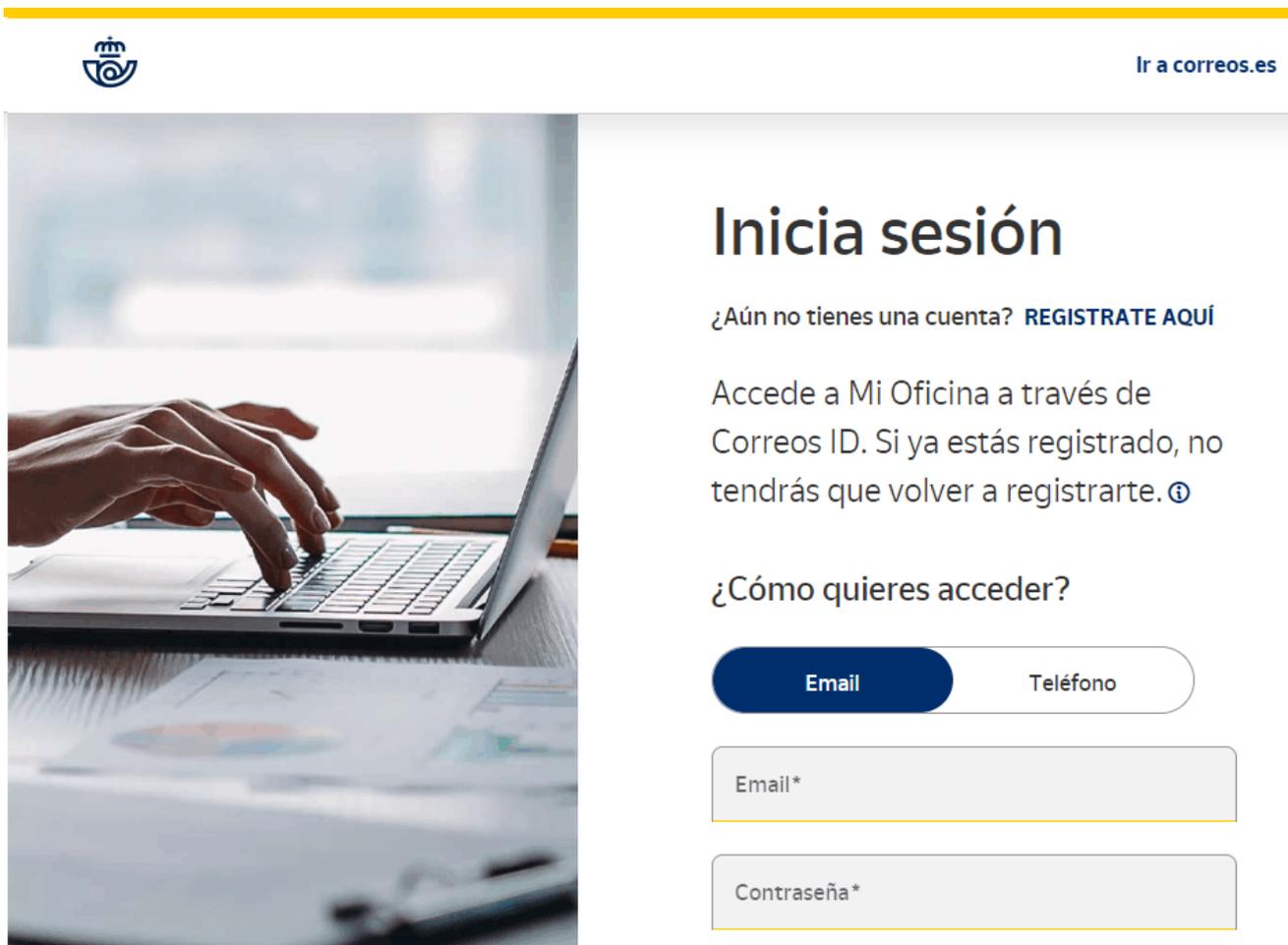
## TEMA 5.- MANUAL DE LA OFICINA VIRTUAL DE CORREOS, EXCLUIDOS LOS APARTADOS 1, 8 Y 9.

### INTRODUCCIÓN

La Oficina Virtual de Correos “**Mi Oficina**” es una plataforma virtual de Correos desde la que se podrán realizar todas las gestiones de envíos como preparar paquetes, enviar documentos online o comprar sellos personalizados.

Para darse de alta como usuario hay que rellenar el formulario on-line en:

<https://mioficina.correos.es/es/es/login>



Ir a correos.es

## Inicia sesión

¿Aún no tienes una cuenta? [REGISTRATE AQUÍ](#)

Accede a Mi Oficina a través de Correos ID. Si ya estás registrado, no tendrás que volver a registrarte. ⓘ

¿Cómo quieres acceder?

Email  Teléfono

Email\*

Contraseña\*

Datos de Acceso:

- Nombre de usuario: podrá contener hasta 12 caracteres alfanuméricos.
- Contraseña: formada por entre 6 y 10 caracteres alfanuméricos, en mayúsculas o minúsculas.
- Correo electrónico: necesario para la activación de la cuenta y la recuperación de la contraseña.

## TEMA 6. CENTROS Y SERVICIOS EN LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA: DENOMINACIÓN, UBICACIÓN Y GRADOS QUE SE IMPARTEN.

### INTRODUCCIÓN

- Fundación: Universidad Ciudadana

La historia de la UMA no se entiende sin Málaga: el impulso de la provincia en todos sus frentes (ciudadanos, personalidades y medios de comunicación) resultaría clave en la consecución de nuestra Universidad. El proceso comienza en 1968 con la creación de la “Asociación de Amigos de la Universidad de Málaga”: organizada para conseguir que la provincia tuviera su universidad, logró concienciar a la sociedad malagueña sobre su importancia y movilizar a la misma hasta su fundación.

A partir de ahí, comenzó un largo proceso de avance en el que destacaron la creación del Colegio Universitario de Málaga en 1971, y la agrupación de las ya existentes Escuela de Ingenieros Técnicos, Escuela Normal, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (dependiente en aquel entonces de la Universidad de Granada) y Seminario.

Finalmente, el 18 de agosto de 1972, mediante decreto, se aprobó la fundación de la Universidad de Málaga. La Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales y la Facultad de Medicina serían las primeras en formar parte de la universidad global que es hoy la Universidad de Málaga.

- Crecimiento: Más conocimiento e infraestructuras

Con el objetivo de convertirse en una institución completa y de máximo nivel, la UMA desarrolló un plan de expansión en cuanto a ramas de conocimiento e infraestructuras se refiere. De esta manera, una vez asentada en el Campus de El Ejido, se desarrolló en la ciudad universitaria de Teatinos, área que en un primer momento albergaría las Facultades de Medicina, Filosofía y Letras y Ciencias para poco a poco crecer y convertirse en un campus cada vez más completo tanto en oferta académica como en servicios universitarios.

- Desarrollo: Salto cualitativo

A la vez que la UMA crecía físicamente, también lo hacía cualitativamente: desde finales de los años 90, destaca la fuerte apuesta por las nuevas tecnologías y la investigación.

En este sentido, la Universidad de Málaga inicia una estrategia para convertirse en referente de innovación y desarrollo científico en del sur de España. Como resultado diseña un extenso marco de colaboración con el Parque Tecnológico de Andalucía, multiplica sus proyectos de investigación de carácter nacional e internacional y en 2007 entra en la Red Española de Supercomputación con el Supercomputador Picasso.

Toda esta línea de progreso científico y académico, unida al esfuerzo de investigadores, alumnos, profesores y personal de administración, llevaría a la Universidad de Málaga (junto a la Universidad de Sevilla), a ser reconocida en 2010 como Campus de Excelencia Internacional, bajo la marca Andalucía Tech.

# **TEMA 7.- MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN, CONSERJERÍA Y ATENCIÓN AL USUARIO, EXCLUIDO EL ANEXO III. GUÍA RÁPIDA ORIENTATIVA PARA EL USO IGUALITARIO DEL LENGUAJE Y DE LA IMAGEN DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA. REGLAMENTO 2/2023, DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA, SOBRE NORMAS DE CONVIVENCIA UNIVERSITARIA.**

## **1.- MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN, CONSERJERÍA Y ATENCIÓN AL USUARIO**

### 1.- Introducción

El Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario (SICAU), primera imagen de la Universidad de Málaga, se constituye como un servicio de gestión y difusión de la información, tanto a la comunidad universitaria como al resto de la sociedad, respecto de la organización y actividades de la institución, así como un servicio de apoyo a través del cual se atienden directamente o se canalizan las necesidades de las personas usuarias, siendo básica su colaboración para el desarrollo de la docencia, la investigación y la gestión universitaria.

Por el carácter del SICAU se hace necesario el plantear un Manual de Buenas Prácticas que sirva de referente a la hora de informar y dar un buen servicio, teniendo siempre presente que para ofrecer todo lo anterior entran en juego otras variables como la actitud positiva, la asertividad, la comunicación no verbal y las habilidades sociales, variables que se suman al conocimiento de la terminología universitaria, la página web de la Universidad de Málaga y el conocimiento y funcionamiento de la dinámica en los Centros y Servicios de la UMA.

### 2.- Objetivo

Su objetivo es aportar una herramienta de trabajo para lograr la satisfacción de la persona usuaria y que además proponga opciones destinadas a evitar conflictos y saber manejar las diferentes situaciones que se nos puedan presentar en el contexto de las funciones del SICAU.

### 3.- Proceso de atención a la persona usuaria

Las expectativas de estas personas son cada vez mayores: no se conforman con cualquier cosa, no son fáciles de contentar porque están bien formadas e informadas y porque posiblemente vienen con ideas preconcebidas sobre lo que es la Universidad y su contexto.

Entre estas expectativas cabe destacar: la eficacia y la rapidez en la respuesta, que la misma le facilite sus gestiones y sea fiable y, quizás más importante, que sienta que se la escucha y atiende de manera individualizada y teniendo en cuenta, si es el caso, sus peculiaridades personales.

A esto hay que unir la evolución y la diversificación de las diferentes maneras de informar, detalles que hay que tener presentes en este documento.

## **TEMA 8.- MEDIOS AUDIOVISUALES: GLOSARIO DE TÉRMINOS EN MEDIOS AUDIOVISUALES (SICAU). GUÍA BÁSICA DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS EN MEDIOS AUDIOVISUALES (SICAU). INICIACIÓN AL SISTEMA AUDIOVISUAL EN AULAS DOCENTES.**

### **INTRODUCCIÓN**

Los equipos audiovisuales (o Medios AudioVisuales MAV) se refieren especialmente a medios que, con imágenes, sonido y grabaciones sonoras, sirven para comunicar mensajes. Están presentes en nuestra vida diaria, y especialmente en entornos profesionales, siendo la Administración uno de ellos: información al público; campañas específicas dirigidas a consumidores y usuarios, conductores, usuarios de servicios, público en general, etc.; avisos y alarmas; educación; etc.

Dentro de los equipos audiovisuales podemos encontrar los siguientes:

- Retroproyector
- Proyector de diapositivas
- Diaporama
- Proyector de opacos
- Cámara de vídeo
- Cámara fotográfica
- Cañón (proyector multimedia)
- Grabadora
- Televisión
- Sistema de sonido (mesa mezcladora, altavoces)
- Reproductor de CD/DVD/BlueRay
- Ordenador (portátil o de sobremesa)
- Lector CD-Rom
- Pizarra digital
- Sistemas de videoconferencia
- Altavoces y equipos de sonido
- Micrófonos
- Etc.

Con la generalización del uso de sistemas informáticos los medios audiovisuales se han transformado en sistemas multimedia, que pueden definirse de varias formas:

- Combinación de texto, imagen, sonido e imagen en movimiento
- Integración en un mismo soporte digital de diferentes medios o tipos de información: texto, imágenes, vídeo, sonido.

## TEMA 9.- MAPA DE PROCESOS Y CARTA DE SERVICIOS DEL SICAU. ESTRUCTURA DEL SICAU.

### 1.- ESTRUCTURA DEL SICAU

#### O. Introducción

El Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario (SICAU) fue creado en el año 2016, con la unificación de los anteriores Servicios de Conserjerías y el Servicio de Información, hasta entonces encuadrado en la Dirección General de Comunicación e Información. Posteriormente, en 2017, fue creada la Dirección del SICAU, como responsable de la integración, coordinación y gestión a nivel general del nuevo Servicio unificado. Desde entonces, el SICAU se constituye como un servicio de gestión y difusión de la información, tanto a la comunidad universitaria como al resto de la sociedad, respecto de la organización y actividades de la institución, así como un servicio de apoyo a través del cual se atienden directamente o se canalizan las necesidades de los usuarios, siendo básica su colaboración para el desarrollo de la docencia, la investigación y la gestión universitaria. (Misión del SICAU, 2017).

La composición del SICAU fue plasmada en la Relación de Puestos de Trabajo (RPT) incluida en el primer Plan de Ordenación de los Recursos Humanos de la Universidad de Málaga 2017-2020 (PORHUMA), actualizándose en los Anexos II de los años posteriores.

Desde el año 2020, se estableció el servicio de Redes SICAU, un nuevo proyecto impulsado por la Dirección del Servicio para la gestión de redes sociales de la Universidad de Málaga.

En la actualidad, el SICAU queda configurado con la siguiente estructura, según la nomenclatura utilizada en nuestro Servicio:

- Dirección del Servicio
- Oficina de Información
- Puntos SICAU - Conserjerías
- Redes SICAU

Existen, además, como apoyo a la organización del SICAU, varios grupos o mesas que se reúnen periódicamente para tratar temas de coordinación o de áreas específicas, como son:

- Mesa Coordinadora
- Mesa Técnica de Especialistas
- Grupo de Mejora

#### 1. Dirección del SICAU

La Dirección del SICAU se encarga de dirigir y gestionar el Servicio, estableciendo las líneas generales de actuación del mismo, planificando las actividades que se deriven de éstas y coordinando los diferentes