



UNIVERSIDAD  
DE MÁLAGA

# PRUEBAS SELECTIVAS

## TÉCNICO AUXILIAR DE SERVICIOS DE CONSERJERÍA

---

(Resolución de 26 de junio 2019)

---

FASE DE OPOSICIÓN  
2º EJERCICIO

---

Málaga, 22 de febrero de 2020



## **APARTADO 1**

El **Sr. Serrano** presta sus servicios como Técnico Auxiliar de Servicios de Conserjería, adscrito al SICAU de la Facultad de Derecho. Dicha relación de servicios trae causa de un contrato temporal pues el titular de la plaza ha obtenido nombramiento como Auxiliar Administrativo de otra Universidad andaluza, dejando la misma vacante. El **Sr. Serrano** ocupa la plaza desde el 14 de marzo de 2018, fecha en la que inició su relación laboral con la Universidad de Málaga.

En el mismo servicio desarrollan su trabajo la **Sra. González**, Técnico Especialista, recientemente sancionada con cinco días de suspensión de sueldo y empleo por el Excmo. Sr. Rector por faltarle el respeto a un compañero, y el **Sr. Escobar**, Técnico Auxiliar de Servicios de Conserjería, ambos trabajadores fijos con plaza obtenida por concurso oposición desde el 20 de abril de 2007 y 26 de octubre de 2011, respectivamente.

Hace unos días, y tras publicarse que su centro abrirá determinados sábados al año en horario de mañana, el **Sr. Serrano** comunicó a su Encargada de Equipo su disponibilidad.

Por último, y tras el visto bueno de su Encargada, el **Sr. Serrano** solicitó una licencia sin sueldo de 20 días, ya que tiene previsto contraer matrimonio el 27 de septiembre de 2020 y necesita organizar el evento.

### **PREGUNTAS:**

- 1.- El contrato del Sr. Serrano, ¿cumple con lo establecido en el art.24 del IV Convenio Colectivo del Personal Laboral de las Universidades Públicas de Andalucía?
  - a) No, ya que una vacante no podrá estar cubierta, en ningún caso de esta manera por tiempo superior a seis meses.
  - b) Sí, siempre que así lo hayan acordado la Gerencia y el Comité de Empresa.
  - c) No, ya que una vacante no podrá estar cubierta, en ningún caso de esta manera por tiempo superior a doce meses.
  - d) Sí, siempre que así lo hayan acordado la Gerencia y la Junta de Personal.
- 2.- En relación al tipo de contratos temporales, ¿Cuál de estas afirmaciones es correcta según el IV Convenio Colectivo del Personal Laboral de las Universidades Públicas de Andalucía?
  - a) Las Universidades, cuando las circunstancias de la gestión, o la acumulación de tareas así lo exigieran, podrán contratar personal eventual con una duración máxima de los contratos de 12 meses, dentro de un período de 18 meses, contados a partir del momento en que se produzcan dichas causas.
  - b) Las Universidades, cuando las circunstancias de la gestión, o la acumulación de tareas así lo exigieran, podrán contratar personal eventual con una duración máxima de los contratos de 6 meses, dentro de un período de 18 meses, contados a partir del momento en que se produzcan dichas causas.
  - c) Las Universidades, cuando las circunstancias de la gestión, o la acumulación de tareas así lo exigieran, podrán contratar personal eventual con una duración máxima de los contratos de 6 meses, dentro de un período de 12 meses, contados a partir del momento en que se produzcan dichas causas.
  - d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.
- 3.- ¿Puede concederse la licencia sin sueldo solicitada por el Sr. Serrano, según el art.34 del IV Convenio Colectivo del Personal Laboral de las Universidades Públicas de Andalucía?
  - a) Sí, ya que lleva más de un año al servicio de la Universidad, tiene el visto bueno de la Encargada de Equipo y no supera los tres meses.
  - b) Sí, ya que lleva más de un año al servicio de la Universidad, tiene el visto bueno de la Encargada de Equipo y es superior a 15 días.

- c) Sí, ya que lleva más de un año al servicio de la Universidad, tiene el visto bueno de la Encargada de Equipo y es superior a 15 días e inferior a tres meses.
  - d) No, ya que no es trabajador fijo.
- 4.- En relación al trabajo en jornada de sábado que va a desarrollar el Sr. Serrano, indique cuál de las siguientes afirmaciones es correcta, según el art. 58 del IV Convenio Colectivo del Personal Laboral de las Universidades Públicas de Andalucía:
- a) Si no disfruta de vivienda, tendrá derecho a una compensación por cada uno de estos días trabajados de 30 euros y un día libre o de 60 euros sin día libre.
  - b) Si no disfruta de vivienda, tendrá derecho a una compensación por cada uno de estos días trabajados de 30 euros y un día libre o de 75 euros sin día libre.
  - c) Si no disfruta de vivienda, tendrá derecho a una compensación por cada uno de estos días trabajados de 75 euros sin día libre.
  - d) Si no disfruta de vivienda, tendrá derecho a una compensación por cada uno de estos días trabajados de 30 euros sin día libre.
- 5.- En relación a la Sra. González, ¿Qué periodo de prueba, según el art. 22 del IV Convenio Colectivo del Personal Laboral de las Universidades Públicas de Andalucía, debió incluirse en su contrato de Grupo III?
- a) 3 meses.
  - b) 2 meses.
  - c) 45 días.
  - d) 1 mes.
- 6.- ¿Puede la Sra. González desempeñar un puesto de libre designación, según lo recogido en el art. 23 del IV Convenio Colectivo del Personal Laboral de las Universidades Públicas de Andalucía?
- a) No, ya que están reservados a trabajadores fijos de los grupos I y II.
  - b) No, ya que están reservados únicamente a trabajadores del grupo I.
  - c) Sí, ya que reúne los requisitos para su desempeño.
  - d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.
- 7.- En relación a la sanción impuesta a la Sra. González, ¿es correcta la misma según el IV Convenio Colectivo del Personal Laboral de las Universidades Públicas de Andalucía?
- a) No, ya que por falta leve el máximo tiempo de suspensión de sueldo y empleo es de hasta dos días.
  - b) Sí, ya que la falta es grave.
  - c) No, ya que las faltas graves solo contemplan la suspensión de entre uno y tres meses.
  - d) Sí, ya que la falta está catalogada como leve y la suspensión puede ser de cinco días a un mes.
- 8.- ¿Cuál debió ser la composición del tribunal de promoción interna de la Sra. González según el art. 21 del IV Convenio Colectivo del Personal Laboral de las Universidades Públicas de Andalucía?
- a) El Gerente, por delegación del Rector, que actuará como Presidente. En caso de imposibilidad de actuación, el Presidente será nombrado por el Rector a propuesta del Gerente; dos miembros en representación de la Universidad, nombrados por el Rector; dos miembros designados por el Comité de Empresa, nombrados por el Rector; un miembro del Servicio de Personal, nombrado por el Rector a propuesta del Gerente, el cual actuará como secretario.
  - b) El Gerente, por delegación del Rector, que actuará como Presidente. En caso de imposibilidad de actuación, el Presidente será nombrado por el Rector a propuesta del Gerente; tres miembros en representación de la Universidad, nombrados por el Rector; dos miembros designados por el Comité de Empresa, nombrados por el Rector; un miembro del Servicio de Personal, nombrado por el Rector a propuesta del Gerente, el cual actuará como secretario.
  - c) El Gerente, por delegación del Rector, que actuará como Presidente. En caso de imposibilidad de actuación, el Presidente será nombrado por el Rector a propuesta del Gerente; dos miembros en representación de la Universidad, nombrados por el Rector; tres miembros designados por el

- Comité de Empresa, nombrados por el Rector; un miembro del Servicio de Personal, nombrado por el Rector a propuesta del Gerente, el cual actuará como secretario.
- d) El Gerente, por delegación del Rector, que actuará como Presidente. En caso de imposibilidad de actuación, el Presidente será nombrado por el Rector a propuesta del Gerente; dos miembros en representación de la Universidad, nombrados por el Rector; dos miembros designados por la Junta de Personal, nombrados por el Rector; un miembro del Servicio de Personal, nombrado por el Rector a propuesta del Gerente, el cual actuará como secretario.
- 9.- En el concurso de traslado, celebrado con carácter previo al proceso selectivo de promoción interna, para la provisión de la plaza de Técnico Especialista a la que finalmente promocionó la Sra. González, y una vez comprobado que no había aspirantes de la Universidad de Málaga, ¿Cuál hubiese sido el orden de adjudicación al resto de aspirantes, según el art. 19 del IV Convenio Colectivo del Personal Laboral de las Universidades Públicas de Andalucía?
- a) 1.- Excedentes; 2.- Personal de otras Universidades firmantes de convenios de reciprocidad; 3.- Personal de otras Universidades Andaluzas.
- b) 1.- Personal de otras Universidades Andaluzas; 2.- Personal de otras Universidades firmantes de convenios de reciprocidad; 3.- Excedentes.
- c) 1.- Excedentes; 2.- Personal de otras Universidades Andaluzas; 3.- Personal de otras Universidades firmantes de convenios de reciprocidad.
- d) 1.- Personal de otras Universidades Andaluzas; 2.- Excedentes; 3.- Personal de otras Universidades firmantes de convenios de reciprocidad.
- 10.-En relación a la promoción interna, según el art. 21 del IV Convenio Colectivo del Personal Laboral de las Universidades Públicas de Andalucía, la antigüedad representará:
- a) El 25% del concurso.
- b) El 35% del concurso.
- c) El 45% del concurso.
- d) El 55% del concurso.
- 11.-En el mes de junio el Sr. Escobar ha solicitado un permiso por traslado de domicilio habitual que se suma al que ya solicitó hace cuatro meses. ¿Cuántos días le corresponden, según el art. 33 del IV Convenio Colectivo del Personal Laboral de las Universidades Públicas de Andalucía?
- a) Ninguno, ya que este derecho solo puede ejercerse una vez al año.
- b) Ninguno, ya que no tiene antigüedad suficiente para disfrutar del mismo.
- c) 2 días naturales, ampliables a 4 si viene motivado por traslado de puestos de trabajo dentro de la provincia y a 7 si la causa de aquél se deriva del traslado del trabajador a otra Universidad.
- d) 1 día natural, ampliable a 2 si viene motivado por traslado de puestos de trabajo dentro de la provincia y a 7 si la causa de aquél se deriva del traslado del trabajador a otra Universidad.
- 12.-En relación al permiso por matrimonio solicitado por el Sr. Serrano, ¿se le puede conceder el mismo del 1 al 21 de septiembre, según lo recogido en el art. 33 del IV Convenio Colectivo del Personal Laboral de las Universidades Públicas de Andalucía?
- a) No, ya que se le pueden conceder hasta 15 días naturales.
- b) Sí, ya que podrá ausentarse del trabajo hasta 15 días hábiles por este motivo.
- c) No, ya que sólo se le pueden conceder hasta 10 días hábiles.
- d) No, ya que solo se le pueden conceder hasta 10 días naturales.
- 13.-En relación a los trabajos en sábado por la mañana del Sr. Serrano, ¿cuál es la prelación de los criterios para la designación de los trabajadores, según el art. 30 del IV Convenio Colectivo del Personal Laboral de las Universidades Públicas de Andalucía?
- a) 1º Voluntariedad; 2º Los criterios que se adopten por Acuerdos entre la Gerencia y el Comité de empresa; 3º En ausencia de los anteriores, turnos rotatorios.
- b) 1º Los criterios que se adopten por Acuerdos entre la Gerencia y el Comité de empresa; 2º Voluntariedad; 3º En ausencia de los anteriores, turnos rotatorios.

- c) 1º Los trabajadores fijos; 2º Los criterios que se adopten por Acuerdos entre la Gerencia y el Comité de empresa; 3º Voluntariedad.
  - d) 1º Los criterios que se adopten por Acuerdos entre la Gerencia y el Comité de empresa; 2º Voluntariedad; 3º Los trabajadores con contrato temporal.
- 14.-¿Puede disfrutar el marido de la Sra. González, trabajador de la Universidad de Málaga, del permiso por lactancia de un hijo menor de un año, según lo recogido en el art. 33 del IV Convenio Colectivo del Personal Laboral de las Universidades Públicas de Andalucía?
- a) Sí, de una hora diaria.
  - b) No, ya que solo tiene derecho la trabajadora.
  - c) Sí, de media hora diaria.
  - d) Sí, de dos horas diarias.
- 15.-En relación a los horarios laborales del Sr. Escobar, en caso de que concurran circunstancias que exijan la adecuación de los mismos, ¿Quién debe aprobarlos según el art. 12 de las normas de aplicación y ejecución de la relación de puestos de trabajo, contenidas en el PORHUMA?
- a) El Rector.
  - b) El Comité de Seguridad y Salud Laboral.
  - c) La Gerencia.
  - d) El Servicio de Prevención.
- 16.-En caso de solicitar una permuta la Sra. González, ¿Cuál de los siguientes requisitos deben tener los dos puestos, según el art. 25 de las normas de aplicación y ejecución de la relación de puestos de trabajo, contenidas en el PORHUMA para concedérsela?
- a) Que ambos puestos tengan el mismo nivel de complemento de destino.
  - b) Que ambos puestos tengan idéntica categoría profesional.
  - c) Que ambos puestos estén encuadrados en el mismo grupo de clasificación, independientemente de la categoría profesional.
  - d) No se puede conceder al no ser funcionaria.
- 17.-¿Es una función del Área de Información, Conserjería y Atención al Usuario la de supervisar el servicio de seguridad, controlando que la vigilancia y seguridad contratada por la Universidad se lleve a cabo adecuadamente, según el Plan de Ordenación de los Recursos Humanos de la Universidad de Málaga?
- a) No, es una función que recae en la Secretaría General.
  - b) Sí, pero dicha responsabilidad solo recae en la dirección del Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario.
  - c) No, esta función está encomendada al Vicegerente competente en la materia.
  - d) Sí.
- 18.-Según el art. 27 del IV Convenio Colectivo del Personal Laboral de las Universidades Públicas de Andalucía, ¿de qué descanso podrá disfrutar la Sra. González durante la jornada de trabajo en los periodos de jornada reducida?
- a) 15 minutos.
  - b) 20 minutos.
  - c) 30 minutos.
  - d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.
- 19.-¿Cuál es el descanso semanal de los trabajadores del SICAU, según el art. 27 del IV Convenio Colectivo del Personal Laboral de las Universidades Públicas de Andalucía?
- a) 12 horas ininterrumpidas.
  - b) 48 horas ininterrumpidas.
  - c) 24 horas ininterrumpidas.
  - d) 36 horas ininterrumpidas.

20.-En relación a los reconocimientos médicos, ¿Cuál de las siguientes afirmaciones no es correcta, según el art. 46 del IV Convenio Colectivo del Personal Laboral de las Universidades Públicas de Andalucía?:

- a) Se practicarán a todo trabajador de nuevo ingreso antes de su incorporación al puesto de trabajo.
- b) Se practicarán a petición del trabajador, por causa justificada.
- c) Se practicarán una vez al año para todo el personal.
- d) Se practicarán en las reincorporaciones, tras períodos de incapacidad superior a doce meses, al objeto de verificar la inexistencia de nuevas situaciones personales, que puedan suponer un riesgo no considerado en la última evaluación realizada.

## **APARTADO 2**

Supongamos que usted se incorpora a un equipo del SICAU que atiende a una Facultad ubicada en un edificio de reciente construcción en la ampliación del Campus de Teatinos.

Nos encontramos a principios del curso académico y el período de clases del primer cuatrimestre ya ha comenzado. En pocos días, se celebrará en el salón de actos de esta Facultad el acto de apertura de curso de la Universidad de Málaga, y ya se han iniciado los preparativos del mismo.

El SICAU tiene asignado un teléfono de información general en esta Facultad, por tanto, usted deberá responder a consultas de información no solamente de su centro, sino también sobre los diferentes centros, servicios, y actividades de la Universidad de Málaga.

También en este centro, el SICAU ofrece un servicio de información mediante la aplicación de mensajería WhatsApp, para lo cual dispone de un teléfono móvil conectado a WhatsApp Web, lo que permite gestionar las diferentes consultas de las personas usuarias desde un navegador de internet en el ordenador del SICAU.

Por otra parte, usted, como trabajador/a de nuestro servicio, está obligado/a a conocer el mapa de procesos y la carta de servicios del SICAU, además, colabora activamente en el grupo responsable de esta materia y, por tanto, ha participado en el desarrollo de las actividades que permiten mejorar la calidad en nuestro servicio. Entre ellas se encuentra la necesidad de llevar un registro de las actuaciones del mismo en relación a los procesos claves. Llegado el momento de introducir estos datos en el sistema de Gestión de la Calidad y recopilados todos ellos, nos encontramos con estos resultados:

- Respecto a la información y orientación a los usuarios: **62 %**
- Respecto al soporte a la docencia, la investigación y los servicios: **96%**
- Respecto a la custodia y control de llaves y dispositivos de acceso: **2 días** de promedio
- Respecto a la supervisión de la conservación de las infraestructuras: **73%**
- Respecto a la supervisión y control de contratistas externas: **80%**
- Respecto a la gestión de residuos: **70%**
- Respecto a la gestión de la correspondencia: **5 horas** de promedio
- Respecto a la recepción y custodia de los objetos perdidos: **73%**

Por otro lado, también forma parte del equipo colaborador en actos protocolarios, por lo que ha recibido unas consultas sobre los mismos que ha de resolver.

Comienza su jornada de trabajo, y se dispone a atender el mostrador principal, donde deberá resolver una serie de situaciones que podrían darse atendiendo a las personas usuarias y/o a las actividades del centro, y que se le plantean a continuación. De igual manera ha de atender sus obligaciones como integrante de los grupos de trabajo de calidad y protocolo, debiendo señalar, de entre las opciones que se dan, aquella que considere correcta, teniendo en cuenta los datos facilitados.

### **PREGUNTAS:**

21.-Se dispone usted a atender el servicio de información WhatsApp, y para ello debe tener en cuenta las Normas para el uso del WhatsApp del SICAU, entre las cuales se indican una serie de consultas que excepcionalmente no serán atendidas. Indique de entre las siguientes cuáles de ellas sí podría atender:

- a) Consultas que utilicen un lenguaje inapropiado.
- b) Consultas de usuarios que no pertenezcan a la comunidad universitaria.
- c) Consultas que se realicen a través de llamadas de voz a este número.
- d) Consultas que no tengan relación con nuestra Universidad.



- 22.-Una alumna de la Facultad de Ciencias de la Educación le pregunta por teléfono dónde puede encontrar la sede de la Oficina de Voluntariado, ya que quiere colaborar participando en actividades a través de alguna asociación. En este caso, le indicará que puede dirigirse al:
- Edificio Rosa de Gálvez.
  - Pabellón de Gobierno.
  - Edificio de Usos Múltiples.
  - Edificio Severo Ochoa.
- 23.-De acuerdo con la Carta de Servicios, el indicador de calidad que hace referencia a la gestión de los residuos, se establece como:
- Número de incidencias resueltas.
  - Porcentaje de incidencias resueltas.
  - Número de incidencias tramitadas.
  - Número de retiradas de residuo realizadas.
- 24.-En un determinado momento, usted debe relevar a un compañero que se encontraba ayudando en los preparativos del acto de protocolo indicado en el enunciado de este apartado, y acude al salón de actos. Se está elaborando el orden de las intervenciones y para ello debe tener en cuenta que una de las partes de la ceremonia consiste en la lección magistral. Dicha lección corresponde impartirla a:
- El Rector.
  - El Secretario General.
  - El catedrático/a de más antigüedad del centro al que, por turno rotatorio, corresponda ese año.
  - El catedrático/a de más antigüedad del centro en el cual se celebre el acto.
- 25.-Según el Mapa de Procesos de la Unidad Funcional del SICAU, ¿cuál de los siguientes no es un Proceso Clave?
- Control y preparación de dependencias y sus actividades.
  - Supervisión de la conservación de infraestructuras.
  - Recursos informáticos y audiovisuales.
  - Supervisión de contratistas externas.
- 26.-Con motivo de la apertura de curso, la Oficina del Rector necesita distribuir unos envíos por correo interno dirigidos a todas las sedes del SICAU. Entre dichas sedes le indican las cuatro siguientes, pero usted observa que una de ellas es errónea, ya que el edificio correspondiente no es atendido por nuestro servicio, y debe advertir de este hecho. Señale cuál:
- Centro de Investigaciones Médico-Sanitarias.
  - Complejo Polideportivo Universitario.
  - Edificio de Bioinnovación.
  - Edificio de Investigación y Desarrollo.
- 27.-Un usuario externo, opositor a policía local, acude al mostrador del SICAU. Le pregunta por el perfil oficial en Twitter de la Universidad de Málaga, con objeto de ir siguiendo las publicaciones en la red social, en especial las referidas a la apertura extraordinaria de bibliotecas, horarios y espacios habilitados para ello. Deberá indicarle que dicho perfil puede encontrarlo como:
- @UMA.
  - @infoUMA.
  - @SICAU\_UMA.
  - El acceso a las publicaciones de las redes sociales institucionales es sólo para miembros de la comunidad universitaria.

- 28.-Se recibe otra llamada telefónica. En esta ocasión, se trata de un alumno alemán que se acaba de incorporar a nuestra Universidad, y le pregunta por la oficina de Welcome to UMA. Le indicará que dicha oficina puede encontrarla en el:
- Edificio Jardín Botánico.
  - Pabellón de Gobierno Adjunto.
  - Edificio López de Peñalver.
  - Edificio Rosa de Gálvez.
- 29.-De acuerdo con la Carta de Servicios, el indicador de calidad que hace referencia al soporte a la docencia, la investigación y los servicios, se establece como:
- Porcentaje de incidencias resueltas en las preparaciones de medios audiovisuales.
  - Porcentaje de incidencias resueltas en las averías de medios audiovisuales.
  - Número de incidencias resueltas en las averías de medios audiovisuales.
  - Número de incidencias en las averías de medios audiovisuales.
- 30.-Recibe una nueva consulta telefónica, en la cual una persona se muestra interesada en realizar estudios relacionados con las Telecomunicaciones. Le indicará los diferentes grados que pueden estudiarse en la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación, entre los cuales no se encuentra:
- Grado en Ingeniería de Tecnologías de Telecomunicación.
  - Grado en Ingeniería de Sistemas Electrónicos.
  - Grado en Ingeniería Telemática.
  - Grado en Ingeniería Electrónica, Robótica y Mecatrónica.
- 31.-Según la Carta de Servicios del SICAU, en caso de recibirse una sugerencia, se deberá notificar a quien la hizo, tanto de las actuaciones realizadas como de los resultados obtenidos, en el plazo de:
- 10 días.
  - 15 días.
  - 1 mes.
  - 20 días.
- 32.-Recibe mediante WhatsApp, con un lenguaje claramente inapropiado, una queja de un alumno por la falta de zonas ajardinadas en la Ampliación del Campus de Teatinos. Basándose en las Normas para el uso del WhatsApp del Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario (SICAU), hará lo siguiente:
- Intentar responder a la crítica de forma constructiva.
  - Requerir permiso del usuario para contactar con él a través de una llamada telefónica para ofrecerle una información lo más correcta posible.
  - Indicar al alumno que debe dirigirse al servicio encargado del diseño del campus.
  - No atender la consulta.
- 33.-¿Cuál de los siguientes actos protocolarios de la UMA se abre con la lectura de la memoria del curso académico anterior?
- Apertura de curso.
  - Investidura de nuevos doctores.
  - Acto de imposición de la Medalla de Oro de la UMA.
  - Solemne acto de investidura de Doctor Honoris Causa.

- 34.-Una alumna de primer curso de una de las titulaciones impartidas en la Facultad se acerca al mostrador y le pide el número de teléfono de la oficina de información del Jardín Botánico, ya que necesita una información sobre becas que están a punto de convocarse. Le responderá que debe llamar al:
- 952333333
  - 952131001
  - 952131313
  - 951951313
- 35.-El Vicedecano de Estudiantes acude al mostrador y le comunica que tiene intención de publicar unas imágenes de la semana cultural del centro en el portal web de la Universidad. A la pregunta por el formato al que estas imágenes deben responder, usted le informará que, según el Manual de Normas de Estilo Web de la UMA, este debe ser:
- 4:3 en horizontal
  - 4:3 en vertical
  - 16:9 en horizontal
  - 16:9 en vertical
- 36.-Una alumna de la Facultad le pregunta por la ubicación del Servicio de Empleabilidad y Emprendimiento, ya que, próxima a finalizar la carrera, necesita orientación profesional. Le indicará que dicho servicio se encuentra en:
- Edificio Jardín Botánico.
  - Edificio Rosa de Gálvez.
  - Edificio The Green Ray.
  - Edificio Ada Byron.
- 37.-Según recoge la Carta de Servicios del SICAU, las personas usuarias tienen reconocidos unos derechos. Señale de entre los siguientes cuál no es uno de ellos:
- Obtener una orientación positiva.
  - Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario y laboral que tramitan los procedimientos en que sean parte.
  - Recibir información, de interés general y específico, en los procedimientos que les afecten y que se tramiten en este Servicio de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
  - Recibir de forma directa y/o mediante información expuesta, la respuesta a sus demandas informativas sobre aspectos relacionados con la Universidad de Málaga o derivándolo/a al Servicio correspondiente.
- 38.-Recibe una nueva consulta por teléfono, donde un familiar de un alumno que quiere realizar estudios en nuestra Universidad le pregunta en qué centro se imparte el Grado en Ingeniería de Sonido e Imagen. Le indicará que dichos estudios se imparten en:
- Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación.
  - Escuela de Ingenierías Industriales.
  - Facultad de Ciencias de la Comunicación.
  - No se imparte esa titulación en la Universidad de Málaga.
- 39.-Una estudiante del Master en Producción Artística Interdisciplinar, de la Facultad de Bellas Artes, le pregunta por teléfono por la ubicación del Servicio de Ordenación Académica. Le indicará que puede encontrarlo en:
- Pabellón de Gobierno Adjunto.
  - Edificio del Rectorado.
  - Edificio Rosa de Gálvez.
  - Pabellón de Gobierno.

- 40.-De acuerdo con la Carta de Servicios, el indicador de calidad que hace referencia a la recepción y custodia de los objetos perdidos, ¿alcanza el nivel de compromiso adquirido?
- Sí, pues el mismo se establece en el 70 %
  - No, pues el mismo se establece en el 80 %
  - Sí, pues el mismo se establece en el 60 %
  - No, pues el mismo se establece en el 90 %
- 41.-Una estudiante coreana le pregunta en una consulta de WhatsApp por la denominación actual de un centro de nuestra Universidad dedicado a la enseñanza del español como lengua extranjera, acreditado por el Instituto Cervantes. Le responderá que se denomina:
- Cursos para Extranjeros.
  - Centro Internacional de Español.
  - Cursos de Español para Extranjeros.
  - Centro Internacional de Extranjeros.
- 42.-Un usuario externo le pregunta por la ubicación del Contenedor Cultural de la UMA, ya que está interesado en acudir por la tarde a una proyección de cine. Debe indicarle que se encuentra en:
- Bulevar Louis Pasteur.
  - Calle Marqués de Beccaria.
  - Calle San Millán.
  - Calle Julio Mathías.
- 43.-Una profesora de la Facultad le solicita por WhatsApp unos duplicados de llaves de la puerta de su despacho. Usted le indica que este tipo de solicitudes las debe hacer a través del gestor de peticiones de nuestro servicio, con objeto de poder realizar adecuadamente la gestión y seguimiento de su solicitud, manteniéndola informada hasta que pueda disponer de las copias solicitadas. Para facilitarle el acceso al gestor, le indicará, teniendo en cuenta las propias Normas para el Uso del WhatsApp, que puede encontrarlo en:
- <https://dj.uma.es/sicau/>
  - <https://dj.uma.es/gestion-de-la-informacion/>
  - <https://dj.uma.es/gestor-sicau/>
  - <https://dj.uma.es/gestor-peticiones-sicau/>
- 44.-De acuerdo con la Carta de Servicios y con la información facilitada, el indicador de calidad que hace referencia a la información y orientación a los usuarios, ¿alcanza el nivel de compromiso exigido?
- Sí, pues el mismo se establece en el 60 %
  - No, pues el mismo se establece en el 75 %
  - Sí, pues el mismo se establece en el 55 %
  - No, pues el mismo se establece en el 65 %
- 45.-Un repartidor de una empresa de mensajería privada se acerca al mostrador y le muestra un envío cuyos datos de destinatario son incompletos, por lo que no puede localizarlo; tan sólo hay una referencia a “UMA Convive”. Deberá indicarle que se dirija a:
- Edificio Jardín Botánico.
  - Edificio Rosa de Gálvez.
  - Pabellón de Gobierno Adjunto.
  - Edificio López de Peñalver.

- 46.-Un profesor de la Facultad le trae una documentación para enviar a Registro General pero, dada la hora que es, ya no puede ser recogida por el Servicio de Mensajería. Le pregunta por la ubicación de la oficina de Registro General más cercana para ir él personalmente a entregarla. Le responderá que la más próxima se encuentra en:
- a) Pabellón de Gobierno.
  - b) Edificio Rosa de Gálvez.
  - c) Edificio del Rectorado.
  - d) Edificio Severo Ochoa.
- 47.-Unos minutos antes de finalizar su jornada de trabajo, en el mostrador, un usuario le manifiesta su disconformidad con el servicio recibido en el SICAU, ya que considera que ha sido objeto de tardanza en la atención por nuestra parte. Esta persona se encuentra algo nerviosa y se dirige a usted utilizando un lenguaje inapropiado. En base a la Carta de Servicios, le responderá de la siguiente manera:
- a) Indicándole que puede presentar la reclamación oportuna en el Gestor de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.
  - b) De forma constructiva, pidiéndole disculpas por estar desbordados con el acto de apertura de curso.
  - c) No atendiendo la consulta de este usuario.
  - d) Indicándole que debe cumplimentar una hoja del Libro de Reclamaciones del SICAU.

### **APARTADO 3**

La Universidad de Málaga, en una apuesta clara por la innovación cultural, prepara una nueva edición del FANCINE “Festival de Cine Fantástico”, que durante años avala un prestigioso recorrido.

Desde el Servicio de Cultura se informa que las sedes para esta nueva edición son:

- Cine Albéniz.
- Rectorado de la Universidad de Málaga.
- Contenedor Cultural.
- Aula Magna de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

Se solicita la colaboración del SICAU de la Universidad de Málaga, para difundir la información con el conjunto de actividades que se llevarán a cabo.

Al SICAU del Rectorado se le indica que gestione toda la correspondencia relativa a este evento, recomendando realizar una serie de comprobaciones sobre el correcto funcionamiento de la aplicación GANES, ya que recientemente ha sido instalada en un nuevo ordenador.

También, y teniendo en cuenta la afluencia de personas ajenas a la UMA, deberemos realizar una intensa labor de gestión de la información visual, de acuerdo con el Manual de Normas de Identidad Visual de la Universidad de Málaga.

Paralelamente, en la mencionada Aula Magna, está previsto presentar una conferencia sobre “Cine Coreano de Terror”. El profesor que va a impartir la conferencia solicita ayuda para la preparación y comprobación del espacio y de los medios audiovisuales.

A continuación, responda a las siguientes incidencias que se plantean.

#### **PREGUNTAS:**

48.-El proyector del aula está conectado a varios dispositivos. ¿Qué botón del mando del proyector nos permite escanear las distintas fuentes de imagen conectadas?

- a) Keystone.
- b) Input.
- c) Freeze.
- d) Apa.

49.-El proyector está configurado en formato 4:3, y el profesor necesita presentar unas imágenes en formato 16:9. ¿Qué botón del mando del proyector nos permite cambiar de un formato a otro?

- a) Muting.
- b) Pattern.
- c) Blank.
- d) Aspect.

50.-El proyector del aula está diseñado para una resolución nativa XGA, lo que significa que para conseguir una máxima calidad de imagen deberemos configurar el ordenador en su equivalente numérico, que es:

- a) 1024x768 píxeles.
- b) 800x600 píxeles.
- c) 1920x1080 píxeles.
- d) 1400x1050 píxeles.

- 51.-El profesor quiere cerciorarse de la luminosidad del proyector para una correcta visión de su exposición. ¿Cuál es la unidad de medida utilizada para evaluar la potencia lumínica de la lámpara del proyector?
- Vatio.
  - Julio.
  - Lumen.
  - Voltio.
- 52.-Nos damos cuenta de que el único cable HDMI que teníamos en conserjería está siendo utilizado en otra clase. ¿Cuál de los siguientes cables también transmite audio y video digital?
- VGA.
  - Video por componentes.
  - Display Port.
  - S-Vídeo.
- 53.-La conferencia va a ser emitida en la web de la UMA para que pueda ser seguida on-line por todo aquel que lo desee. ¿Cómo se denomina la tecnología que se utiliza para optimizar la descarga y reproducción de archivos de audio y video que suelen tener cierto peso?
- Streaming.
  - Sample-rate.
  - Mega-rate.
  - Suffering.
- 54.-Pretendemos crear una copia de seguridad de los albaranes generados en GANES en un fichero externo a la aplicación. El tipo de fichero al que se exportan los datos puede ser:
- XLS o .doc.
  - CSV o .doc.
  - XML o .txt.
  - bmp o .potx.
- 55.-A la vez que se genera la copia de seguridad a que se refiere la pregunta anterior, queremos que dichos albaranes se eliminen de GANES. Para ello elegiremos la opción:
- Exportar.
  - Histórico.
  - Importar.
  - Conforme.
- 56.-Hemos hecho la exportación de los albaranes generando un fichero con la funcionalidad de formato resumido. ¿Podremos recuperar los ficheros (importarlos), para incorporarlos a GANES?
- Sí, siempre que conste la fecha de registro.
  - Sí, siempre que conste el número de registro.
  - Sí, siempre que conste la fecha y el número de registro.
  - No.
- 57.-Según el Manual de GANES, el equipo en el que se instale dicho programa, requiere de una serie de herramientas adicionales instaladas. ¿Podría indicar cuál de las siguientes no es una herramienta adicional?
- Herramienta generadora de nube de puntos para el albarán.
  - JVM (Máquina virtual de Java) versión 1.5.0 o posterior.
  - Herramienta de comprensión de archivos .zip.
  - Herramienta de tratamiento de archivos con formato .pdf.

- 58.-La persona responsable del SICAU le encarga a una persona de su equipo el franqueo del correo, solicitándole que la firma o sello del Servicio aparezca en los albaranes de forma automática. Indique cuál de las siguientes afirmaciones es correcta:
- El programa GANES no permite la opción de incluir una firma automáticamente.
  - No es posible, ya que la única firma admitida es la del cliente "UMA".
  - Informamos a la persona responsable que la firma que aparece en el albarán debe estar registrada en Correos como firma autorizada.
  - Se puede incluir la firma a través de un fichero (.jpeg, .bmp o .gif).
- 59.-Según el Manual de GANES, la opción que permite guardar los albaranes, registrados en ficheros, para que la persona usuaria pueda hacer uso de los datos de forma externa a la aplicación, es:
- Registrar.
  - Consultar.
  - Exportar.
  - Importar.
- 60.-Según el Manual de GANES, La opción que permite generar albaranes válidos del cliente para su presentación en los centros de admisión, es:
- Registrar.
  - Imprimir.
  - Exportar.
  - Importar.
- 61.-Según el Manual de GANES, en la opción "DESTINO", ¿qué debemos seleccionar?
- Nacional o Internacional.
  - Local o Destino 1.
  - Destino 1 o Destino 2.
  - Local, Destino 1, Destino 2, Ceuta y Melilla.
- 62.-Según el Manual de GANES, para el envío de sobre grande, ¿qué tipos de franqueo admite el programa?
- Solo existe la opción "pagado".
  - Solo existen dos opciones, "pagado" y "concertado".
  - Solo existen tres opciones, "pagado", "concertado" y "a máquina".
  - El programa admite las opciones de "pagado", "concertado", "a máquina" o "en destino".
- 63.-Según el Manual de GANES, para crear un nuevo albarán a partir de los datos del albarán registrado, ¿qué botón se debe pulsar?
- Importar
  - Exportar
  - Copiar
  - Editar
- 64.-Según el Manual de GANES, la identificación del cliente se realiza a través de cuatro campos, que contienen los datos: Número de cliente, Nombre del cliente, CIF del cliente y:
- Número de contrato del cliente.
  - Dirección del cliente.
  - Cuenta de cargo del cliente.
  - Número de cuenta corriente del cliente.



- 65.-Tenemos que realizar una consulta de albaranes de entrega para comprobar unos datos. Según el Manual de GANES, ¿cuál sería la respuesta correcta?
- Se deben introducir los criterios de búsqueda y pulsar el botón “Consultar”.
  - Se deben introducir los criterios de búsqueda y pulsar el botón “Gestionar”.
  - Se deben introducir los criterios de búsqueda y pulsar el botón “Buscar”.
  - Se deben introducir los criterios de búsqueda y pulsar el botón “Exportar”
- 66.-¿En qué momento se puede comprobar que la información recogida en los albaranes de entrega, generados en GANES, se corresponde con la carga de envíos asociados a ellos?
- Una vez generados los albaranes de entrega.
  - Una vez impresos los albaranes de entrega.
  - Una vez registrados los albaranes de entrega.
  - Una vez entregados los albaranes en los Centros de Admisión de Correos.
- 67.-Con motivo del Festival, se va a colocar en el edificio del Rectorado una nueva señalética, para ello se empleará el siguiente código:
- PANTONE 648C
  - PANTONE 3125C
  - PANTONE COOL GRAY 10
  - PANTONE COOL GRAY 8
- 68.-El personal de mantenimiento trae una placa para colocarla en una puerta. La placa tiene unas medidas de 8x8 cms. ¿Son correctas las medidas?
- No, en el manual de Señalética de la UMA se especifica que las medidas son de 10x10 cms.
  - Sí, en el manual de Señalética de la UMA se especifica que las medidas no deben de exceder los 10x10 cms.
  - No, las placas de las puertas deben de ser rectangulares para poder colocarlas encima de la puerta, según el manual de Señalética de la UMA.
  - Las medidas son indiferentes, en el Manual de Señalética de la UMA sólo se indica el color.
- 69.-Con motivo de la conmemoración del 50º aniversario de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, se colocó una placa en la fachada. Según las normas que aparecen en el Manual de Señalética de la UMA. ¿Cuáles debían de ser las medidas de la placa?
- 42x42 cms.
  - 42x10 cms.
  - 30x10 cms.
  - 30x20 cms.
- 70.-Según el Manual de Señalética de la UMA, las señales de emergencia y seguridad mantendrán sus colores originales, que son:
- Amarillo y verde.
  - Rojo y amarillo.
  - Verde y Rojo.
  - Amarillo y verde.