

ESTRUCTURA DEL SICAU

0. 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 equipos SICAU para su consecución. En base a esto, desarrolla las tareas administrativas, la toma de decisiones y la adopción de medidas que sean necesarias para el funcionamiento del Servicio, así como la representación del mismo ante otros servicios o estamentos de la Universidad de Málaga, e incluso externos.

La coordinación de los equipos implica la elaboración, supervisión y actualización de los procedimientos generales de trabajo, los cuales son esenciales para la normalización de procesos en todo el ámbito SICAU. Por otra parte, esta coordinación también implica asegurar la cohesión funcional entre los diferentes puntos SICAU y el Área de Gestión de la Información, así como la supervisión del equipo de Redes SICAU.

La Dirección del SICAU se encuentra ubicada en el edificio del Jardín Botánico, y se compone de tres puestos: Director/a, Subdirector/a y Jefe/a de Sección de Información, con las siguientes funciones cada uno de ellos:

Director

- Representar al Servicio como principal responsable del SICAU.
- Dirigir, coordinar y supervisar la actividad del Servicio y del personal a su cargo.
- Asistir y colaborar con la Gerencia.
- Coordinar el SICAU con otros Servicios de la Universidad.
- Promover la formación del personal.
- Coordinar la gestión de la calidad, asistido por el Grupo de Mejora.
- Coordinar los diferentes equipos SICAU, asistido por la Mesa Coordinadora.
- Administrar los recursos asignados al Servicio.
- En el cumplimiento de sus obligaciones es asistido por el Subdirector y el Jefe de Sección.

Subdirector

- Colaborar con el Director en la planificación y desarrollo de las actividades del Servicio.
- Colaborar con el Director en la coordinación de las tareas del Servicio y de su personal, así como en la supervisión y evaluación de resultados.
- Mantener y actualizar los datos de plantilla de personal del Servicio.
- Mantener y actualizar los datos y contenidos del SICAU en el sistema de gestión de la calidad, campus virtual.
- Mantener y actualizar los contenidos de los repositorios del micrositio web del SICAU.
- Mantener y actualizar la documentación referente a procedimientos generales, así como otros documentos y guías del Servicio.
- Elaborar turnos de trabajo SICAU en aperturas extraordinarias de bibliotecas.

- Gestionar autorizaciones de acceso con Gerencia y Smart-Campus.
- Gestionar aperturas de edificios en sábados y horarios especiales con Gerencia.
- Gestionar el control horario y validaciones del personal SICAU que depende de la Dirección.
- Representar el Servicio y sustituir al Director en su ausencia.

Jefe de Sección

- Colaborar con el Director en la planificación y desarrollo de actividades de información.
- Coordinar y organizar los procesos de trabajo del SICAU relacionados con la información.
- Colaborar en la capacitación del personal para el desempeño de las funciones de gestión y transmisión de la información generada o recopilada por el SICAU.
- Elaborar, proponer y hacer seguimiento de los objetivos e indicadores, de acuerdo con los procesos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Atender a usuarios que demandan una respuesta específica y concreta ante determinadas cuestiones que requieren una atención más especializada.
- Mantenimiento de las páginas web vinculadas al SICAU.
- Administrar las redes sociales propias del servicio.
- Decidir qué información va a proponerse al Servicio de Comunicación para su difusión a través de las listas de correo institucionales.
- Elaborar informes o trabajos técnicos para la toma de decisiones.
- Elaborar la estadística anual de difusión de información tanto en el grupo de gestión como en los equipos SICAU.
- Asistir y colaborar activamente en los encuentros y jornadas de trabajo del grupo interuniversitario SIOU (Servicios de Información y Orientación Universitarios).
- Coordinar el equipo de Redes SICAU, establecer un canal de comunicación fluido y efectivo con los responsables de los Centros, Servicios y Departamentos a los que se presta servicio de gestión de micrositijs y redes sociales.
- Colaborar con Destino UMA en charlas informativas a institutos de la provincia, campañas de difusión y Jornadas de Puertas Abiertas.

2. Oficina de Información.

Esta dependencia del SICAU se encuentra ubicada en el edificio del Jardín Botánico (Campus de Teatinos) y es la encargada de la gestión de la información general que se va a difundir tanto desde la propia oficina como desde los diferentes puntos SICAU. Para ello, estará en contacto continuo y directo con los Vicerrectorados y Servicios potencialmente generadores de información, realizando recopilaciones de información durante el curso académico, las cuales son transmitidas a los diferentes puntos SICAU de los centros y edificios universitarios.

Esta área de gestión cuenta con una serie de medios de contacto a disposición de los usuarios de nuestro Servicio, entre los cuales cabe destacar la atención presencial personalizada, la atención telefónica, el gestor de peticiones, correo electrónico y el WhatsApp.

Para cumplir su cometido, la Oficina de Información cuenta, según la actual RPT, con los siguientes puestos:

- 2 Unidades Técnicas de Gestión.
- 1 Administrativo.
- 1 Técnico Especialista en Telecomunicaciones.

Las funciones de la Oficina de Información son las siguientes:

- Resolución de solicitudes de información recibidas tanto por el gestor de peticiones, como por WhatsApp, a través de llamadas telefónicas o de forma presencial en la propia oficina, distribuyendo las consultas entre el personal y controlando que éstas se resuelvan en el tiempo conveniente, según está establecido en nuestra Carta de Servicios.
- Resolución de consultas de información recibidas a través de las redes sociales institucionales de la UMA (Facebook, Instagram y Twitter).
- Búsqueda de la información necesaria para la resolución de consultas en los contenidos de la web de la Universidad de Málaga, la de Distrito Único Andaluz, y otras, así como solicitándola a distintos Servicios de nuestra Universidad, en los casos que sea necesario.
- Elaboración del documento que se envía al personal de los puntos SICAU que se encargan de la atención telefónica en períodos rotativos, para que puedan responder a consultas pidiendo información que suele ser muy concreta y específica, y que se repite en los mismos períodos de manera cíclica.
- Elaboración de documentos "modelo" que se utilizan para resolver las consultas.
- Elaboración de documentos con información detallada y resumida sobre ciertos procedimientos (becas, pruebas de acceso, etc.).
- Elaboración y actualización de los contenidos del micrositio web del SICAU.
- Publicación y mantenimiento de contenidos en el apartado de "Destacados" de la página principal de la web de la UMA.
- Actualización del Directorio (DUMA) publicado en la página web de la UMA.
- Revisión y actualización de datos de la UMA en revistas de divulgación y páginas webs como, por ejemplo, *y ahora qué* ó *e-magister*.

- Lectura diaria de BOE y BOJA y envío de correo electrónico a todo el personal del SICAU de cualquier publicación que sea de interés para nuestros usuarios.
- Lectura diaria de prensa para conocer las noticias relacionadas con la Universidad.
- Participación en el stand que representa a nuestro Servicio en las Jornadas de Puertas Abiertas que anualmente organiza Destino UMA.
- Asistencia anual a los Encuentros SIOU (Servicios de Información y Orientación Universitaria), en los que participan la gran mayoría de universidades españolas.
- Cumplimentación del formulario de consultas atendidas, por cualquiera de los medios, y elaboración posterior de las estadísticas necesarias para las mediciones de los indicadores que tenemos asociados a los procesos clave de nuestra unidad funcional, según el Sistema de Gestión de la Calidad establecido en la UMA.
- Impartición de cursos de formación al personal del SICAU en materia de información.

3. Puntos SICAU.

El SICAU dispone de una red de puntos de información, conserjería y atención al usuario en cada centro o edificio, a través de la cual se atienden las necesidades de éstos.

Los servicios prestados en los puntos SICAU son los siguientes:

1. Informar a las personas usuarias. Facilitar al usuario/a 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. Esta información podrá ser demandada y resuelta tanto de manera presencial como telefónica, a través del correo electrónico y redes sociales.
2. Soporte a la docencia, la investigación y los servicios:
 - Apertura y cierre de las instalaciones.
 - Encendido y apagado de luces y aparatos de refrigeración y calefacción.
 - Reservas de aulas docentes y otros espacios, mediante el sistema de gestión de reservas de espacios.
 - Preparación de aulas y espacios para la docencia y actos.
 - Suministro del material didáctico y audiovisual necesario (conexión y puesta a punto) para el desarrollo las actividades docentes y académicas.
 - Asistencia básica a la comunidad universitaria en el uso de nuevas tecnologías.
 - Las demandas de información, así como la solicitud de determinados servicios por parte del SICAU se pueden realizar a través de nuestro gestor de peticiones.
3. Custodia y control de llaves y dispositivos de acceso de las instalaciones. Para permitir el acceso a las personas usuarias a las dependencias de uso común, y a aquellas autorizadas a espacios concretos, mediante el préstamo o la realización de duplicados de llaves y dispositivos de acceso.
4. Supervisión de la conservación de las infraestructuras. Revisión continuada de las instalaciones y atención de los avisos de averías, mejoras, montajes e incidencias, comunicándolos al Servicio de Mantenimiento y realizando el seguimiento correspondiente.
5. Supervisión de las tareas encomendadas a las empresas externas para la realización de determinados servicios contratados por la Universidad de Málaga. Controlando la actuación y prestación del servicio por parte de las diferentes contratadas que operan en los centros de la UMA, emitiendo informes sobre su actuación siempre que sea necesario. Haciendo especial hincapié en la supervisión de los servicios de limpieza y seguridad, velando por el mantenimiento del buen estado de las condiciones higiénico-sanitarias y de seguridad de las instalaciones.
6. Control y registro de residuos en el Sistema de Gestión Ambiental. Realizando un registro mensual de los datos de recogida selectiva de los residuos depositados en los puntos limpios, contenedores de papel en planta, así como la gestión de pilas y tóneres. Medir y revisar la cantidad de residuos generados en la UMA, controlados directamente por el personal del SICAU.
7. Gestión de la correspondencia del Centro. Entendiendo por tal, la recepción, clasificación, distribución, franqueo y envío de toda la correspondencia entrante y saliente.

8. Recepción y custodia de los objetos perdidos en el Centro. Con la finalidad de la devolución a su propietario.

Actualmente, el Servicio dispone de 19 puntos SICAU que atienden a los diferentes Centros y edificios. En cada punto o conserjería existe un equipo que tiene la siguiente estructura:

1 Encargado/a de Equipo de Conserjería.

1-2 Técnicos/as Especialistas de Conserjería.

Técnicos/as Auxiliares de Servicios de Conserjería.

Estos equipos atienden las funciones del SICAU del área de conserjería, en diferentes niveles de responsabilidad:

Nivel de gestión: Encargado/a de Equipo de Conserjería.

Nivel especialista: Técnicos/as Especialistas de Conserjería.

Nivel auxiliar: Técnicos/as Auxiliares de Servicios de Conserjería.

Los niveles de responsabilidad serán asumidos de manera preferente por las categorías descritas, sin perjuicio de que, en casos excepcionales, deban ser asumidos por las otras categorías tanto inferiores como superiores, como funciones propias del Servicio.

4. Redes SICAU.

El SICAU, mediante la figura de los Técnicos Especialistas, se encarga de la gestión específica de la información a través de las redes sociales y los microsítios web de algunos Centros y Servicios de la Universidad de Málaga.

Esta nueva vía del SICAU nace con la idea de adaptar nuestra vertiente informativa a las actuales demandas en materia de información, muy ligadas a las nuevas tecnologías, aplicaciones, plataformas y usos sociales.

Las tareas de Redes SICAU son las siguientes:

- Gestión diaria de redes sociales y creación de contenidos.
- Edición, gestión y adaptación de microsítios web.
- Gestión, adaptación y creación de contenidos para las Pantallas Informativas propias de los Centros.
- Responder y/o canalizar las diferentes consultas planteadas por los usuarios a través de los servicios de mensajería directa de las redes sociales.
- Coordinación periódica con los responsables de la información en los diferentes Centros y Servicios para establecer las líneas a seguir.
- Realización de informes, a petición de los responsables de los Centros y Servicios, sobre valores métricos cuantificables relacionados con las redes sociales, de cara a diferentes evaluaciones de la calidad.
- Asesoramiento sobre la mejor manera o medio para difundir un determinado tipo de información y gestionar las adaptaciones necesarias para ello.
- Gestionar las diferentes situaciones de crisis sobrevenidas a través de las redes sociales, comunicarlas a los diferentes responsables y, en caso de que fuera necesario, al Servicio de Comunicación de la Universidad de Málaga.

5. Mesa Coordinadora.

La Mesa Coordinadora del SICAU es el órgano interno encargado de establecer estrategias comunes en el Servicio mediante la homogeneización de procedimientos, con el objetivo primordial de facilitar al personal del área las herramientas precisas para la consecución de los procesos propios del SICAU.

COMPOSICIÓN:

- Director SICAU.
- Subdirector SICAU.
- Jefe de Sección de Información.
- Unidades Técnicas de Gestión de Información.
- Encargados de Equipo SICAU.

FUNCIONES:

- Recibir información actualizada sobre las distintas cuestiones que afecten al Servicio por parte de la Dirección.
- Servir de puente entre la Dirección del Servicio y el personal a su cargo.
- Elaborar propuestas de mejora para el Servicio.
- Hacer seguimiento de la implantación de los acuerdos alcanzados en la Mesa.
- Resolver dudas o cuestiones que puedan plantearse en el desarrollo de las distintas reuniones.
- Crear grupos de trabajo para coordinación en temas específicos.
- Aprobar las mejoras propuestas por el Grupo de Mejora SICAU.
- Redactar acta de las reuniones.

La Mesa Coordinadora se reúne periódicamente para desarrollar sus funciones, existiendo, además, un grupo de WhatsApp con carácter permanente, con el objeto de compartir acciones, conocimientos y posibles soluciones ante situaciones que por su urgencia así lo requieran.

6. Mesa Técnica de Especialistas.

La Mesa Técnica de Especialistas del SICAU es el órgano técnico encargado de establecer criterios uniformes en el uso de las herramientas propias del Servicio, lo que supone una mejora de los procesos propios a través de la transformación digital.

COMPOSICIÓN:

- Director SICAU
- Subdirector SICAU
- Jefe de Sección de Información
- Técnicos Especialistas SICAU

FUNCIONES:

- Establecer criterios de tutorización para el resto del personal del área en el uso de herramientas específicas.
- Elaborar propuestas de mejora para el Servicio dentro de su ámbito de competencias.
- Crear grupos de trabajo en el ámbito de los medios audiovisuales, información y gestión ambiental.
- Reunir y poner a disposición de los participantes, información técnica acerca de las herramientas utilizadas en el Servicio.
- Sugerir, fundamentar y considerar propuestas y alternativas técnicas para la consecución de los objetivos del SICAU.
- Redactar acta de las reuniones.

La Mesa Técnica de Especialistas se reúne periódicamente para desarrollar sus funciones, existiendo, además, un grupo de WhatsApp con carácter permanente, con el objeto de compartir acciones, conocimientos y posibles soluciones ante situaciones que por su urgencia así lo requieran.

7. Grupo de Mejora.

El Grupo de Mejora del SICAU se constituyó para llevar a cabo la implantación del Complemento de Productividad y Mejora de la Calidad de los Servicios, teniendo como principal misión adquirir compromisos de calidad con sus usuarios/as para que la Universidad de Málaga sea un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y la formación continua, como requiere el Espacio Europeo de Educación Superior. La idea del trabajo en grupo se basa en el reconocimiento de que la calidad es competencia de todos y que quienes mejor conocen los procesos de trabajo son quienes los realizan diariamente.

COMPOSICIÓN

- Tendrá carácter transversal, y dará cabida a todos los grupos, categorías, etc., que componen el personal de la Unidad Funcional.
- Estará formado por un número de personas no inferior a 3 ni superior a 6 de todos los niveles, que conozcan los procesos que se gestionan. En casos puntuales, cuando así lo aconseje la temática planteada, se podrán incorporar otras personas del Servicio.

El Grupo de Mejora está integrado por:

- El/la Coordinador/a del grupo.
- Una persona que realice labores de secretaría, designado por el grupo de entre sus miembros, quien levantará acta de las reuniones del grupo.
- El resto de los miembros del grupo, que actuarán como vocales.

FUNCIONES

- Proponer la mejora, revisión y análisis de los procesos, procedimientos, indicadores, Carta de Servicios, o cualquier otra cuestión en el ámbito de la calidad que redunde en beneficio de las personas usuarias y simplifique el trabajo del personal del área.
- Analizar y proponer soluciones a ineficiencias del propio trabajo o actividad.



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

| **SICAU**

2023