

Parte específica

Tema 5

Información de anomalías ou incidencias
no centro de traballo

Índice do tema 5. Parte específica

1. Tarefas diarias

1.1. Tarefas de control

1.2. Preparación de salas e reunións

2. Anomalías no centro de traballo

3. Incidencias no centro de traballo

Introdución

Neste tema imos aprender
que son as anomalías e as incidencias
no centro de traballo.

Primeiro tes que diferenciar
entre anomalía e incidencia.

Para detectar calquera anomalía
tes que desprazarte polo centro de traballo
e observar ben as diferentes dependencias
para identificar danos ou avarías.

Se ves calquera anomalía ou dano
anótalo e comunícalo ao responsable.

Tamén poden xurdir incidencias no traballo.
Estas incidencias poden aparecer cando fas unha tarefa
ou coas persoas coas que che relacionas.

É importante anotar a incidencia ou anomalía
e comunicarlle á persoa responsable de solucionala.

1. Tarefas diarias

1.1. Tarefas de control

Hai tarefas de control moi importantes
que fan os axudantes de xestión e servizos comúns.

Debes coñecer estas tarefas de control
para saber localizar as incidencias e anomalías
que explicaremos máis adiante neste tema.

Imos ver en que consisten:

- Debes revisar os corredores
e as salas do edificio onde traballas
para ver que todo está en orde.
- Debes coñecer os sistemas de seguridade,
como as alarmas.
Por exemplo,
hai alarmas de incendio ou de roubo.
- Debes saber onde pode entrar unha persoa
e onde non pode entrar.
Hai persoas, como os xefes,

que poden ir a todos os despachos e todas as salas.

Hai outras persoas, como os usuarios, que só poden ir a algunhas salas.

- Debes comunicar as incidencias sobre a vixilancia do edificio á persoa encargada de seguridade.

1.2. Preparación de salas e reunións

Outras das tarefas importantes que debes facer

é a preparación de salas e reunións.

Imos ver en que consiste:

- Debes preparar as salas para que estean en boas condicións.
Isto significa que debes comprobar:
 - A calefacción no inverno
e o aire acondicionado no verán.
 - As xanelas e os sistemas de ventilación.
 - Que a luz sexa adecuada.
 - Que haxa toda a tecnoloxía que se necesita.
Por exemplo,
teléfonos, internet, enchufes
ou sistemas de son e de megafonía.
 - Que a sala está limpa e ordenada.
 - Que as saídas de emerxencia se poidan usar.
- Tamén debes encargarte de que o material funxible
que se necesita nunha reunión estea listo.

O material funxible son as cousas de papelería que se utilizan todos os días nunha oficina, por exemplo bolígrafos, folios, cartafolios, grampadoras ou papelógrafos.

Debes avisar cando se acabe o material funxible ou cando se estraguen os aparellos e mobles.

2. Anomalías no centro de traballo

No teu posto de traballo
es a persoa responsable
de comunicar as anomalías que atopas.

Unha anomalía é un dano,
ou unha falta de axuste ao que é normal.

Por exemplo,
unha greta na parede ou no teito.

É importante diferenciar ben
o que é unha anomalía
do que é unha incidencia.

Unha incidencia é algo que ocorre
na realización dunha tarefa
ou na relación que establecemos coas persoas
ao realizar unha tarefa.

As incidencias aparecen de forma inesperada
e dificultan que fagamos ben o noso traballo.

Imos coñecer varios exemplos

de anomalías que podes atopar no teu traballo:

- Unha greta na parede ou no teito.
- Unha pingueira ou humidades en xanelas e portas.
- Unha billa que gotea.
- Un enchufe en mal estado.
- A luz que non funciona.
- Unha lámpada ou fluorescente fundida.
- Un cristal roto.
- Un estante frouxo.
- A calefacción ou aire acondicionado non funciona.
- A fotocopiadora non funciona.

Como acabamos de ver

ti es a persoa responsable

de informar de anomalías que atopas.

Por iso, unha das túas funcións
é revisar ben todos os despachos
para detectar algunha anomalía.

Por exemplo,

nalgunha ocasión pódénche pedir
que prepares a sala de reunións.

Para iso tes que poñer as cadeiras necesarias,
os cartafoles, bolígrafos
e botellas de auga para os asistentes indicados.

Nestes casos podes atopar
cadeiras que están en mal estado
ou algún problema na sala de reunións.

Debes dar parte de todas estas anomalías
á persoa responsable do seu arranxo
e así poder solucionarlas antes da reunión.

Dar parte significa avisar á persoa responsable.

Para dar parte desas anomalías

podes seguir as seguintes indicacións:

- Anota de forma clara a data, lugar e a anomalía.
- Identifica se a anomalía é importante ou urxente. No caso de que a anomalía sexa un risco para os traballadores, comunícaa canto antes. Por exemplo, unha rotura dun cristal, ou a falta de calefacción.
- Comunica a anomalía usando as normas de cortesía que xa coñeces.

3. Incidencias no centro de traballo

Como xa vimos,
unha incidencia é algo que ocorre
na realización dunha tarefa
ou na relación que establecemos coas persoas
ao realizar unha tarefa.

As incidencias aparecen de forma inesperada
e dificultan que fagamos ben o noso traballo.

Por exemplo,
estás a facer fotocopias urxentes
e estrágase a máquina,
ou non queda papel na oficina.

Se é un problema que podes solucionar
faino canto antes
e despois comunícao.

Se pola contra

é un problema que non podes solucionar

debes comunicalo de inmediato.

Ten tranquilidade,

todos os problemas teñen solución.

Para dar parte desas incidencias

podes seguir as seguintes indicacións:

- Anota de forma clara a data, lugar e a incidencia.
- Se hai persoas implicadas escribe os seus nomes e o que ocorreu.
- Comunica a anomalía utilizando as normas de cortesía que xa coñeces.

No traballo poden xurdir situacións

que dificultan as túas tarefas.

Por exemplo,

unha discusión cun compañeiro,

unha tarefa que che ordenan facer e non é a túa función,

ou un visitante enfadado.

Para responder a estas situacións

é moi importante seguir os seguintes consellos:

- Estar acougado.
- Ter unha actitude positiva.
- Ter boa intención.
- Ser sincero.
- Desculparse cando é necesario.
- Saber escoitar, e dar unha resposta.
- Preguntar as dúbida cando unha mensaxe non nos queda clara.
- Mirar á cara da persoa que nos fala e ter unha actitude atenta.
- Usar palabras sinxelas, educadas.
- Ser amable e respectuoso, sen poñer malas caras, sen suspirar e sen enfadarnos.

Os conflitos son normais nas relacións coas persoas

Temos que aprender actuar nestas situacións,
desta forma as nosas relacións melloran.