

Parte específica

Tema 5

Información de anomalías o incidencias
en el centro de trabajo

Índice del tema 5. Parte específica

1. Tareas diarias

1.1. Tareas de control

1.2. Preparación de salas y reuniones

2. Anomalías en el centro de trabajo

3. Incidencias en el centro de trabajo

Introducción

En este tema vamos a aprender
que son las anomalías y las incidencias
en el centro de trabajo.

Primero tienes que diferenciar
entre anomalía y incidencia.

Para detectar cualquier anomalía
tienes que desplazarte por el centro de trabajo
y observar bien las diferentes dependencias
para identificar daños o averías.

Si ves cualquier anomalía o daño
anótalo y comunícalo al responsable.

También pueden surgir incidencias en el trabajo.
Estas incidencias pueden aparecer cuando haces una tarea
o con las personas con las que te relacionas.

Es importante anotar la incidencia o anomalía
y comunicársela a la persona responsable de solucionarla.

1. Tareas diarias

1.1. Tareas de control

Hay tareas de control muy importantes
que hacen los ayudantes de gestión y servicios comunes.

Debes conocer estas tareas de control
para saber localizar las incidencias y anomalías
que explicaremos más adelante en este tema.

Vamos a ver en que consisten:

- Debes revisar los corredores
y las salas del edificio donde trabajas
para ver que todo está en orden.
- Debes conocer los sistemas de seguridad,
como las alarmas.
Por ejemplo,
hay alarmas de incendio o de robo.
- Debes saber dónde puede entrar una persona
y donde no puede entrar.
hay personas, como los jefes,
que pueden ir a todos los despachos
y todas las salas.
hay otras personas, como los usuarios,
que sólo poden ir a algunas salas.
- Debes comunicar las incidencias

sobre la vigilancia del edificio
a la persona encargada de seguridad.

1.2. Preparación de salas y reuniones

Otras de las tareas importantes que debes hacer es la preparación de salas y reuniones.

Vamos a ver en que consiste:

- Debes preparar las salas para que estén en buenas condiciones. Esto significa que debes comprobar:
 - La calefacción en el invierno y el aire acondicionado en el verano.
 - Las ventanas y los sistemas de ventilación.
 - Que la luz sea adecuada.
 - Que haya toda la tecnología que se necesita. Por ejemplo, teléfonos, internet, enchufes o sistemas de sonido y de megafonía.
 - Que la sala está limpia y ordenada.
 - Que las salidas de emergencia se puedan usar.
- También debes encargarte de que el material fungible que se necesita en una reunión esté listo. El material fungible son las cosas de papelería que se utilizan todos los días en una oficina. Por ejemplo, bolígrafos, folios, carpetas, grapadoras o papelógrafos. Debes avisar cuando se acabe el material fungible o cuando se rompan los aparatos y muebles.

2. Anomalías en el centro de trabajo

En tu puesto de trabajo
eres la persona responsable
de comunicar las anomalías que encuentras.

Una anomalía es un daño,
o una falta de ajuste a lo que es normal.
Por ejemplo,
una grieta en la pared o en el techo.

Es importante diferenciar bien
lo que es una anomalía
de lo que es una incidencia.

Una incidencia es algo que ocurre
en la realización de una tarea
o en la relación que establecemos con las personas
al realizar una tarea.

Las incidencias aparecen de forma inesperada
y dificultan que hagamos bien nuestro trabajo.

Vamos a conocer varios ejemplos
de anomalías que puedes encontrar en tu trabajo:

- Una grieta en la pared o en el techo.
- Una gotera o humedades en ventanas y puertas.
- Un grifo que gotea.
- Un enchufe en mal estado.
- La luz que no funciona.
- Una lámpara o fluorescente fundido.
- Un cristal roto.
- Un estante flojo.
- La calefacción o aire acondicionado no funciona.
- La fotocopiadora no funciona.

Como acabamos de ver
tú eres la persona responsable
de informar de anomalías que encuentras.

Por eso, una de tus funciones
es revisar bien todos los despachos
para detectar alguna anomalía.

Por ejemplo,
en alguna ocasión te pueden pedir
que prepares la sala de reuniones.

Para eso tienes que poner las sillas necesarias,
las carpetas, bolígrafos
y botellas de agua para los asistentes indicados.

En estos casos puedes encontrar
sillas que están en mal estado
o algún problema en la sala de reuniones.

Debes dar parte de todas estas anomalías
la persona responsable de su arreglo
y así poder solucionarlas antes de la reunión.

Dar parte significa avisar a la persona responsable.

Para dar parte de esas anomalías
puedes seguir las siguientes indicaciones:

- Anota de forma clara la fecha,
lugar y la anomalía.
- Identifica si la anomalía es importante o urgente.
En el caso de que la anomalía
sea un riesgo para los trabajadores,
debes comunicarla cuanto antes.
Por ejemplo,
una rotura de un cristal,
o la falta de calefacción.
- Comunica la anomalía
usando las normas de cortesía que ya conoces.

3.Incidencias en el centro de trabajo

Como ya vimos,
una incidencia es algo que ocurre
en la realización duna tarea
o en la relación que establecemos con las personas
al realizar una tarea.

Las incidencias aparecen de forma inesperada
y dificultan que hagamos bien nuestro trabajo.

Por ejemplo,
estás haciendo fotocopias urgentes
y se rompe la máquina,
o no queda papel en la oficina.

Si es un problema que puedes solucionar
hazlo cuanto antes
y después comunícalo.

Si al contrario
es un problema que no puedes solucionar
debes comunicarlo de inmediato.

Ten tranquilidad,

todos los problemas tienen solución.

Para dar parte de esas incidencias
puedes seguir las siguientes indicaciones:

- Anota de forma clara la fecha, lugar y la incidencia.
- Si hay personas implicadas escribe sus nombres y lo que ocurrió.
- Comunica la anomalía utilizando las normas de cortesía que ya conoces.

En el trabajo pueden surgir situaciones
que dificultan tus tareas.

Por ejemplo,
una discusión con un compañero,
una tarea que te ordenan hacer y no es tú función,
o un visitante enfadado.

Para responder a estas situaciones
es muy importante seguir los siguientes consejos:

- Estar tranquilo.
- Tener una actitud positiva.
- Tener buena intención.
- Ser sincero.
- Disculparse cuando sea necesario.

- Saber escuchar, y dar una respuesta.
- Preguntar las dudas cuando un mensaje no nos queda claro.
- Mirar a la cara de la persona que nos habla y tener una actitud atenta.
- Usar palabras fáciles, educadas.
- Ser amable y respetuoso, sin poner malas caras, sin suspirar e sin enfadarnos.

Los conflictos son normales en las relaciones con las personas

Tenemos que aprender a actuar en estas situaciones,
de esta forma nuestras relaciones mejoran.