



VNIVERSIDAD  
D SALAMANCA

CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL



800 AÑOS

1218 - 2018



**TEMA 9:  
INFORMACIÓN DE ANOMALÍAS O  
INCIDENCIAS EN EL CENTRO DE  
TRABAJO**

## TEMA 9



Información de anomalías o incidencias en el centro de trabajo.

## COMPETENCIAS

Abrir los despachos, encender luces, calefacción y aire acondicionado; organizar aulas y salas de reuniones (siempre que se le solicite); anotar y tramitar cualquier anomalía o incidencia que encuentre.

## OBJETIVOS

- Abrir y revisar las aulas y demás dependencias que le correspondan u ordenen.
- Acondicionar las aulas o dependencias adecuadamente según instrucciones recibidas. Encender las luces, calefacción y aire acondicionado.
- Anotar y comunicar anomalías y/o incidencias al responsable de las mismas.
- Responsabilizarse de las llaves de las aulas de la planta asignada.
- Organizar las “salas de reuniones” siempre que se le solicite según protocolo establecido que le será comunicado en todo momento.
- Responder a las incidencias en el trato con visitantes o empleados de la Administración de forma adecuada.

## CONTENIDOS

- Tareas diarias.
- Anomalías en el centro de trabajo.
- Incidencias en el centro de trabajo.

## Introducción

En este bloque vamos a ver como informar de anomalías o incidencias en el centro de trabajo. Para ello primeramente tendrás que diferenciar entre anomalía e incidencia.

Para detectar cualquier anomalía tendrás que desplazarte de forma autónoma por el centro de trabajo y observar bien las diferentes dependencias para identificar desperfectos o averías. Serás responsable de abrir y cerrar aulas o dependencias, de las luces, calefacción, aire acondicionado, etc. Si ves cualquier anomalía o desperfecto anótalo y comunícalo al responsable.

También pueden surgir diferentes incidencias en el trabajo, ya sea en la ejecución de la tarea o con las personas con las que te relacionas.

Es importante anotar la incidencia o anomalía para poderla comunicar al responsable de las mismas.

## Tareas diarias

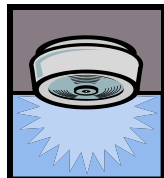
Hay tareas importantes que hacen los Oficiales de Servicios e Información. Debes conocerlas para saber localizar las incidencias y anomalías. Vamos a verlas.

- **Tareas de control.**

Debes revisar los pasillos y las salas del edificio donde trabajas y comprobar 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.

Las incidencias sobre la vigilancia del edificio debes comunicárselas a tu superior o al personal de seguridad.

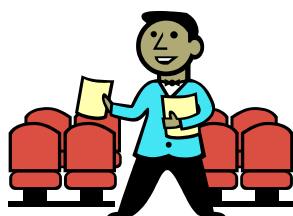
- **Preparación de aulas, salas de reuniones y otras dependencias.**

Debes preparar las salas para que estén en buenas condiciones.

Esto significa que debes comprobar:



- La calefacción en invierno y el aire acondicionado en verano.
- Las ventanas y los sistemas de ventilación.
- Que la luz sea adecuada.
- Que haya toda la tecnología que se necesita. Como, teléfonos, internet, sistemas de sonido y de megafonía o enchufes suficientes.
- Que la sala está limpia y ordenada.
- Que las salidas de emergencia se pueden usar.



Debes encargarte también de que todo el material fungible que se necesita en una reunión o un evento esté listo.

El material fungible son las cosas de papelería que se utilizan todos los días en una oficina. Como, bolígrafos, folios, carpetas, grapadoras o papelógrafos.

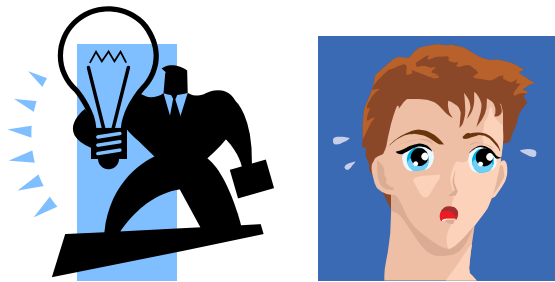


Debes avisar cuando se acabe el material fungible o cuando se estropeen los aparatos y muebles.

## Anomalías en el centro de trabajo

El centro de trabajo es el lugar dónde realizamos las tareas encomendadas diariamente.

El entorno donde trabajamos está muy relacionado con la salud y la seguridad en las condiciones de trabajo, por ejemplo la luminosidad, la temperatura... estos factores influyen en los trabajadores.



Un centro de trabajo bien acondicionado permite la realización de la tarea de forma exitosa.

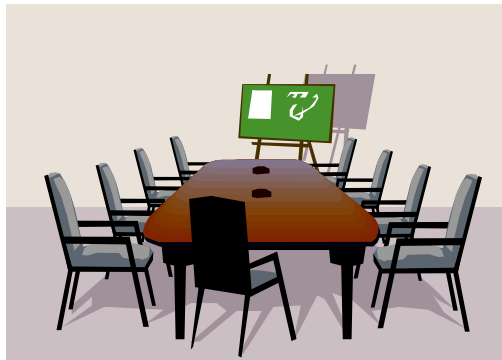
Cualquier trabajador debe observar las normas de prevención de riesgos laborales y colaborar en la búsqueda de condiciones de trabajo seguras y sanas.

Tu responsabilidad en este aspecto es la de comunicar anomalías que detectes.

En tu tarea diaria debes responsabilizarte de las llaves que tengas asignadas, encender y apagar luces, subir y bajar persianas, encender o apagar la

calefacción o aire acondicionado y deberás estar atento para detectar cualquier anomalía.

Por ejemplo, en algunas ocasiones tendrás que organizar “salas de reuniones” siempre que te lo soliciten, con el número de asientos, carpetas, bolígrafos y botellas de agua necesarias para los asistentes indicados (según protocolo establecido que te será comunicado en todo momento). En estos casos puedes encontrarte con asientos en mal estado o algún problema en la sala de reuniones. Debes de comunicarlo para que se solucione antes de la reunión.



Una anomalía es un desperfecto, o falta de ajuste a lo que es normal. Por ejemplo:

- 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.
- La bombilla o fluorescente se ha fundido.
- Un cristal roto.
- Un estante flojo.
- La calefacción o aire acondicionado no funciona.
- La fotocopiadora no funciona.



Todas estas anomalías repercuten en el trabajo. Es muy importante comunicarlas al responsable para darlas solución.



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

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



## Incidencias en el centro de trabajo

Una incidencia es algo que ocurre en la realización de una tarea o en la relación que establecemos con las personas al realizarla, se presenta de forma imprevista o inesperada e interrumpe o dificulta el normal desarrollo del trabajo.

En tu trabajo se pueden producir fallos a los que hay que buscar solución. Lo importante es comunicarlo para solucionarlo rápidamente. Al realizar una tarea pueden surgir imprevistos con los que no contábamos. Por ejemplo estas haciendo unas fotocopias urgentes y se estropea la máquina, o no hay papel en existencias. Si es un problema que puedes solucionar hazlo y después lo comunicas, si por el contrario no sabes solucionarlo comunícalo inmediatamente. Ten tranquilidad, todos los problemas tienen solución.

Si consideras que la situación es suficientemente grave debes de anotar lo que ha ocurrido y comunicarlo inmediatamente a tu superior para decidir qué hacer.

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

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

A veces surgen situaciones en el trabajo que interfieren tus tareas, por ejemplo una discusión con un compañero, una tarea que te ordenan hacer y no está dentro de tus funciones, un visitante enfadado...



Para responder a estas situaciones es muy importante seguir las siguientes orientaciones:

- Guardar la calma.
- Tener una actitud positiva, tener buena intención, ser sincero, disculparse en caso necesario.
- Saber escuchar, atendiendo a lo que nos están diciendo y entenderlo, además de dar una respuesta. Cuando escuches mira a la cara y ten una actitud atenta.
- Usar palabras sencillas y educadas.
- Ser amable y respetuoso, sin poner malas caras, sin suspirar, sin enfadarnos.

Los conflictos son normales en las relaciones con las personas, tenemos que aprender a manejarlos, de esa forma nuestras relaciones mejoran, nos comunicamos mejor, nos aprecian, podemos cooperar en el trabajo, estaremos alegres, seguros, con confianza, cómodos y relajados.