

ACCIÓN A. MEJORAS DE PROCEDIMIENTOS EN ALGUNA O ALGUNAS DE LAS UNIDADES EN LA QUE EL BENEFICIARIO HA DESEMPEÑADO SU ACTIVIDAD

CASO 1

Mejoras de procedimientos:

Activar el puesto de encargado de reprografía separándolo de conserjería.

Uso de programas de ordenador para organizar los llaveros, turnos de trabajo, horarios, planos, gestión de correo, adjudicación de aulas,

Utilización de los medios técnicos necesarios.

CASO 2

Debido al trabajo de la conserjería en ocasiones es necesario ausentarse de la misma (cierres, aperturas, localización de averías, cursos, etc.). Por ello, habría que dotar de personal suficiente al área para que esté siempre atendida, estableciendo los turnos y criterios para ese fin.

Recibir cursos de atención al público para mejorar la actitud y el trato con los usuarios tanto telefónico, como presencial e informático.

Quien se persone en la conserjería tendrá preferencia por delante de las llamadas telefónicas o consultas por otro medio.

No interrumpir el servicio a un usuario para atender a otra persona.

Elaboración de manuales para cada actividad de la conserjería (climatización, reserva de aulas, etc.).

Disponer de un buzón de sugerencias físico y otro virtual.

Contar con una hoja diaria de incidencias (virtual y/o física) ya que al ser un servicio con dos turnos diarios de mañana y tarde, la persona que inicie su jornada laboral tendrá la información necesaria para desarrollar su trabajo.

Colaboración con el personal de la UTC con seguimiento de los partes de mantenimiento y, en su caso, la reclamación de los mismos.

Colaboración con el personal de la secretaría para la actualización permanente de la información general referida a cuestiones académicas.

Fomentar el uso de tarjetas en lugar de llaves para las puertas de pasillos, despachos, aulas, etc.

Medidas de ahorro energético: Apagar luces cuando no son necesarias, por el hecho de contar con luz natural o por estar desocupado el espacio concreto. Cierre de ventanas cuando estén activos los equipos de climatización.

Incentivar el reciclaje de residuos con la colocación de contenedores diferenciados distribuidos por el edificio (papel, plásticos, orgánicos, cartuchos de tinta vacíos, etc.).

CASO 3

Sería necesario, dada la complejidad de este Centro, una reunión mensual con el administrador/a para repasar los problemas existentes. Asimismo, una trimestral con Equipo Decanal y Mantenimiento.

Para la gestión de los partes de mantenimiento se utiliza la aplicación GIM WEB, que se podría mejorar editando los partes ya enviados si se detecta un error, actualmente dicha aplicación no lo permite.

Programar la revisión de instalaciones, en coordinación con el jefe de mantenimiento del Campus.

La reserva de espacios se realiza mediante un programa especialmente diseñado para la Facultad, el cual debería tener soporte técnico por parte del SICUZ.

La reserva de espacios para la docencia anual se realiza entre Secretaría y Conserjería antes del comienzo de cada semestre. Las reservas para necesidades puntuales deberían hacerse exclusivamente por correo electrónico dirigido a conserjería para que quede constancia de dicha petición.

Debería haber más fluidez con los distintos departamentos y dependencias de la Facultad, para que en conserjería se tuviera toda la información de los eventos que se realizan en la misma, dado que en muchas ocasiones se realizan cursos, jornadas o reuniones de los que no se ha informado a conserjería y se nos demanda información de personas ajenas a la Facultad. Con un simple correo electrónico sería suficiente.