

## **ACCIÓN E. NECESIDADES Y PROPUESTAS DE MATERIAL FORMATIVO PARA LA MEJORA DE LA CUALIFICACIÓN DE LOS EMPLEADOS/AS PÚBLICOS DE LA UNIDAD**

### **CASO 1**

Si este punto está pensado para el personal de la unidad:

- Cursos presenciales y virtuales de actualización de funciones y para incorporación de otras nuevas.
- Carpetas con contenidos informativos sobre el trabajo a realizar al incorporarse a la unidad como apoyo para que sirva de guía.
- Comunicación transversal con intercambio de ideas entre los compañeros.

### **CASO 2**

- Formación en atención a usuarios con necesidades especiales.
- Ante la cada vez más habitual necesidad de comunicarse con usuarios en otros idiomas (especialmente inglés), ofrecer formación al personaje de conserjería en ese sentido.
- Formación en técnicas de atención a usuarios.
- Formación en resolución de conflictos.
- Formación en habilidades de comunicación.
- Elaboración de materiales de autoaprendizaje para ponerlos a disposición de las nuevas incorporaciones de la conserjería.
- Formación en técnicas de organización y priorización de tareas.
- Formación para enseñar a los usuarios habilidades de búsqueda de información.
- Creación de talleres de intercambio de experiencias entre las distintas conserjerías de la UZ.
- Formación en el uso de herramientas tecnológicas para la capacitación en la gestión digital de los distintos servicios de la conserjería, entre los que se pueden destacar:
  - Reserva de aulas.
  - Elaboración y seguimiento de los partes de mantenimiento.
  - Atención al correo electrónico institucional.
- Actualización de la información de las pantallas informativas

### **CASO 3**

- Sería necesario repasar periódicamente las normas relativas en prevención de riesgos laborales, así como los planes de evacuación de los edificios.
- Durante la pandemia hubo unas necesidades en el sistema audiovisual de las aulas que no se utilizaban anteriormente, streaming, aulas espejo, conferencias desde el exterior, etc. y se instalaron unas cámaras en las aulas para ello. Se hizo con unos conocimientos personales muy precarios en los que unos trabajadores por iniciativa propia estaban más formados en dichas tecnologías que otros.

- Para que el servicio no se resienta considero que todo el personal debería adquirir dicha formación, como Zoom, Google Meet o Microsoft Teams, así como una formación permanente en los sistemas audiovisuales básicos que se utilizan en las aulas. (Plan de Formación, [PTGAS], 2024).
- Muchos de estos cursos están ya en el plan de formación de la Universidad, pero quizás deberían ser de carácter obligatorio. Me permito recordar que el servicio de audiovisuales realiza su función solo por la mañana y los problemas que se derivan de la actividad cotidiana y de la docencia se deben resolver con rapidez.