ACCIÓN G. DESCRIPCIÓN DE PROBLEMAS RECURRENTE EN LA UNIDAD

CASO 1

Al ser un trabajo con poca responsabilidad generalmente provoca desmotivación, apatía, poca valoración.

Al principio el personal se incorpora con interés pero va cayendo en la apatía.

A veces no se da importancia a los fallos que producen un resultado deficiente en el servicio. Al ser tareas básicas, rutinarias o sencillas parece que pudiese dar igual.

Los despistes y la falta de atención provocan actuaciones improvisadas en el último momento que perjudican el buen funcionamiento.

Faltaría un protocolo de actuación para ordenar el trabajo, automatizar tareas, repartir las funciones e intentar que no se produzcan estos fallos de comportamiento.

El personal destinado en el área debe conocerla y el trabajo en equipo es fundamental. Sin embargo es necesaria también la coordinación de un responsable para que la transmisión de la información sea efectiva.

Para que todos los miembros del equipo dispongan de la misma información comenzamos en su día por crear un grupo de correo electrónico con todo el personal de conserjería/reprografía mediante el cual transmitir la misma información y que al rotar los efectivos del área entre turnos de mañana y tarde y en dos edificios contiguos pero distintos todos la tuviesen accesible. Con el paso del tiempo y con los conocimientos adquiridos en cursos de formación comprobamos que era más ágil y más sencilla para tener actualizada la información y accesible desde cualquier ordenador a través de Drive mediante distintas hojas que fuimos creando en función de las necesidades: turnos de trabajo, averías y su estado de resolución cuadrantes anuales donde apareciesen actualizados los días solicitados de vacaciones y de libre disposición, los cuadrantes para atender la apertura y cierre los sábados y festivos con actividades en el centro...

CASO 2

1. Evacuaciones de edificios en los que no hay puesto de conserjería:

Cuando suena la alarma en uno de los edificios que no tienen un puesto de conserjería, el personal que se halla en el edificio Central o en el Edificio Aulario se entera por una llamada del Servicio de Seguridad. Puede suceder, y de hecho ha sucedido, que el teléfono se halla ocupado. Voluntariamente alguna persona que se hallaba en el edificio donde ha sonado la alarma se acerca a conserjería, lo comunica y los trabajadores por fin pueden ir a gestionar la alarma y la evacuación.

Como se puede entender esto retrasa mucho la gestión de la emergencia.

Se podría implementar un sistema de comunicación automático entre la central de alarmas del edificio y la conserjería a fin de reducir este tiempo de atención a la emergencia.

2. Custodia de llaves:

Merece especial atención el tema de la custodia de llaves. Una de las funciones tanto del personal de puesto básico de conserjería como del encargado, es la custodia y control de llaves. Cuando se solicita una llave se apunta en un cuaderno con la hora, el espacio que abre, la persona que lo solicita y en su momento la hora de devolución.

Los cajetines de llaves se hallan dentro del recinto de conserjería, al cual se accede mediante una cerradura electrónica que se abre con la tarjeta personal. Pues bien, a dicho espacio también tienen acceso tanto el personal de limpieza como mantenimiento, incluso de las empresas contratadas.

Aunque queda registrado el usuario de la tarjeta, cualquier persona puede hacer una copia de cualquier llave y acceder a espacios que de otra manera nunca se prestaría por el personal de conserjería