

ACCIÓN B. PROPUESTAS DE INNOVACIÓN EN LOS SIGUIENTES ÁMBITOS: ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN A USUARIOS, PREVENCIÓN DE RIESGOS, COOPERACIÓN CON OTRAS UNIDADES DE LA UZ

CASO 1

1. Redes de colaboración interna:

Son canales de información que existen dentro de un organismo determinado cuyo destino es el personal del mismo en sus diversas áreas, como en nuestro caso son las conserjerías para intercambiar información. Canales que pueden usarse: reuniones, chat interno, emails, entre otros.

La Conserjería de Vicerrectorado ejerce también sus funciones, como he comentado en otro apartado, en la primera planta del Pabellón Río Isuela. Sería productivo estrechar la interconexión y coordinación con la Facultad de Salud y del Deporte para intercambiar información, como por ejemplo, con respecto a los cambios de profesorado y su ubicación en los despachos respectivos antes del comienzo del curso para un mejor desempeño de nuestro trabajo, como es el reparto de correo entre otras cosas.

2. Cuaderno Word:

El cuaderno Word es una herramienta para crear un manual a la hora de guardar la información relevante para el desempeño de las tareas de Conserjería y acceder a la información de forma rápida. Utilidades:

3. Registro de incidencias: redactar los problemas e incidencias y su solución
4. Organización de tareas diarias: crear una lista de tareas diarias para asegurarse de que todas responsabilidades se cumplan a tiempo: recepción de paquetería, revisión de extintores, reservas para actos, etc
5. Inventario de suministros
6. Comunicación interna entre el personal de Conserjería y otras Unidades mediante creación de notas y memorandos, ejemplos: recordar a mantenimiento tareas pendientes; coordinar eventos incluyendo detalle de fechas, horarios y responsabilidades en cualquier acto cultura o actualización de inventario entre otras cosas.
7. Planificación de eventos: se puede planificar y organizar eventos o reuniones incluyendo lista de materiales y cualquier detalle relevante. Por ejemplo preparar actos en Santa María In Foris, material para llevar a la Feria del Libro, etc.
8. Uso de tecnologías: pueden ser útiles para organizar y compartir contenidos. Se puede poner como ejemplo PADLET.

PADLET es una herramienta en línea que permite crear murales colaborativos.

En la Conserjería puede ser útil para:

- Comunicación: compartir avisos, incidencias,
- Recopilación de recursos: guardar documentos, tutoriales, manuales, teléfonos.
- Registro de incidencias: seguimiento y tareas pendientes.
- Colaboración en equipo: permite que todo el personal colabore en el mismo espacio virtual.

Padlet es de fácil manejo, se puede usar desde cualquier navegador, permite compartir los contenidos a través de un código QR, Gmail, Facebook y Twiter. También guardar los contenidos como imagen, PDF, Excel, modificar y cambiar el formato.

9. Formación y capacitación: Ofrecer cursos de formación en habilidades de innovación, creatividad y capacitar al personal de Conserjería en metodologías ágiles, como por ejemplo el diseño Thinking, que es una metodología centrada en el usuario. Se basa en la colaboración y comprensión de las necesidades del usuario, fomentando la empatía y creatividad en resolución de problemas.

10. Innovación en la información y la comunicación:

Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) Las TIC ofrecen herramientas para mejorar la comunicación con los usuarios. Estas incluyen plataformas de mensajería, redes sociales, aplicaciones móviles y sistemas de gestión de contenidos.

En Conserjería se pueden aprovechar las TIC para proporcionar información actualizada sobre actos, horarios, noticias, servicios y recursos disponibles.

- Plataformas de aprendizaje en línea: pueden ayudar a mejorar la eficiencia y la efectividad de la formación y comunicación en la Conserjería. (Ejemplo Moodle)

A la hora de elegir una plataforma de e-learning para conserjería y la comunicación con los usuarios, se debe tener en cuenta que sea efectiva y fácil de usar. Asegurarse que sea accesible desde diferentes dispositivos (ordenador, tablets, teléfonos móviles) y que cumplan con los estándares de accesibilidad para personas con discapacidad.

- Aplicaciones móviles personalizadas: Desarrollar aplicaciones móviles específicas para la Conserjería que brinden información relevante a los usuarios como mapas del campus, horarios, acceso a bibliotecas y notificaciones importantes.
- Comunicación proactiva: Es una estrategia clave para anticiparse a las necesidades y preocupaciones de los usuarios, mejorando así la eficiencia y la satisfacción.

Esto implica enviar recordatorios, alertas y actualizaciones sobre actos, fechas límites y cambios en los servicios.

11. Redes sociales: Utilizar redes sociales oficiales de la Universidad de Zaragoza (Facebook, Twitter, Instagram y Youtube) para compartir informaciones y asuntos de interés. Estas plataformas permiten una comunicación bidireccional donde los usuarios pueden solicitar también información.

12. Innovación en la prevención de riesgos **PROMOVER LA CULTURA PREVENTIVA**: Fomentar una cultura de seguridad y prevención, además de para personal de Conserjería, a toda la comunidad universitaria, implica concienciar a usuarios, profesores y personal administrativo de la importancia de la prevención.

Hay que solucionar los problemas antes de que ocurran. Para ello sería conveniente realizar, más a menudo, campañas de sensibilización y talleres para concienciar sobre riesgos y buenas prácticas.

13. Tecnologías aplicadas a la formación y prevención:

- Simuladores de Aprendizaje: Estos pueden ayudar a capacitar al personal de conserjería en situaciones de riesgo laboral, permitiéndoles practicar y aprender sin exponerse a peligros reales.
- Realidad virtual (VR) y realidad extendida (XR): Estas tecnologías pueden utilizarse para simular escenarios y capacitar al personal en la identificación y respuesta adecuada ante situaciones peligrosas.
- Tecnología 3D aplicada al diseño y adaptación de puestos de trabajo: Se utiliza para diseñar espacios de trabajo ergonómicos y seguros. Esto incluye la disposición de mobiliario, iluminación adecuada y accesibilidad. Es decir, diseñar un puesto de trabajo ergonómico donde se tenga en cuenta las tareas que realiza el conserje, identificación de riesgos, optimización de la estación de trabajo y los factores ambientales.

14. Formación continua: Ofrecer programas de formación e información detallada sobre riesgos específicos asociados al trabajo de conserjería, como caídas, manipulación manual de cargas, uso adecuado de EPI, manejo de extintores, trabajo muscular estático y factores psicosociales (conjunto de requerimientos del trabajo y de su organización) que pueden incidir negativamente sobre la salud del personal.
15. Colaboración interdisciplinaria: En prevención de riesgos es fundamental para garantizar la seguridad y la salud en el entorno de la conserjería. Es decir, fomentar la colaboración de profesionales de diversas disciplinas, como seguridad laboral, la ergonomía, la psicología y la medicina de trabajo.

Beneficios de la colaboración interdisciplinar:

- Evaluación integral de riesgos: Al combinar conocimientos de diferentes áreas, se puede evaluar riesgos desde distintas perspectivas.
- Soluciones innovadoras: La diversidad de enfoques y experiencias facilita la creación de soluciones más creativas y efectivas para mitigar riesgos.
- Mejora la comunicación: La colaboración interdisciplinar fomenta el diálogo entre los distintos profesionales, lo que resulta en una implementación más eficaz de las medidas de prevención.
- Formación y capacitación: Los equipos interdisciplinarios pueden desarrollar programas de formación más completos y adaptados a las necesidades específicas del personal de Conserjería.

Ejemplos de colaboración:

- Ergonomía y Seguridad: Ergonomistas y especialistas pueden trabajar juntos para diseñar estaciones de trabajo que minimicen el riesgo de lesiones musculoesqueléticas.
- Psicología y Medicina de trabajo: Psicólogos laborales y médicos pueden colaborar para abordar el estrés y otros factores psicosociales que afectan a la salud del personal.
- Evaluación Continua y Mejora: Evaluar la efectividad de las medidas de prevención implementadas.

16. Cooperación con otras unidades de la Universidad de Zaragoza

La Conserjería de Vicerrectorado coopera y mantiene una comunicación efectiva con las distintas unidades que se encuentran en el Vicerrectorado y también con el área Administrativa y de Conserjería de la Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte por el desempeño de funciones en el Pabellón Río Isuela.

La cooperación entre la Conserjería y otras unidades es esencial para garantizar un funcionamiento coordinado y una atención adecuada a la comunidad universitaria.

Para fomentar esta colaboración y mejorar la comunicación entre unidades, sugiero las siguientes propuestas:

- Comunicación regular: Establecer un plan de comunicación claro y bien definido que detalle los canales de comunicación, la frecuencia de reunión y los responsables de compartir información entre Conserjería y otras unidades como Administración y Conserjería de la Facultad.
- Las reuniones pueden ser presenciales, por la proximidad, o virtuales y deben abordar temas como la actualización y renovación del profesorado del Pabellón, su distribución en los despachos y las reservas de aulas en el Vicerrectorado.

17. Formación y Capacitación: Ofrecer programas de formación conjunta para el personal de conserjería y otras áreas en temas de seguridad, atención al usuario y manejo de emergencias.

18. Proyectos colaborativos: Involucrar a la Conserjería en proyectos universitarios como organización de actos y programas de sostenibilidad. Servirá para mejorar la cooperación y aumentar el compromiso del personal.
19. Uso de tecnologías: Implementar sistemas de gestión y comunicación digital que faciliten la coordinación y el seguimiento de tareas que permitan compartir información en tiempo real.
20. Beneficios de la Cooperación entre unidades:
 - Eficiencia operativa: Mejora la eficiencia en la gestión de recursos y la resolución de problemas.
 - Ambiente de trabajo positivo: Fomenta un ambiente de trabajo cooperativo y positivo.
 - Mejora de la Calidad del Servicio: Aumenta la calidad del servicio a usuarios y profesorado.

La Conserjería puede beneficiarse al compartir buenas prácticas, resolver proyectos comunes y aprender de las experiencias de otros equipos de otras unidades de la Universidad.