

## ACCIÓN C. INFORMACIÓN OPORTUNA PARA FACILITAR LA INCORPORACIÓN DE LAS PERSONAS QUE VAYAN A INTEGRARSE EN LA UNIDAD

### CASO 1

1. Mensaje de bienvenida: Darle una cordial bienvenida con una sonrisa para que se sienta cómodo. Presentarse y ofrecerse para lo que necesite. No abrumarle.
2. Presentación al equipo de Conserjería: Conocer a los compañeros para facilitar la creación de relaciones y un ambiente de trabajo colaborativo.
3. Asignación de un mentor: Designar a un compañero con experiencia para que le guíe durante sus primeros días ofreciéndole un apoyo continuo.
4. Comunicación abierta: Fomentar una comunicación abierta y honesta animándolo/a a expresar sus ideas y preocupaciones desde el principio. Ser paciente y ofrecer apoyo mientras se adapta a su nuevo rol. Hacerle saber que se está disponible para cualquier duda. Aprovechar el descanso, que es un ambiente más relajado, como una oportunidad para conocerse mejor.
5. Recorrido por las instalaciones: Una vez que ha conocido la Conserjería, su lugar de trabajo, mostrarle el resto del edificio, en nuestro caso además del Vicerrectorado la primera planta del Pabellón Río Isuela, para familiarizarse con el entorno : oficinas, despachos, archivo, aulas y resto de instalaciones, a la vez que presentarle a los compañeros de otras unidades.
6. Información básica: Proporcionarle información esencial como horarios de trabajo, ocupación de espacios, organización de tareas y cualquier norma importante.
7. Tareas iniciales: ayudarlo a comenzar tareas simples y claras para que pueda familiarizarse con el trabajo sin sentirse abrumado/a. **Feedback positivo:** Ofrecerle retroalimentación positiva para animarlo a seguir adelante. Esto puede aumentar su confianza y motivación.
  - Cuando se incorpora un nuevo compañero/a en la Conserjería de Vicerrectorado, la persona elegida para actuar de mentor, una vez efectuado el recorrido por las instalaciones y presentado a todos los compañeros, pasa a explicarle las tareas que se realizan por la mañana y por las tardes. Al inicio se suele trabajar una semana por la mañana y otra por la tarde con el mentor para habituarse a las tareas.
  - Los protocolos de actuación en la Conserjería son esenciales para garantizar un servicio eficiente, al nuevo compañero/a se le puede dar la información resumida en los siguientes puntos:
7. Atención al público:
  - Recepción y orientación: Dar información clara y precisa
  - Gestión de llamadas telefónicas: Con el nuevo compañero/a hay que hacer hincapié en la atención telefónica que en la Conserjería es fundamental para proporcionar un servicio eficiente y accesible a los usuarios. Este tipo de atención permite resolver dudas, proporcionar información y orientar a las personas en sus consultas.

Algunas claves para una buena atención telefónica en la Conserjería incluyen:

  - Comunicación clara y efectiva: Es importante hablar de manera clara y pausada, asegurándose de que el usuario entienda toda la información proporcionada.
  - Escucha activa: Prestar atención a las necesidades del usuario y responder de manera adecuada a sus preguntas o preocupaciones.
8. Empatía y cortesía: Tratar a los usuarios con respeto y amabilidad, mostrando comprensión hacia sus situaciones.
9. Conocimiento actualizado: Estar bien informado sobre los servicios y procedimientos para poder dar respuestas precisas y útiles.

Este servicio no solo mejora la experiencia del usuario, sino que también optimiza el funcionamiento de la Conserjería con respecto del trabajo presencial.

10. Seguridad y emergencias:

- Control de accesos
- Protocolos de evacuación: Durante las primeras semanas se le recomienda fijarse en los carteles informativos de los protocolos de actuación en la asistencia para rescate en ascensores, organigrama de actuación ante un incendio, emergencias, accidentes, así como el funcionamiento de la centralita de incendios, entre otras cosas.

11. Mantenimiento: Supervisar las instalaciones y que estén en buen estado e informar de las incidencias sobre cualquier problema o avería a través del GIM WEB (partes mantenimiento).

12. Prevención de Riesgos Laborales: Manipular las cargas correctamente para evitar lesiones.

13. Gestión de correspondencia y paquetería: Registrar y distribuir la correspondencia, así como cumplimentar los albaranes de correo externo.