

**TEMARIO**  
**TURNO ESPECÍFICO DE**  
**DISCAPACIDAD INTELECTUAL,**  
**AGRUPACIÓN PROFESIONAL DE**  
**SERVICIOS PÚBLICOS**



**TEMA 7:**  
**INFORMACIÓN DE ANOMALÍAS O**  
**INCIDENCIAS EN EL CENTRO DE**  
**TRABAJO.**  
**TAREAS BÁSICAS EN**  
**MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS E**  
**INSTALACIONES.**

## TEMA 7



Información de anomalías o incidencias en el centro de trabajo. Tareas básicas en mantenimiento de edificios e instalaciones.

## COMPETENCIAS

Abrir los despachos, encender luces, calefacción y aire acondicionado; organizar salas de reuniones (siempre que se le solicite); identificar, anotar y tramitar cualquier anomalía o incidencia que encuentre en el centro de trabajo.

Conocer y realizar las tareas básicas de mantenimiento de edificios e instalaciones: electricidad, fontanería, carpintería, albañilería y jardinería.

## OBJETIVOS

- Abrir y revisar los despachos y demás dependencias que le correspondan u ordenen.
- Acondicionar los despachos o dependencias adecuadamente según instrucciones recibidas. Encender las luces, calefacción y aire acondicionado.
- Saber identificar, anotar y comunicar al responsable las anomalías y/o incidencias al responsable de las mismas.
- Responsabilizarse de las llaves de los diferentes despachos de la planta asignada.
- Organizar las “salas de reuniones” siempre que se le solicite según protocolo establecido que le será comunicado en todo momento.
- Responder a las incidencias en el trato con visitantes o empleados de la Administración de forma adecuada.
- Realizar las tareas básicas de mantenimiento de edificios e instalaciones (tareas de electricidad, fontanería, albañilería, carpintería, jardinería, seguridad y oficinas).

<b>CONTENIDOS</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tareas diarias</li><li>2. Anomalías en el centro de trabajo.</li><li>3. Incidencias en el centro de trabajo.</li><li>4. Tareas básicas de mantenimiento de edificios e instalaciones: electricidad, fontanería, carpintería, albañilería y jardinería.</li><li>5. Normas específicas de prevención de riesgos laborales.</li></ol>

1. Tareas diarias
2. Anomalías en el centro de trabajo.
3. Incidencias en el centro de trabajo.
4. Tareas básicas de mantenimiento de edificios e instalaciones: electricidad, fontanería, carpintería, albañilería y jardinería.
5. Normas específicas de prevención de riesgos laborales.

## Introducción

En este bloque vamos a ver cómo informar de **anomalías o incidencias** en el centro de trabajo y cómo darles solución. También en este tema veremos cuáles son las **tareas básicas de mantenimiento** de edificios e instalaciones que debemos realizar.

En cuanto a las **anomalías o incidencias** que pueden aparecer en el centro de trabajo, en primer lugar tendrás que saber diferenciar entre anomalía e incidencia.

Para detectar cualquier **anomalía** tendrás que desplazarte de forma autónoma por el centro de trabajo y observar bien las diferentes dependencias para identificar desperfectos o averías. Serás responsable de abrir y cerrar despachos, de las luces, calefacción, aire acondicionado, etc. si ves cualquier anomalía o desperfecto anótalo y comunícalo al responsable.

También pueden surgir diferentes **incidencias** en el trabajo, ya sea en la ejecución de la tarea o con las personas con las que te relacionas.

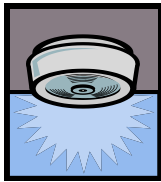
Es **importante anotar la incidencia o anomalía** para poder **comunicarla** al responsable de las mismas.

## 1. Tareas diarias

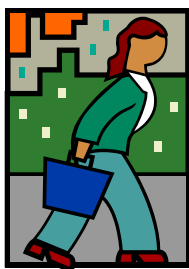
Hay **tareas importantes** que hacen los ordenanzas, celadores, subalternos...  
Debes **conocerlas** para saber localizar las **incidencias** y **anomalías**.  
Vamos a verlas.

### 1.1. Tareas de control o seguridad.

- Debes revisar los pasillos y las salas del edificio donde trabajas y comprobar que todo está en orden.
- Conocer el lugar donde se encuentran los **sistemas de seguridad** (alarmas de incendio o robo).



- Debes saber cuáles son las personas que están autorizadas para entrar a determinados despachos o salas. Debes saber **dónde puede entrar una persona** y **donde no**.



Hay personas, como los **jefes**, que pueden ir a **todos** los despachos y todas las salas.

Hay otras personas, como los **usuarios**, que **sólo** pueden ir a **algunas salas**.

- Comprobar que las **puertas de emergencia** estén libres de obstáculos y se puedan utilizar.



- Comunicar las incidencias sobre seguridad o vigilancia al encargado de seguridad del edificio.

## 1.2.Preparación de salas y reuniones.

Debes **preparar las salas** para que estén en **buenas condiciones**.

**Esto significa que** debes comprobar:



- La **calefacción** en invierno y el **aire acondicionado** en verano.
- Las **ventanas** y los sistemas de ventilación.
- Que la **luz** sea adecuada.
- Que haya toda la **tecnología** que se necesita. Como, teléfonos, internet, sistemas de sonido y de megafonía o enchufes suficientes.
- Que la **sala** está **limpia y ordenada**.
- Que las **salidas de emergencia** se pueden usar.



Debes encargarte también de que todo el **material fungible** que se necesita en una reunión o un evento esté listo.

**El material fungible son las cosas de papelería** que se utilizan todos los días en una oficina. Como, bolígrafos, folios, carpetas, grapadoras o papelógrafos.

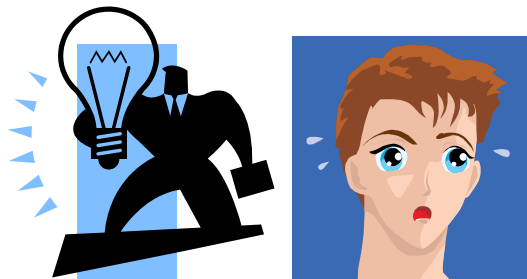


Debes avisar cuando se acabe el material fungible o cuando se estropeen los aparatos y muebles.

## 2. Anomalías en el centro de trabajo

El **centro de trabajo** es el lugar dónde realizamos las tareas encomendadas diariamente.

El **entorno donde trabajamos** está muy relacionado con la **salud y la seguridad** en las condiciones de trabajo, por ejemplo, la luminosidad, la temperatura... estos factores influyen en los trabajadores.



Un centro de trabajo bien acondicionado permite la realización de la tarea de forma exitosa. **Tu responsabilidad** es la de comunicar las anomalías que detectes.

**Por ejemplo**, en algunas ocasiones tendrás que **organizar “salas de reuniones”** siempre que te lo soliciten, con el número de asientos, carpetas, bolígrafos y botellas de agua necesarias para los asistentes indicados (según protocolo establecido que te será comunicado en todo momento). En estos casos puedes encontrarte con asientos en mal estado o algún problema en la sala de reuniones. Debes comunicarlo para que se solucione antes de la reunión.





**Una anomalía es un desperfecto.** Por ejemplo:

- Una grieta en la pared o en el techo.
- Una gotera o humedades en ventanas y puertas.
- Un grifo que gotea.
- Un enchufe en mal estado.
- La luz que no funciona.
- La bombilla o fluorescente se ha fundido.
- Un cristal roto.
- Un estante flojo.
- La calefacción o aire acondicionado no funciona.
- La fotocopiadora no funciona.



Todas estas anomalías repercuten en el trabajo. Es por ello que **comunicarlas al responsable es muy importante para ponerles solución.**



**Para dar parte de esas anomalías puedes seguir las siguientes indicaciones:**

1. Anota la fecha, el lugar y la anomalía. Escríbela de forma clara.
2. Identifica si la anomalía es importante o urgente. En el caso de que la anomalía sea un riesgo para los trabajadores, comunícala inmediatamente. **Por ejemplo**, una rotura de un cristal o la falta de calefacción.
3. Comunica la anomalía utilizando las normas de cortesía que ya conoces.

### 3. Incidencias en el centro de trabajo

Una **incidencia es algo que ocurre en la realización de una tarea** o en la relación que establecemos con las personas al realizarla, se presenta de forma imprevista o inesperada e interrumpe o dificulta el normal desarrollo del trabajo.

En tu trabajo se pueden producir fallos a los que hay que buscar solución. Lo importante es comunicarlo para solucionarlo rápidamente. Pueden surgir imprevistos al realizar la tarea que no contábamos con ellos. **Por ejemplo** estás haciendo unas fotocopias urgentes y se estropea la máquina, o no hay papel en existencias. Si es un problema que puedes solucionar hazlo y después lo comunicas, si por el contrario no sabes solucionarlo comunícalo inmediatamente. Ten tranquilidad, todos los problemas tienen solución.

Estas situaciones si consideras que son suficientemente graves debes de anotar lo que ha ocurrido y comunicarlo inmediatamente a tu superior para decidir qué hacer.

**Para dar parte de esas incidencias puedes seguir las siguientes indicaciones:**

- Anota la fecha, el lugar y lo que ha ocurrido de la forma más clara posible. Si hay personas implicadas escribe sus nombres y lo que ha ocurrido.
- Comunica la incidencia utilizando las normas de cortesía que ya conoces.

A veces surgen situaciones en el trabajo que interfieren en tus tareas, por ejemplo, una discusión con un compañero, una tarea que te ordenan hacer y no está dentro de tus funciones, un visitante enfadado...



**Para responder a estas situaciones es muy importante seguir las siguientes orientaciones:**

- Guardar la calma.
- Tener una actitud positiva, tener buena intención, ser sincero, disculparse en caso necesario.
- Saber escuchar, atendiendo a lo que nos están diciendo y entenderlo, además de dar una respuesta. Cuando escuches mira a la cara y ten una actitud atenta.
- Usar palabras sencillas, educadas.
- Ser amable y respetuoso, sin poner malas caras, sin suspirar, sin enfadarnos.

Los conflictos son normales en las relaciones con las personas, tenemos que aprender a manejarlos, de esa forma nuestras relaciones mejoran, nos comunicamos mejor, nos aprecian, podemos cooperar en el trabajo, estaremos alegres, seguros, con confianza, cómodos y relajados.

## 4. Tareas básicas en mantenimiento de edificios e instalaciones.

Hay **otras tareas importantes** que hacen los ordenanzas, celadores, subalternos, ayudantes de mantenimiento...

Debes **conocerlas** también para saber localizar las **incidencias y anomalías**.

Vamos a verlas.

### 1.1. Tareas de Electricidad

Algunas de las tareas que deberás realizar son las siguientes:

- Revisar el correcto funcionamiento de **bombillas y lámparas** (que no funcionen, que parpadean o hagan ruido).



- Revisar el correcto funcionamiento de **enchufes y diversos aparatos electrónicos** (fotocopiadora, fax, ordenadores,...).

- Revisar el correcto funcionamiento de **timbres y/o porteros electrónicos**.



- Apoyar al profesional encargado de reparar las tareas de electricidad.

Para poder realizar este tipo de tareas deberás seguir una serie de **normas de prevención de riesgos laborales**:

- No revisar ni manipular una instalación eléctrica sin antes **desconectar el suministro de energía** en la caja general de distribución.
- **No conectar más de un aparato por enchufe.** Si lo hacemos, el enchufe se calentará más de lo debido y puede llegar a fundirse el plástico de la carcasa, pudiendo provocar un cortocircuito o incendio.
- Si alguna máquina o equipo de trabajo tiene el interruptor estropeado hay que comunicárselo a nuestro superior.



- No tocar el interior de un aparato eléctrico que esté conectado a la corriente.
- No tocar los aparatos y mecanismos eléctricos con las manos, pies o cualquier otra parte del cuerpo mojada.
- **No acercar los cables conductores de una instalación o de un aparato eléctrico a una fuente de calor**, como una estufa, una plancha o un horno porque podría producirse un cortocircuito.
- Para desconectar un equipo del enchufe, se debe tirar de la clavija, nunca del cable.



**IMPORTANTE:** las instalaciones eléctricas y en general cualquier aparato debe ser **reparado por personal autorizado**.

## 1.2. Tareas de Fontanería

Algunas de las tareas relacionadas con la fontanería que deberás realizar son:

- **Revisar los grifos** para evitar averías como atascos o goteo.



- Revisar el **correcto funcionamiento de cisternas** de los inodoros.

- Desatascar **lavabos y retretes**. Es una de las averías más frecuentes. Para desatascar se puede utilizar una ventosa desatascadora o un producto químico.



- Revisar el correcto funcionamiento de instalaciones de ventilación y climatización (aire acondicionado, radiadores,...).
- Recoger de forma inmediata cualquier líquido que se produzca en zonas de paso y evitar así pisar sobre suelos mojados. Para realizar esta tarea primero deberemos colocar la correspondiente **señal de advertencia**.



- Apoyo al profesional encargado de las reparaciones de fontanería.

### 1.3. Tareas de Albañilería

También deberemos realizar algunas tareas de albañilería:

- Revisar las paredes para buscar **desconchados, grietas o agujeros**.
- Revisar **baldosas y azulejos** que puedan aflojarse o despegarse.

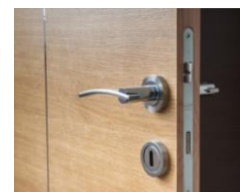


- Apoyo al profesional encargado de arreglar las tareas de albañilería.

### 1.4. Tareas de Carpintería

Las tareas de carpintería que debes realizar son:

- Revisar del correcto funcionamiento de **cerraduras** de ventanas y puertas.



- Revisar que las **bisagras no estén estropeadas** (elementos de giro que permiten abrir y cerrar puertas y ventanas). El mantenimiento debe realizarse una o dos veces al año.





- Apoyo al profesional encargado de cambiar cerraduras o bisagras en mal estado.

### 1.5. Tareas de Jardinería

Algunas tareas de mantenimiento en el ámbito de la jardinería que tendrás que realizar es la:

- Supervisión, cuidado y mantenimiento preventivo de todas las **plantas** que se encuentren en el edificio (regar y observar posibles enfermedades en las plantas) o en el jardín, si lo hay.
- Procurar que las plantas se ubiquen en el lugar correcto, con más o menos luz según las características de la planta.
- Abonarlas o limpiar las hojas muertas, cuando lo indique la persona responsable del mantenimiento de las plantas.
- Apoyo al profesional encargado del mantenimiento de las plantas y del jardín del centro.

