

Plaça	RESPONSABLE SERVEIS DE RECEPCIÓ
Codi plaça	160-105
Perfil genèric	Responsable Serveis de Recepció nivell 1
Unitat destinació	Coordinació del Campus Nord
Codi RLT	70000580
Grup	3
Complement lloc de treball	K
Jornada	Partida

### Requisits de titulació:

Titulació de formació professional FP2, cicle formatiu de grau mitjà, batxillerat o equivalent, o capacitat provada en relació al lloc de treball (com a mínim es requereix certificat d'estudis primaris).

### Perfil específic

#### Competències organitzatives

- Organitzar, coordinar i supervisar les tasques del personal al seu càrrec per assegurar la prestació de serveis.
- Organitzar i supervisar, en l'àmbit dels edificis i dependències de la Unitat:
  - El servei de recepció i l'atenció als usuaris per donar resposta a les seves consultes i facilitar les seves gestions.
  - El sistema de distribució de documentació i paqueteria (interna i externa: correspondència, taulells d'anuncis i d'informacions, etc.) per assegurar-ne el més eficient lliurament a l'usuari.
  - La correcta habilitació de les instal·lacions per facilitar el seu ús.
  - El seguiment de l'assignació i reserva dels espais d'ús comú.
  - El correcte funcionament i l'estat dels equips multimèdia/audiovisuals, i resolució de les incidències dels mateixos.
  - La recollida i el trasllat de les incidències al personal de vigilància i seguretat extern, les incidències de manteniment i les d'altres serveis bàsics externs (neteja).
  - Les activitats de suport general a les activitats pròpies de la Unitat i les activitats de suport per la realització dels actes institucionals en el seu àmbit de competències.
  - El control del pressupost de les despeses menors assignat a la consergeria. Realitzar propostes de necessitats de recursos materials.
- Realitzar propostes de millora i coordinar la seva implementació.
- Supervisar i controlar els accessos a l'edifici per garantir-ne la seguretat.
- Organitzar i mantenir els continguts d'informació en els espais corresponents per tal de preveure demandes d'informació i millorar l'atenció.
- Coordinar-se amb els serveis externs de vigilància, seguretat i neteja, i resoldre situacions imprevistes.

- Realitzar, si s'escau, la gestió de les emergències: control de les alarmes d'incendis, gestió de la megafonia en cas d'incidents (avisos, evacuació...), control de les portes amb alarmes d'acord el protocol d'emergències establert.
- Controlar, si s'escau, l'arxiu i el magatzem del paper i la recollida de residus produïts per les diferents unitats segons les línies d'actuació del Pla de Medi Ambient de la UPC.
- Integrar i executar els processos i procediments de la UPC relacionats amb la prevenció de riscos laborals en totes les decisions i actuacions en l'àmbit de la seva competència.

### **Competències tècniques**

Coneixements i experiència en:

- Planificació i organització del treball, coordinació i supervisió d'activitats i de resultats.
- Coordinació i gestió de l'equip de treball. Tècniques de gestió d'equips
- Tècniques de comunicació i d'atenció als usuaris: atenció presencial i virtual, gestió de queixes i incidències,...
- Suport a actes, esdeveniments i activitats: logística, equipaments audiovisuals, suport institucional, ...
- Coneixements del funcionament d'equipaments audiovisuals/multimèdia.
- Estructura i organització universitària i de la UPC. Docència, recerca i servei públic. Normativa universitària.
- Legislació de protecció de dades de caràcter personal.
- Normatives en prevenció de riscos laborals. El Pla de prevenció de la UPC. Primers auxilis i gestió d'emergències. Mesures de prevenció de riscos laborals i salut associats a l'emmagatzematge i trasllat de productes, material, mobiliari, ...
- Reciclatge, recollida selectiva i medi ambient. Normativa i criteris.
- Tècniques d'anàlisi i solució de problemes.
- Ofimàtica de gestió i eines de comunicació electrònica a nivell d'usuari (office, internet,...). L'Administració electrònica.
- Català i castellà llegits, escrits i parlats. Es valoraran els coneixements d'anglès.

Es valorarà l'experiència en funcions similars a les descrites.

### **Competències personals**

Es valoraran les següents competències personals:

Compromís amb el servei públic i la institució, Lideratge i Assoliment; Comunicació; Flexibilitat i Esperit d'Equip; Solució de problemes i Orientació a la millora.