

**CONVOCATÒRIA DE PROVES SELECTIVES DEL PROCÉS
SELECTIU PER PROVEIR DOS LLOCS DE RESPONSABLE DE
RECEPCIÓ (TARDA) DE LA PLANTILLA DE PERSONAL
LABORAL FIX AMB CODIS: 181-125 PER A LA UTG CAMPUS
BAIX LLOBREGAT I 194-143 PER A LA UTG CAMPUS
DIAGONAL-BESÒS.**

RESOLUCIÓ 103_SAIP_PTGAS-2024-6374/434

PRIMERA FASE: PROVA 2

Es valora fins a 2,50 punts

Data: 25 de març de 2025

Criteris de valoració de la prova

Es valoraran de manera global en tota la prova, i d'acord als 3 exercicis plantejats, els criteris relatius a:

- Planificació i organització del treball, control i seguiment. Fins a un màxim de 5 punts.
- Coordinació d'activitats i d'equips de treball. Tècniques de gestió d'equips. Fins a un màxim de 2,50 punts.
- Tècniques de comunicació i d'atenció i assessorament als usuaris: atenció presencial i virtual, gestió de queixes i incidències, etc. Fins a un màxim de 2,50 punts.

La puntuació final de la prova es ponderarà sobre 2,50 punts i caldrà obtenir la meitat de la puntuació màxima per superar la prova (1,25 punts).

INTRODUCCIÓ:

Al Campus del Vallès Oriental, té una única consergeria on hi ha assignat el següent personal:

- TORN MATÍ: la Responsable de matí i 4 Auxiliars de serveis i una persona de l'empresa Integra.
- TORN TARDA: Tu, com a Responsable de tarda i 3 Auxiliars de serveis.

Les portes d'accés als edificis s'obren i es tanquen electrònicament, i romanen obertes de 8 hores del matí a les 21 hores del vespre.

La consergeria s'encarrega de gestionar els serveis d'atenció personal i telefònica general, accessos als edificis i espais, gestió dels taulers d'anuncis, correspondència i paqueteria interna/externa, la reserva i l'ocupació de les sales de reunions, revisió de l'estat general dels espais i equipaments audiovisuals i vetlla per la correcta disponibilitat de tots els equips audiovisuals de les sales i les aules i porta el control i seguiment del préstec dels recursos audiovisuals que es posen a disposició del personal de l'escola: 10 PC's portàtils, 6 canons de projecció i 10 targetes per a la connexió a la xarxa sense fil de l'escola. També s'encarrega de la missatgeria, les emergències i l'atenció immediata, entre d'altres.

El servei de consergeria depèn directament de la Cap dels serveis administratius i de suport del Campus.

EXERCICI 1

Habitualment l'equip de consergeria durant el torn de tarda consta de 3 auxiliars de serveis i un responsable de tarda.

A més de les tasques d'atenció al públic a la mateixa consergeria, tant personalment com telefònicament, les tasques previstes per la jornada d'avui són:

- l'obertura i tancament de les 45 aules que depenen del nostre equip al Campus del Vallès Oriental entre les 14.00h i les 21.00h
- l'adequació i suport a l'Aula Màster per una activitat especial que ha reservat aquest espai
- l'organització del correu rebut durant el dia per facilitar el seu repartiment la jornada següent per part de l'equip de matins

Per diversos motius, avui només disposem d'una persona fent les funcions d'auxiliar de serveis i de tu, que ets responsable de tarda.

A mitja tarda, es produeix una avaria que requereix la intervenció immediata del servei de manteniment. Per poder resoldre-la, cal el vostre suport per gestionar les claus d'accés a determinats espais.

A més, es rep una queixa per escrit d'un professor, qui manifesta que en els darrers dies s'han produït retards en l'obertura d'algunes aules, cosa que ha afectat el desenvolupament de les classes. El professor demana parlar amb el responsable de tarda abans de finalitzar la seva jornada.

En paral·lel, es rep a la consergeria una trucada urgent d'un proveïdor extern que requereix indicacions precises per fer un lliurament important abans de les 19.00h d'aquell mateix dia.

Pregunta:

Com organitzes el torn per assegurar que es compleixin les tasques essencials, es resolgui la incidència tècnica i es gestionin adequadament la queixa del professor i la coordinació amb el proveïdor?

Justifica i raona les teves respostes.

EXERCICI 2

Una de les persones l'auxiliar de serveis et manifesta estar desbordada i es queixa del volum de feina que té des de fa un mes aproximadament, fet que disminueix significativament el seu ritme de feina. A més, tu has pogut observar una actitud poc col·laboradora amb la resta de companys, i has constatat com aquesta persona qüestiona la feina que fan altres membres de l'equip, provocant un malestar generalitzat en l'equip de treball.

Pregunta:

Com afrontaràs i actuaràs en aquesta situació? Quines actuacions faràs? Justifica i raona la teva resposta.

EXERCICI 3

Un dels aspectes que més preocupen en referència al Servei de Recepció és la comunicació i la gestió de la informació de la Consergeria respecte als diferents torns i persones treballadores (matí i tarda) i els diversos serveis de la UPC amb els que cal coordinar-se diàriament.

Pregunta:

El teu cap et demana et demana una proposta per millorar aquests aspectes i assegurar el correcte funcionament del centre i evitar una disminució en la qualitat del servei ofert.

Detalla la proposta que faries, explicant i justificant tots els aspectes que consideris rellevants.