

**A.1. Una anomalía es un desperfecto, o falta de ajuste a lo que es normal. En este ejercicio deberás seleccionar ejemplos de lo que se considera anomalía.**

	Una discusión con un compañero.
X	Una grieta en la pared o en el techo.
X	Una gotera o humedades en ventanas y puertas.
	Una tarea que te ordenan hacer y no está dentro de sus funciones
	Te encuentras con un visitante enfadado
X	Un enchufe en mal estado
X	La bombilla o fluorescente se ha fundido
	Estas haciendo unas fotocopias urgentes, pero no hay papel.

**A.2. Pon en el orden adecuado las palabras de abajo y obtendrás información sobre cómo actuar frente a una anomalía.**

LA FECHA

CLARA.

ANOTA

DE FORMA

DESCRÍBELA

EL LUGAR Y LA  
ANOMALIA.

---

Anota la fecha, el lugar y la anomalía. Descríbela de forma clara.

IDENTIFICA

ES

O

URGENTE

IMPORTANTE

LA ANOMALIA

SI

---

Identifica si la anomalía es urgente o importante.

### A.3. Contesta a las siguientes preguntas y escriba SÍ o NO en la columna de la derecha.

¿Cualquier trabajador debe observar las normas de prevención de riesgos laborales?	SI
¿En tu tarea diaria debes responsabilizarte de las llaves de los diferentes despachos de la planta?	SI
¿Debes anotar todas las incidencias que surjan en el trabajo?	NO
¿Las incidencias sobre la vigilancia del edificio debes comunicarlas a tu responsable?	NO
¿Debes revisar los pasillos y salas del edificio para comprobar que todo está en orden?	SI
¿Debes encargarte del material fungible en una reunión o evento?	SI

**A.4. A veces en el trabajo surgen situaciones que interfieren en tus tareas. Un ejemplo de ello, es una discusión con un compañero o compañera.**

**Rellena los huecos sobre las orientaciones a seguir en estos casos.**

1. Guardar **la calma**.
2. Tener **una actitud positiva**, buena intención, sé sincero y **discúlpate** si es necesario.
3. Tienes que 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.
4. Usa palabras **sencillas**, educadas.
5. Se amable **y respetuoso**, sin poner **malas caras**, sin suspirar, sin enfadarnos.

## A.5. Lee detenidamente el siguiente texto, y responde a la pregunta.

*El Ayuntamiento de Donostia celebrara este viernes 28 de noviembre a las 10:00 una reunión muy importante a la que asistirán entre 25 y 30 personas.*

*Mikel, trabaja en el ayuntamiento de Donostia/San Sebastián como Auxiliar de Servicios Generales Internos. Mikel, se tiene que encargar de preparar la sala de reunión.*



### ¿Qué tareas tiene Mikel?

Comprobar que la calefacción y la luz son adecuadas. Y que la sala esté limpia y ordenada.

Comprobar los sistemas de ventilación y las ventanas. Asimismo, poder utilizar las salidas de emergencia.

Comprobar que existe la tecnología necesaria (ordenador, sistemas audiovisuales, ..)

Hay que ocuparse de todo el material fungible, como bolígrafos, carpetas..

Debe cumplir en todo momento el protocolo preestablecido.