



POLITÉCNICA



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE
INGENIEROS INDUSTRIALES

Informe del Servicio Conserjería

2019

Fecha de elaboración: 3 de diciembre 2020
Responsable: María del Rosario Batanero Prieto
Fecha de presentación en la Comisión de Servicios: 04/12/2020
(aprobado 24/03/2021)



INFORME DEL SERVICIO DE CONSERJERIA 2019

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio de Conserjería tiene dos turnos de trabajo: mañana y tarde.

El turno de mañana está compuesto por:

1 vigilante, 5 técnicos especialistas y 1 técnico auxiliar

El turno de tarde está compuesto por:

2 vigilantes, 1 técnico especialista y 1 técnico auxiliar.

2. DATOS DE INTERÉS

El personal de Conserjería realiza diversas funciones de apoyo y organización de distintas tareas para las secciones que componen los servicios generales de la Escuela, además de información para los miembros del Centro y usuarios externos.

Algunas de estas funciones son:

- Atención e información al usuario tanto externo como interno, física como telefónicamente.
- Organización y distribución de correo postal tanto dentro como fuera de la Escuela.
- Control de acceso y aparcamiento.
- Vigilancia y control de instalaciones y anexos de la Escuela.
- Apertura y cierre de puertas, portones tanto exteriores como interiores.
- Operaciones básicas de medios audiovisuales.
- Traslado de mobiliario de aulas y colocación de las mismas.
- Borrado de pizarras y mantenimiento de las aulas para su uso docente.
- Comunicar incidencias e intentar subsanarlas en la medida de nuestras posibilidades.
-
- Organizar pedidos de material y suministrarlos a los servicios generales.



- Colaboración dando apoyo en los exámenes.
- Colaboración en los actos académicos.
- Organización y control de llaves de las distintas dependencias de la Escuela.
- Organización y control de material informático y audiovisual.
- Control tanto de barreras de aparcamiento, como de cámaras de vigilancia.

3. RESULTADOS DE INDUSTRIALES ATIENDE 2019

Unidad	Total	Tiempo promedio	Satisfacción incidencia	Satisfacción herramienta	Contestación encuesta	% sugerencias/quejas/agradecimientos	% tiempo
Administración de Centro	27	113,3	5,3	7,5	14,81%	1,70%	1,80%
Alumnos y Extensión Universitaria	6	4.778,00	0	0	0,00%	0,40%	17,20%
Bar/Comedor	8	56,5	1	7,5	25,00%	0,50%	0,30%
Biblioteca	2	8	10	9	50,00%	0,10%	0,00%
Calidad y Acreditaciones	1	0	0	0	0,00%	0,10%	0%
Conserjería	8	158,9	0	0	0,00%	0,50%	0,80%
Induempleo	3	937,3	0	0	0,00%	0,20%	1,70%
Mantenimiento	1300	47,9	9,6	9,8	9,23%	80,40%	37,40%
Máster y Doctorado	11	1.260,30	1	1	9,09%	0,70%	8,30%
Medios Audiovisuales	7	8,7	0	0	0,00%	0,40%	0,00%
Ordenación Académica	16	187,8	9,7	9,7	18,75%	1,00%	1,80%
Relaciones Institucionales y Promoción	1	46	6	9	100,00%	0,10%	0,00%
Relaciones Internacionales	3	60	5	7	33,33%	0,20%	0,10%
Secretaría de Alumnos	16	727,2	8	8	12,50%	1,00%	7,00%
Secretaría de Escuela	2	132	0	0	0,00%	0,10%	0,20%
Servicios Informáticos	205	190,6	8,2	9,3	11,71%	12,70%	23,40%
Totales	1616	103,1	9,1	9,5	9,84%	100%	100%



En el servicio de Conserjería se reciben pocas incidencias técnicas; las que llegan suelen ser, sobretodo, referentes al funcionamiento de los ascensores. Desde Conserjería se solventan las incidencias en el momento que nos llegan, en el caso de averías de ascensores nos ponemos en contacto con la empresa que lleva el mantenimiento de estos.

Además de las incidencias de ascensores, en el año 2019 hemos recibido:

Solicitudes:

- Ayuda en el traslado de una fotocopiadora.
- Sillas para zurdos, se llevaron varias sillas a las aulas.
- Sobres para un departamento, se les facilitaron dichos sobres.

Sugerencias:

- No encender aire acondicionado en algunas aulas
- Renovación de número de conserjería en cartelería

Queja:

- Ruido en los pasillos en un examen

Agradecimiento:

- Por parte del departamento de Comunicación de la Escuela.

4. ACCIONES DE MEJORA

Para mejorar el servicio sería muy importante más comunicación entre los distintos departamentos de la Escuela.

La información que se facilita a conserjería sobre cursos, visitas, eventos, personal nuevo, y otros asuntos por parte de los departamentos resulta insuficiente, en algunos casos incluso nula. En los informes anteriores ya he propuesto esta mejora, pero seguimos sin tener la comunicación adecuada.

Sería muy importante que las cámaras de seguridad cuyos monitores tenemos en portería, estuvieran siempre operativas. Hace ya tiempo que la mayoría de estas cámaras no funcionan. Facilitaría nuestra labor de vigilancia en las distintas estancias de la Escuela.