



POLITÉCNICA



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE
INGENIEROS INDUSTRIALES

Informe de la Unidad de Conserjería

(2018)

Presentado en la Comisión de Servicios
del 29 de enero de 2019



1.- PERSONAL DE CONSERJERIA

La conserjería de la Escuela tiene dos turnos de trabajo, mañana y tarde.

El turno de mañana está compuesto por: dos vigilantes, Cinco técnicos especialistas y un técnico auxiliar.

El turno de tarde está compuesto por: un vigilante, un técnico especialista y un técnico auxiliar.

	TURNO DE MAÑANA	TURNO DE TARDE
VIGILANTES	2	1
TEC. ESPECIALISTAS	5	1
TEC. AUXILIARES	1	1
TOTAL	8	3

2.- FUNCIONES QUE REALIZA EL PERSONAL DE CONSERJERIA

- Atención e información al usuario
- Efectuar recados fuera y dentro del Centro
- Organización y distribución de correo postal, tanto dentro como fuera de la Escuela
- Control de acceso y aparcamiento
- Vigilancia y control de instalaciones internas y externas
- Apertura y cierre de salas y aulas
- Apertura y cierre de puertas interiores y exteriores.
- Operaciones básicas de medios audiovisuales
- Traslado de mobiliario de aulas y colocación de aulas
- Borrado de pizarras y mantenimiento de las aulas para su uso docente
- Comunicar las incidencias que se producen para poder subsanarlas
- Suministrar y llevar material a los servicios generales de la Escuela
- Colaboración dando apoyo en los exámenes
- Colaboración en actos académicos



- Organización y control de las llaves de las dependencias del Centro
- Apoyo a las unidades que componen los servicios generales de la Escuela
- Atención a la seguridad del Centro a través de cámaras de video vigilancia y control de centralita de incendios
- Informar de las incidencias a las empresas externas contratadas para su mantenimiento: ascensores, centralita, cámaras de video y otros
- Gestión de pedidos y del almacén de material de papelería

3.- PROPUESTAS DE MEJORAS PARA EL SERVICIO

- Sería muy importante más comunicación con los departamentos y unidades.

La información que se facilita a Conserjería sobre cursos, visitas, personal nuevo y demás resulta en algunos casos insuficiente por no decir nula. Por ello, es complicado facilitar una buena información al usuario, y además no se pueden distribuir paquetes ni cartas a personas de las que no se tiene constancia.

- Habría que poner fuera de la escuela una señalización del Museo.

Muchos visitantes del Museo entran en la Escuela pensando que somos parte del mismo ya que la información que les facilitan en el propio Museo para pasar al siguiente edificio es pésima, resultando que los usuarios se molestan con el personal de Conserjería.

4.- INCIDENCIAS EN “INDUSTRIALES ATIENDE”

En la unidad de Conserjería se han recibido 12 incidencias a través de la aplicación "Industriales Atiende".

- 6 incidencias relativas al mal funcionamiento de los ascensores.



Se ha procedido en todos los casos a comunicárselo a la empresa que lleva el mantenimiento, ha sido subsanada en el mismo día que se ha producido la incidencia.

- 2 incidencias de apertura de aula

Fue solicitada la apertura de un aula antes de su horario habitual para evitar aglomeraciones en los pasillos debido al número elevado de alumnos que esperaban para entrar. Se procedió a cambiar el horario de apertura.

- 1 incidencia sobre la colocación de mesas para examen

Se solicitó que para un examen de evaluación continua se colocaran las mesas cambiando la posición que tienen habitualmente para clase.

Se comunicó que no era viable, no hay personal suficiente en las aulas para cambiar continuamente las mesas.

En las fechas de exámenes, si se cambian para toda la temporada de exámenes y al terminar se vuelven a colocar para dar clase.

- 1 incidencia relativa a la necesidad de mayor número de sillas en un aula

Se procedió a colocar sillas que teníamos guardadas.

- 1 incidencia relativa a una persona que fuma en uno de los baños

Se puso un cartel de prohibido fumar, además al tener conocimiento de quién era se procedió a hablar con ella. Se ha dejado de fumar en dicho baño.

- 1 incidencia de iluminación deficiente en la parte del banco Santander

Los vigilantes del turno de tarde al hacer las rondas se aseguran de que esté encendida.

En Madrid, a 21 enero de 2019.

LA RESPONSABLE DEL TURNO DE MAÑANA

Rosario Batanero



ANEXO I

Histórico de los RESULTADOS DE INDUSTRIALES ATIENDE

UNIDAD	Asignados en 2015	Tiempo promedio contestación 2015 (horas)	Asignados en 2016	Tiempo promedio contestación 2016 (horas)	Asignados en 2017	Tiempo promedio contestación 2017 (horas)
Administración de Centro	37	78,5	29	4651	45	106,4
Alumnos/Extensión Universitaria	3	188,0	4	292,8	6	428,7
Antiguos Alumnos	3	88,7	2	29,5	5	31,8
Bar/Comedor	1	69,0	2	42,0	1	45,0
Biblioteca	5	408,2	8	8,5	7	37,9
Calidad e Innovación Docente	12	842,8	5	613,0		
Comunicación	3	0,7			1	38
Conserjería-mañana	6	182,8	10	171,6	16	121,9
Conserjería-tarde	16	31,1	4	4,0	6	1
Delegación de Alumnos	2	1129,0	3	358,0	1	334,0
Induempleo	4	22,5	6	70,5	2	518,0
Investigación y planificación estratégica	3	495,0	4	294,3	3	296,0
Mantenimiento	1535	43,0	1725	40,6	1595	44,8
Máster y	3	70,3	4	169,0	4	231,3



Doctorado						
Ordenación Académica (Jefatura Estudios)	65	260,1	35	277,7	26	1233,7
Otros	2	163,0	6	252,2	1	4025,0
Secretaría de alumnos	34	389,8	31	443,6	30	248,0
Secretaría de Escuela	4	214,5			1	91,0
Servicios Informáticos	157	142,4	166	150,0	239	200,7
Desconocida	8	269,9	6	384,5	6	319,2
Reprografía Publicaciones					1	336,0

Fuente: Informes herramienta Industriales Atiende (Indusnet)