



POLITÉCNICA



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE
INGENIEROS INDUSTRIALES

Informe del Servicio Conserjería

Fecha de elaboración: 15 octubre 2019

Responsable: María del Rosario Batanero Prieto

Fecha de presentación en la Comisión de Servicios: 02/12/2019



INFORME DEL SERVICIO DE CONSERJERIA

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El departamento 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 de la Escuela 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

RESULTADOS INDUSTRIALES ATIENDE 2018

Reportes								
Unidad	Total	Tiempo (horas)	Tiempo promedio	Satisfacción incidencia	Satisfacción herramienta	Contestación encuesta	% sugerencias/quejas /agradecimientos	% tiempo
Administración de Centro	42	3.592,0	85,5	4,8	9,0	9,52%	2,4%	2,0%
Alumnos y Extensión Universitaria	2	165,0	82,5	0	0	0,00%	0,1%	0,1%
Antiguos Alumnos	1	684,0	684,0	0	0	0,00%	0,1%	0,4%
Bar/Comedor	9	12.935,0	1.437,2	10,0	10,0	11,11%	0,5%	7,1%
Biblioteca	2	254,0	127,0	0	0	0,00%	0,1%	0,1%
Calidad y Acreditaciones	1	815,0	815,0	0	0	0,00%	0,1%	0,4%
Comunicación	1	357,0	357,0	0	0	0,00%	0,1%	0,2%
Conserjería-mañana	4	275,0	68,8	8,0	9,0	25,00%	0,2%	0,2%
Delegación de Alumnos	1	3.624,0	3.624,0	0	0	0,00%	0,1%	2,0%
DESCONOCIDA	3	1.938,0	646,0	2,0	8,5	66,67%	0,2%	1,1%
Induementos	1	68,0	68,0	0	0	0,00%	0,1%	0,0%
Investigación y Planificación Estratégica	4	522,0	130,5	8,5	8,5	50,00%	0,2%	0,3%
Mantenimiento/Audiovisuales	1401	72.260,0	51,6	9,3	9,5	8,49%	79,8%	39,6%
Ordenación Académica	12	10.036,0	836,3	6,7	7,7	25,00%	0,7%	5,5%
Otros	2	1.048,0	524,0	0	0	0,00%	0,1%	0,6%
Relaciones Institucionales y Promoción	1	1.090,0	1.090,0	1,0	2,0	100,00%	0,1%	0,6%
Relaciones Internacionales	1	212,0	212,0	0	0	0,00%	0,1%	0,1%
Secretaría de Alumnos	16	3.502,0	218,9	9,0	9,0	6,25%	0,9%	1,9%
Secretaría de Escuela	1	845,0	845,0	0	0	0,00%	0,1%	0,5%
Servicios Informáticos	250	68.166,0	272,7	8,9	9,2	15,20%	14,2%	37,4%
Totales	1755	182.388,0	103,9	8,9	9,3	9,81%	100%	100%

En el servicio de conserjería turno de mañana se reciben pocas incidencias técnicas, las que nos 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.

Otra incidencia en el año 2018 fue la petición de sillas para zurdos, se procedió a colocar en diferentes aulas algunas de estas sillas.

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... `por parte de los departamentos resulta insuficiente, en algunos casos incluso nula.

Se deberían de unificar criterios de actuación por parte de las secciones que llevan los trabajos fin de master.

Se ha dado la circunstancias en las últimas lecturas de trabajos fin de master, que cada sección ha decido una manera de proceder distinta comunicándose directamente con los departamentos, sin informarnos de los cambios realizados respecto a las salas de lectura.