

CONSERJES, EN GENERAL

1. MISIÓN Y FUNCIONES

 **MISIÓN** Los conserjes se ocupan de los edificios de apartamentos, hoteles, oficinas, y otros tipos de inmuebles, los mantienen en condiciones limpias y ordenadas y prestan servicio y atención a las personas que viven o acuden a los edificios. Pueden supervisar a otros trabajadores y contratistas dependiendo del tamaño y la naturaleza del edificio.

FUNCIONES

Supervisar el trabajo del personal de limpieza.	Proporcionar pequeños servicios a inquilinos ausentes, como aceptar entregas en su nombre o proporcionar información solicitada a las personas que llaman.
Realizar la limpieza y mantenimiento del edificio.	Notificar a los administradores y propietarios del edificio sobre la necesidad de reparaciones mayores.
Participar en la limpieza, reparaciones simples y mantenimiento de zonas interiores de edificios.	Vigilar edificios para garantizar el mantenimiento de la seguridad.
Atender hornos y calderas para asegurar el suministro de calor y agua caliente.	Cumplimentar formularios de registro y proporcionar a los inquilinos copias de las reglas.
Regular la conducta de los inquilinos y visitantes en asuntos tales como la reducción del ruido o el mal uso de la propiedad.	

2. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS Y CONOCIMIENTOS TÉCNICO PROFESIONALES

CAPACIDADES Y COMPETENCIAS ESENCIALES

TRANSECTORIAL

- Analizar el estado del edificio
- Comunicarse con los jefes y directivos
- Cumplir la normativa legal
- Gestionar actividades de limpieza
- Gestionar reclamaciones de clientes
- Respetar las normas internas de una empresa

ESPECÍFICAS DEL SECTOR

- Gestionar el mantenimiento de espacios
- Realizar una inspección a pie
- Registrar la información sobre las llegadas y salidas

CAPACIDADES Y COMPETENCIAS OPTATIVAS

TRANSECTORIAL

- Aplicar la gestión de conflictos
- Entregar correspondencia
- Inspeccionar sistemas de construcción
- Limpiar salas
- Limpiar superficies
- Preparar informes sobre asuntos de trabajo
- Realizar reparaciones menores en equipos

Rellenar formularios

- Tratar las emergencias veterinarias
- Velar por el cumplimiento de las normas en materia de ruido

ESPECÍFICAS DEL SECTOR

- Manejar maquinaria de jardinería
- Realizar actividades de mantenimiento de instalaciones
- Realizar inspecciones de seguridad

CONOCIMIENTOS ESENCIALES

CONOCIMIENTOS OPTATIVOS

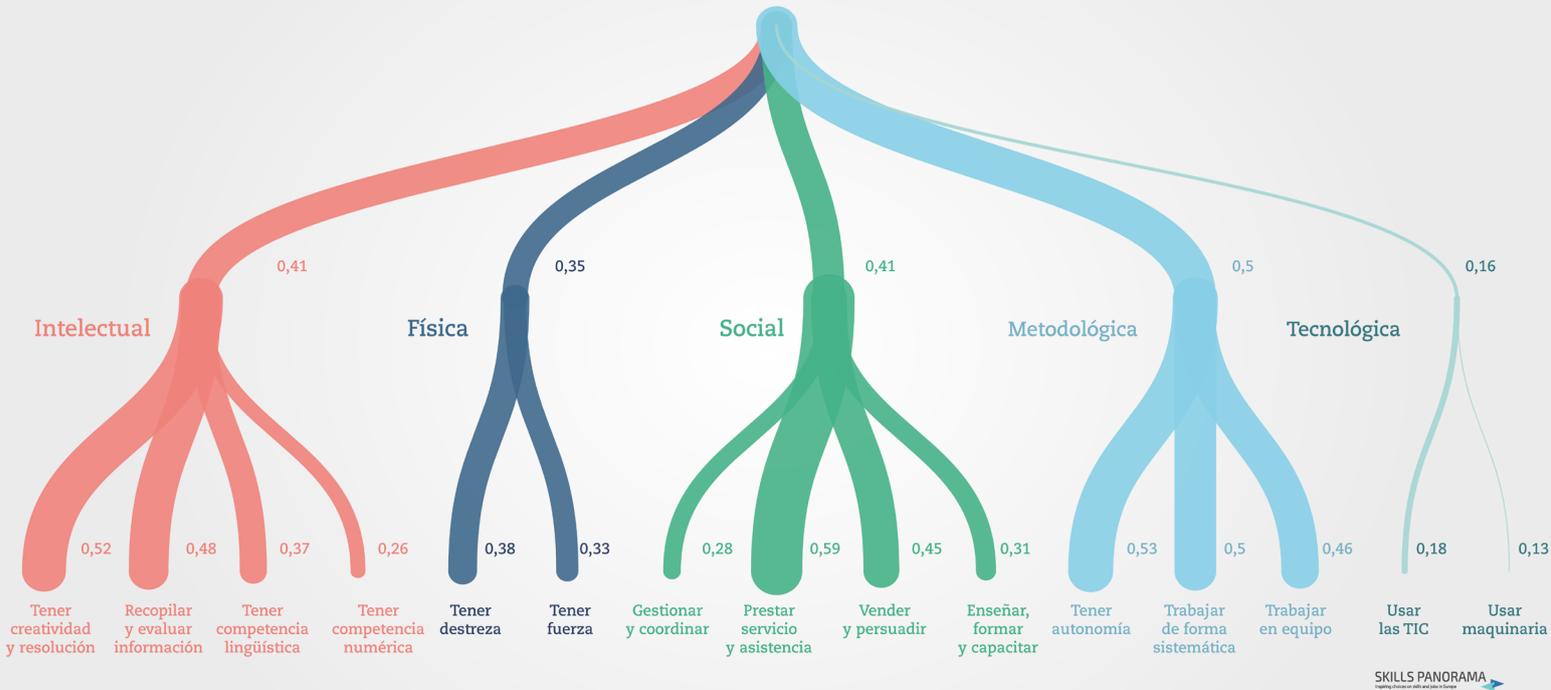
- Principios presupuestarios

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

Eurofound indica en una escala de 0-1 la importancia de las competencias transversales para el grupo ocupacional de “trabajadores de servicios personales”.

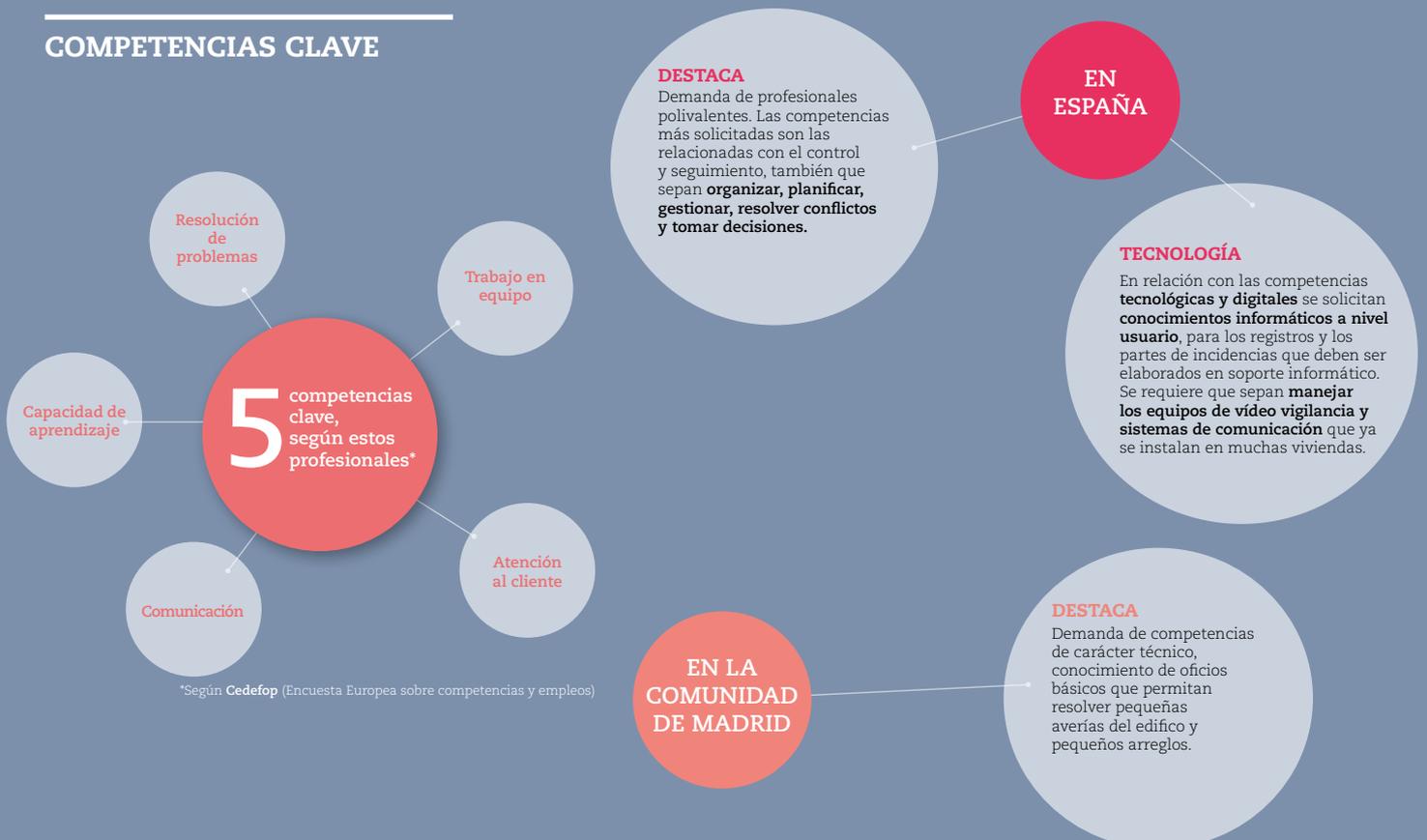
Destacan las competencias de tipo **social y metodológicas**.

Las competencias más importantes son: **prestar servicios y asistencia, trabajar con autonomía y tener creatividad y resolución**.



SKILLS PANORAMA

COMPETENCIAS CLAVE



3. FORMACIÓN Y EXPERIENCIA PROFESIONAL



CUALIFICACIÓN



FORMACIÓN PARA EL EMPLEO



FORMACIÓN PROFESIONAL REGLADA



FORMACIÓN UNIVERSITARIA



OTRA FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Cursos de oficios y reparaciones varias.



PROFESIÓN REGULADA: **NO**

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE FORMACIÓN Y EXPERIENCIA PROFESIONAL

FORMACIÓN

En general, no se exige formación mínima, pero se solicita que conozca y sepa aspectos básicos de diferentes oficios.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

La experiencia requerida de seis meses a un año.

4. CONDICIONES DE TRABAJO



RELACIÓN
LABORAL

Predomina la relación laboral por cuenta ajena y la contratación temporal.



JORNADA
LABORAL

Predomina la jornada completa.



RETRIBUCIÓN

Entre 14.000 y 20.000 € anuales dependiendo del número de viviendas u oficinas y los complementos salariales Según Convenio Colectivo del Sector de Fincas Urbanas.

Los conserjes de hotel se rigen por el Convenio Colectivo de Hospedaje de la Comunidad de Madrid. La existencia o no de la figura de Conserje está asociada a la categoría del establecimiento.

Según la Encuesta de estructura salarial 2014, el salario medio del grupo ocupacional 58 (Trabajadores de los servicios personales) en el Estado Español es 15.974 €, oscilando entre 5.621 (percentil 10) y 28.572 (percentil 90).



UBICACIÓN
ORGANIZATIVA
Y PROMOCIÓN

Este profesional se ubica en una comunidad de propietarios, en la que reporta al presidente de la comunidad. O bien, pertenece a una empresa y reporta a un superior. Los conserjes suelen trabajar solos cuidando un edificio. La vía de promoción más común es a responsable de un colectivo o un área geográfica, cuando se trata de empresa de servicios. Cuando se trata de un conserje contratado por la comunidad de propietarios las posibilidades de promoción son nulas.

5. CONTEXTO

INFORMACIÓN SECTORIAL



Este sector tiene un peso elevado en la estructura empresarial de la Comunidad de Madrid:

EMPRESAS 20,1%

EMPLEO 34,8%

86% Son empresas pequeñas (2-9 trabajadores).
El 38% lleva más de 20 años en funcionamiento.

El grupo sectorial 5 emplea a menos del 5% de los trabajadores del sector.

12,3%
Trabaja a escala internacional

32%
Trabaja a escala nacional

37,4%
Trabaja a escala local

MERCADO DE TRABAJO

El **grupo ocupacional 5** (Trabajadores de servicios de restauración, personales, protección y vendedores) cuenta con **622.700 trabajadores** en la Comunidad de Madrid en 2018 (EPA). El 55% son mujeres. Con algunas fluctuaciones, el empleo sigue una **tendencia positiva desde 2016**.

En 2018 **622.700** personas trabajadoras · **55% mujeres**



La **ocupación 5833** (Conserjes de edificios) está **por debajo del 0,5%** en la Comunidad de Madrid según los datos de Encuesta de Estructura Empresarial 2017.

El **perfil de la persona contratada** es varón menor de 45 años, con estudios primarios.

Los datos actualizados sobre demandantes de empleo, paro y contratación se pueden consultar [aquí](#).



PERSPECTIVAS DE FUTURO

En términos de **ocupación**, estos profesionales deben ser muy **polivalentes**, ya que deben conocer y tener **competencias en los oficios básicos** de electricidad, electrónica, albañilería, fontanería, pintura, yeso, etc. Han tenido que incorporar **nuevas competencias relacionadas con la intro-**

ducción de las nuevas tecnologías aplicadas a sistemas de control de acceso y a las comunicaciones internas y externas. Estos profesionales deben además tener la **formación básica en prevención de riesgos laborales.**

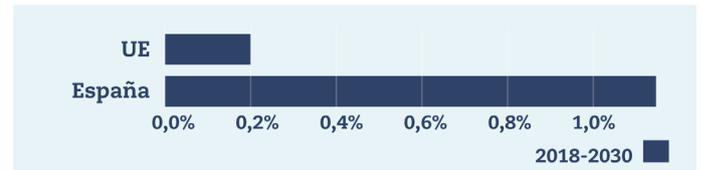
PERSPECTIVAS DE EMPLEO DE LA OCUPACIÓN

Cedefop realiza proyecciones cuantitativas de las tendencias futuras del empleo hasta 2030.

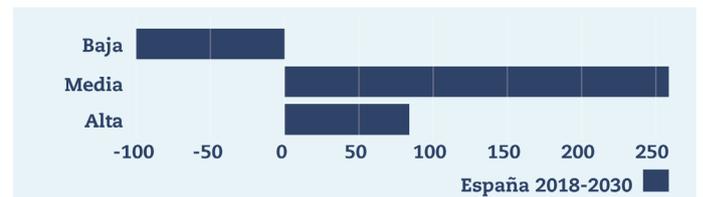
Las proyecciones del grupo ocupacional “**trabajadores de servicios personales**” prevé un **crecimiento del empleo del 1,1%**, muy por encima del de la Unión Europea (0,2%).

Se prevé una **creación de alrededor de 230.00 empleos**. Esta creación de empleo afectará mayoritariamente a personas con nivel de **cualificación medio y alto**, mientras que los empleos con un nivel de cualificación bajo descienden.

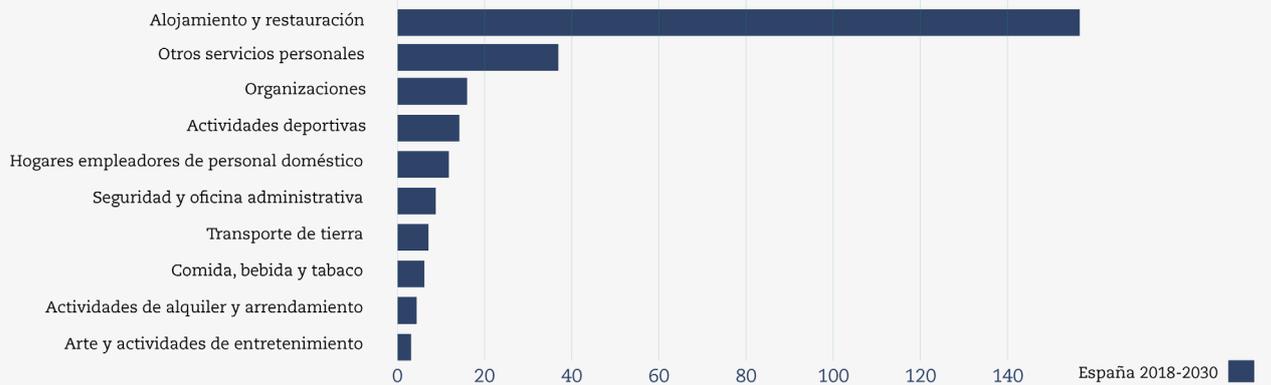
El sector en donde se prevé un mayor crecimiento del empleo (en números absolutos) es **alojamiento y restauración**, seguido a gran distancia por otros servicios personales.



Fuente: Cedefop. Crecimiento del empleo (%). Ocupación: Trabajadores de servicios personales. Período: desde 2018 hasta 2030

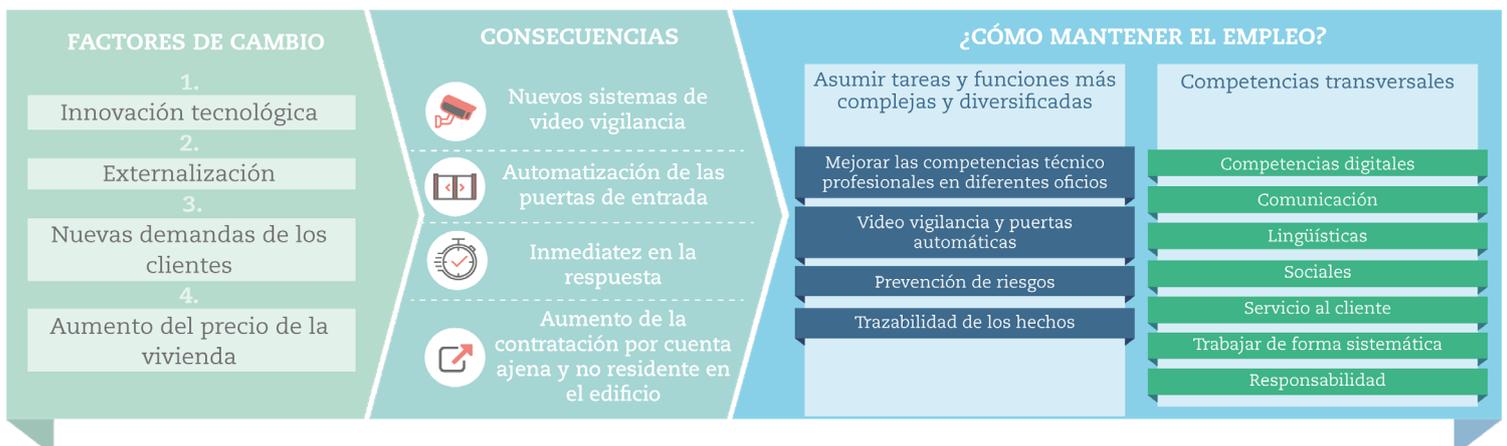


Fuente: Cedefop. Crecimiento del empleo (miles) por nivel de cualificación. Ocupación: Trabajadores de servicios personales. Período: desde 2018 hasta 2030



Fuente: Cedefop. Los 10 sectores con mayor crecimiento del empleo en números absolutos (miles) en España. Ocupación: Trabajadores de servicios personales. Período: desde 2018 hasta 2030

TENDENCIAS DE CAMBIO EN LAS COMPETENCIAS DE LA OCUPACIÓN



Los conserjes, en general, pertenecen al sector de **servicios a la comunidad y personales** que cubren una amplia gama de trabajos, todos ellos relacionados con la provisión de servicios.

La **innovación tecnológica** y la digitalización van a producir cambios en la profesión. Los **sistemas de vídeo vigilancia y puertas automáticas** cada vez están instalados en más edificios por lo que estos profesionales deberán tener las **competencias adecuadas** para poder manejarlos.

Igualmente deberán tener **competencias informáticas** para reportar e informar sobre el acceso al edificio. Los conserjes, en general, deben **realizar la trazabilidad de los hechos** acontecidos en el inmueble a lo largo de la jornada y deberán **llevar un registro a través de sistemas informáticos**.

La **externalización de servicios** va a ser otro de los factores

de cambio ya que **muchas de las tareas que antes realizaba el portero**, relacionadas con el mantenimiento del edificio y arreglos básicos de construcción, fontanería, electricidad o jardinería **van a ser demandados a empresas externas**. Si bien para mantener el empleo se precisa que estos profesionales dominen los oficios básicos y puedan realizarlos con diligencia, algo que será valorado precisamente para no tener que externalizar estas tareas.

No obstante, las **competencias de carácter blando** vinculadas a la **comunicación**, a **prestar servicio y asistencia con amabilidad** y a **generar confianza** hacia las personas a las que presta sus servicios van a **seguir siendo fundamentales**. Serán estos profesionales quienes atiendan, en primer lugar, las emergencias que se producen en el lugar en el que prestan el servicio.

6. IDENTIFICACIÓN DE LA OCUPACIÓN

OCUPACIÓN

Conserjes, en general

CÓDIGO SISPE

58331022

SECTOR

Servicios a la comunidad y personales

FAMILIA PROFESIONAL

Servicios socioculturales y a la comunidad

CNAE

8110 Servicios integrales a edificios e instalaciones

OCUPACIONES SISPE AFINES

OTRAS OCUPACIONES AFINES

5833 Conserjes de edificios

CNO-11

5833 Conserjes de edificios

CIUO-08

5153 Conserjes

OCUPACIONES ESCO AFINES

Correspondencia exacta

Conserje de edificio