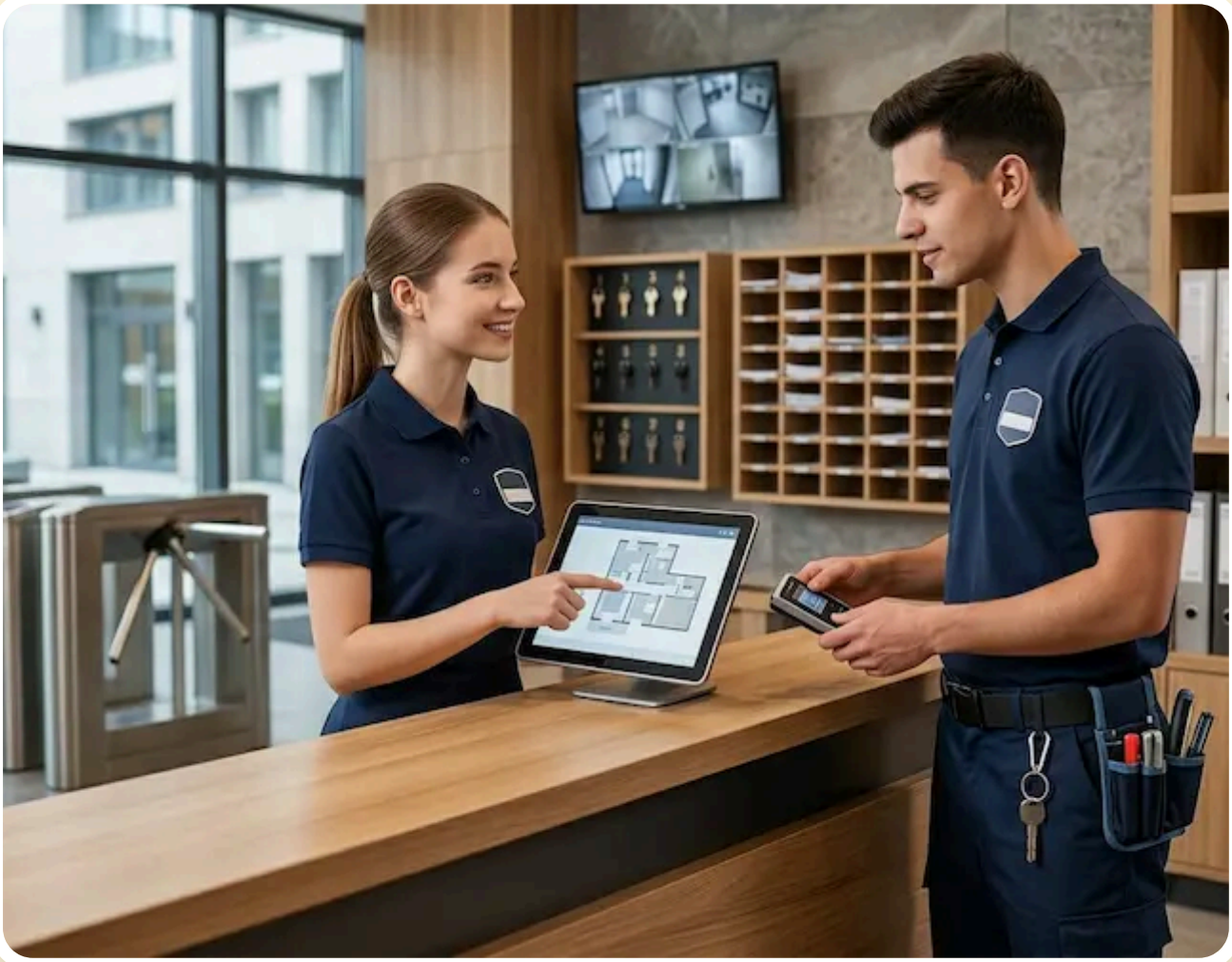
MANUAL DEL CURSO

Manual de Conserje/a

Funciones del puesto, control de acceso, mantenimiento, atención a las personas, normativa y emergencias.



Lee este manual online, gratis y sin registro

academia-formacion.com/manual-curso-conserje/

Cuando termines, haz el examen y obtén tu certificado en academia-formacion.com

Índice

Toca un título para saltar directamente a esa parte del manual.

MÓDULO I **El rol del conserje o la conserje** 2

Unidad I. El papel del conserje o la conserje 2

MÓDULO II **Control de acceso y seguridad** 4

Unidad II. Vigilancia de la entrada 4

Unidad III. Gestión de llaves 4

MÓDULO III **Limpieza, mantenimiento y servicios del edificio** 6

Unidad IV. Limpieza de las zonas comunes 6

Unidad V. Detección y gestión de averías 6

Unidad VI. Gestión del correo y la paquetería 6

Unidad VII. Gestión de residuos 7

MÓDULO IV **Otras responsabilidades del puesto** 8

Unidad VIII. Apertura y cierre de accesos 8

Unidad IX. Mantenimiento de jardines 8

Unidad X. Mantenimiento de las salidas de emergencia 9

Unidad XI. Registro de actividades: el parte diario 9

MÓDULO V **Habilidades y competencias requeridas** 11

Unidad XII. Organización y planificación del trabajo 11

Unidad XIII. Comunicación y atención al cliente 11

Unidad XIV. Resolución de problemas y toma de decisiones 12

MÓDULO VI **Normativa, emergencias y formación continua** 13

Unidad XV. Normativa aplicable 13

Unidad XVI. Protocolos de actuación en emergencias 14

Unidad XVII. Primeros auxilios y situaciones de riesgo 14

Unidad XVIII. Formación continua y desarrollo profesional 15

REPASO **Datos clave para el examen del curso de Conserje/a** 16

MÓDULO I

El rol del conserje o la conserje

Este módulo presenta la figura del conserje o la conserje: dónde trabaja, qué funciones tiene y por qué es una pieza clave para que un edificio funcione de forma segura y ordenada.

! AVISO

El manual original usa a veces términos de otros países («plomeros», «HVAC», «terremoto» como emergencia habitual). Aquí los he adaptado a España: fontaneros, climatización, etc. Las funciones concretas de cada puesto dependen del contrato, del convenio colectivo aplicable y de los estatutos de la comunidad o de la empresa. (Aviso añadido a este manual.)

UNIDAD I

El papel del conserje o la conserje

El conserje o la conserje desempeña un papel fundamental en la gestión y el mantenimiento de edificios residenciales, comerciales e institucionales. Su labor garantiza el orden, la seguridad y el buen funcionamiento del edificio, y contribuye al bienestar de residentes, usuarios y visitantes.

1 Orden, seguridad y funcionamiento eficiente

ORDEN

Mantiene limpias y organizadas las zonas comunes (vestíbulos, pasillos, escaleras, zonas de recreo) y vela por el cumplimiento de las normas de convivencia y de uso de las instalaciones.

SEGURIDAD

Controla el acceso al edificio, comprueba la identidad de los visitantes y se asegura de que solo entren personas autorizadas. Puede colaborar en el mantenimiento de cámaras, alarmas y sistemas de control de acceso.

FUNCIONAMIENTO

Realiza mantenimiento preventivo y correctivo (averías menores, supervisión de equipos) y coordina a los profesionales especializados cuando el problema es más complejo. A veces programa y controla iluminación, calefacción, ventilación y aire acondicionado.

2 Sus seis funciones principales

1. **Gestión de la entrada y de la seguridad.** Verifica quién entra, registra a los visitantes y es el primer punto de contacto para residentes y visitantes: orienta, asiste y transmite seguridad.

2. **Mantenimiento del edificio.** Cuida el buen estado de pasillos, escaleras, ascensores, zonas de recreo y jardines si los hay: limpieza, reparaciones menores y aviso de averías a quien corresponda.
3. **Correspondencia y paquetería.** Recibe y reparte el correo y los paquetes, y avisa a las personas destinatarias.
4. **Atención a las personas y resolución de problemas.** Atiende solicitudes, quejas e inquietudes de forma oportuna y profesional, con comunicación eficaz y empatía.
5. **Coordinación de servicios externos.** Cuando procede, programa y supervisa a empresas de limpieza, mantenimiento o seguridad para que cumplan los estándares exigidos.
6. **Actuación en emergencias.** Sigue los protocolos establecidos ante incendios, accidentes u otras situaciones graves: evacúa de forma ordenada y coordina la respuesta con los servicios de emergencia.

> **! RECUERDA**
>
> El conserje o la conserje es una figura polivalente: seguridad, mantenimiento, atención a las personas y emergencias. Su presencia genera un entorno seguro, ordenado y acogedor.

MÓDULO II

Control de acceso y seguridad

Este módulo explica cómo se controla quién entra en el edificio y cómo se custodian las llaves, dos funciones que afectan directamente a la seguridad de las personas y de los bienes.

UNIDAD II

Vigilancia de la entrada

Consiste en supervisar de forma constante la entrada principal y cualquier otro acceso designado, para asegurar que solo entren personas autorizadas.

1 Control de acceso

- Comprueba la identidad de residentes y visitantes y que tienen permiso para entrar.
- Puede pedir tarjetas de acceso, llaves u otras credenciales.
- Si hace falta, anota los datos relevantes en un registro de visitas.

2 Asistencia a residentes y visitantes

- Indica cómo llegar a zonas concretas del edificio.
- Ayuda a transportar equipaje o paquetes.
- Responde dudas sobre servicios y normas de convivencia.

Al estar atento, puede detectar y prevenir situaciones de riesgo o intrusiones, y así aporta tranquilidad y protege la privacidad de la comunidad. Esta tarea exige comunicación, atención al detalle y rapidez para decidir.

> **! ATENCIÓN**
>
> Al registrar visitas y datos de identificación se tratan datos personales. Hay que hacerlo según las normas de protección de datos (Módulo VI) y las instrucciones de la empresa o comunidad. (Aviso añadido a este manual.)

UNIDAD III

Gestión de llaves

Es la custodia y el control de las llaves de zonas comunes y locales. De ella depende que solo accedan a cada espacio las personas autorizadas.

1 Custodia

- Usa un sistema ordenado y seguro: armarios con cerradura, cajas fuertes o almacenes de acceso restringido, según las necesidades del edificio.

- Lleva un registro preciso de las llaves: dónde están y para qué se usan.

2 Control

- Permite el acceso solo a quien tenga autorización, tanto en zonas comunes (vestíbulos, pasillos, salas de reuniones, instalaciones recreativas) como en zonas restringidas (oficinas privadas, almacenes, espacios técnicos).
- Verifica la identidad y la autorización de quien pide llaves adicionales.
- Registra la entrega y la devolución de cada llave.

3 Copias de llaves

Cuando sea necesario hacer copias, hay que seguir los procedimientos y protocolos establecidos, para no comprometer la seguridad del sistema de llaves.

> **! RECUERDA**
>
> Controlar la entrada y custodiar las llaves exige organización, registro y cumplimiento estricto de los protocolos de seguridad.

MÓDULO III

Limpieza, mantenimiento y servicios del edificio

Este módulo reúne las tareas del día a día que mantienen el edificio limpio y en funcionamiento: limpieza, averías, correo y residuos.

UNIDAD IV

Limpieza de las zonas comunes

Mantener limpias, ordenadas y seguras las zonas comunes mejora la imagen del edificio y previene accidentes, porque reduce el riesgo de resbalones y caídas.

- **Limpieza regular** de vestíbulos, pasillos, escaleras, salas de estar y recepción: barrer, fregar y aspirar para quitar polvo, suciedad y restos.
- **Mantenimiento básico:** cambiar bombillas fundidas, reparar pequeñas grietas o desperfectos en las paredes y limpiar las zonas exteriores, como patios o entradas.
- **Gestión de la basura** en las zonas comunes, siguiendo la normativa local y las normas del edificio sobre separación y depósito.

UNIDAD V

Detección y gestión de averías

Detectar un problema a tiempo y resolverlo con rapidez evita que se agrave y protege la comodidad y la seguridad de las personas.

1. **Estar atento.** Fugas de agua, fallos eléctricos, problemas de calefacción o aire acondicionado, daños en instalaciones. Para ello se hacen inspecciones periódicas y se atiende con rapidez cuando un residente avisa.
2. **Comunicar la avería** a quien corresponda: administrador, propietario, personal de mantenimiento interno o proveedores externos (fontaneros, electricistas, técnicos de climatización).
3. **Coordinarse con los técnicos.** Se les da información detallada sobre la naturaleza y el alcance del problema, y se colabora con ellos durante la reparación para molestar lo menos posible.
4. **Prevenir.** Mantenimiento preventivo de equipos, inspecciones regulares y mejoras en las instalaciones para evitar problemas repetidos.

UNIDAD VI

Gestión del correo y la paquetería

Asegura que cartas y paquetes lleguen de forma segura y a tiempo a quien corresponde.

1 Correo entrante

- Recibir y **registrar** cada envío (cartas, paquetes, revistas, periódicos), tanto de residentes como de empresas del edificio.
- **Clasificarlo** por nombre o dirección y colocarlo en los buzones, o entregarlo en mano si procede.
- **Avisar** de la llegada de paquetes o correspondencia importante.

2 Correo saliente y registro

- Si se encarga, recoge el correo saliente, pone el franqueo cuando hace falta y lo entrega al servicio postal o de mensajería.
- Lleva un registro del correo recibido y repartido, y gestiona incidencias como paquetes perdidos o direcciones incorrectas.
- Sigue los protocolos de seguridad y privacidad con la correspondencia confidencial.

UNIDAD VII

Gestión de residuos

Contribuye a un ambiente limpio y saludable, y al cumplimiento de la normativa ambiental y de salud y seguridad.

- **Recogida regular:** vaciar las papeleras de vestíbulos, pasillos y zonas de recreo, y recoger los residuos de oficinas, salas de reuniones o zonas de trabajo, según el horario establecido, para evitar acumulaciones y problemas de higiene.
- **Depósito adecuado** según la normativa local y las normas del edificio: separar orgánico, plásticos, papel y cartón, vidrio y reciclables, y depositarlos en los contenedores correspondientes.
- **Residuos especiales o peligrosos** (productos químicos, pilas o baterías, aparatos electrónicos): coordinar su recogida y manejarlos con seguridad, según la normativa.
- **Sostenibilidad:** instalar contenedores de reciclaje adicionales, organizar campañas de concienciación e informar de cómo reciclar bien y reducir residuos.

> **! RECUERDA**
>
> Limpiar, detectar averías, repartir el correo y gestionar los residuos exige organización, atención al detalle y comunicación clara con las personas del edificio.

MÓDULO IV

Otras responsabilidades del puesto

Estas son otras funciones que puede asumir el conserje o la conserje según el tipo de edificio o de empresa: apertura y cierre de accesos, jardines, salidas de emergencia y registro de actividades.

UNIDAD VIII

Apertura y cierre de accesos

Es una función importante sobre todo en empresas y edificios de oficinas, donde se necesita un control de acceso seguro y eficiente.

- **Abrir y cerrar** las puertas principales, los portones del aparcamiento, las entradas peatonales y otros accesos, en los horarios que fije la administración o la dirección.
- **Seguir los procedimientos de seguridad:** verificar la identidad de quien entra, activar y desactivar alarmas o cerraduras electrónicas y supervisar la entrada y salida de vehículos y personas.
- **Servicios adicionales:** recibir y registrar visitas, emitir tarjetas identificativas o pases temporales y coordinarse con seguridad o con la policía en incidentes y emergencias.

UNIDAD IX

Mantenimiento de jardines

Las tareas dependen de lo que establezcan los **estatutos del edificio** o de la comunidad de propietarios. Pueden ser las siguientes:

RIEGO

Regar plantas y césped, programar el riego automático y vigilar la humedad del suelo.

CORTE Y PODA

Cortar el césped, recortar bordes, podar arbustos y árboles y quitar malas hierbas.

ZONAS DE RECREO

Limpiar, inspeccionar y reparar parques infantiles y zonas de descanso, y retirar escombros o basura.

PLAGAS Y ENFERMEDADES

Detectar y controlar plagas o enfermedades de las plantas, con tratamientos y medidas preventivas.

MEJORAS

Participar en nuevas plantaciones, iluminación o riego, según las preferencias de la comunidad.

ATENCIÓN

Si se usan plaguicidas u otros productos, hay que seguir la normativa vigente y las instrucciones de seguridad del fabricante, y contar con la formación necesaria. (Aviso añadido a este manual.)

UNIDAD X

Mantenimiento de las salidas de emergencia

Es una tarea crítica: las vías de escape deben estar siempre accesibles y libres de obstáculos para cumplir la normativa contra incendios y proteger a todas las personas del edificio.

1 Qué se revisa

- Puertas de salida, pasillos de evacuación, escaleras de emergencia y cualquier otra vía de evacuación.
- Que no haya obstáculos (muebles, equipos, materiales).
- Que las puertas funcionen bien, se abran fácilmente desde el interior sin llaves ni dispositivos especiales y tengan cierre automático para evitar que se propague el fuego.
- Que la señalización de salida esté siempre visible y legible (carteles luminosos, señales iluminadas, marcas en el suelo).
- Que las luces de emergencia funcionen y se enciendan si se corta la corriente.

2 Si se detecta un problema

Hay que actuar de inmediato: retirar lo que bloquea la salida, reparar o sustituir puertas dañadas y avisar a la administración o a las autoridades competentes del problema de seguridad detectado.

UNIDAD XI

Registro de actividades: el parte diario

El parte diario es el historial de las tareas hechas y de las incidencias ocurridas en el turno. Sirve para hacer seguimiento, comprobar que se cumplen las funciones y tener un registro útil si hay que consultar hechos pasados.

- **Qué incluye:** las actividades realizadas (limpieza, mantenimiento, correo, control de accesos...), las incidencias (averías, incidentes de seguridad...), la hora de inicio y fin de cada tarea, los equipos o materiales usados y las acciones adoptadas.
- **Cómo debe ser:** claro, conciso y completo.
- **A quién se entrega:** a la administración o al superior inmediato, al final de cada turno.
- **Para qué más:** como referencia de futuras tareas de mantenimiento y como documentación en auditorías de cumplimiento normativo o reclamaciones de seguros.

RECUERDA

Las salidas de emergencia siempre libres, los accesos controlados y todo lo importante anotado en el parte diario.

MÓDULO V

Habilidades y competencias requeridas

Además de saber hacer las tareas, el conserje o la conserje necesita habilidades personales y profesionales para organizarse, tratar con las personas y resolver imprevistos.

UNIDAD XII

Organización y planificación del trabajo

1. **Establecer prioridades.** Identificar qué tareas son más importantes y urgentes del turno (limpieza, mantenimiento, correo, seguridad) y empezar por ellas.
2. **Planificar horarios.** Repartir el tiempo entre las tareas con un plan claro que tenga en cuenta su frecuencia e importancia.
3. **Coordinar actividades** con otros miembros del personal o con proveedores externos, para cumplir lo programado y minimizar interrupciones.
4. **Adaptarse a los cambios.** Ser flexible ante imprevistos y ajustar el plan de trabajo, atendiendo con rapidez cualquier problema o emergencia.
5. **Usar bien los recursos.** Prever los suministros necesarios y mantener los equipos en buen estado para aprovecharlos y evitar desperdicios.

UNIDAD XIII

Comunicación y atención al cliente

El conserje o la conserje trata a diario con residentes, visitantes y otros miembros del personal.

- **Comunicación clara y eficaz,** oral y escrita: expresarse con claridad, escuchar con atención y responder de forma adecuada y profesional.
- **Empatía y cortesía:** comprender las necesidades de los demás y tratar a todos con respeto y amabilidad, sea cual sea la situación.
- **Resolución de problemas:** identificar con rapidez lo que necesita cada persona y buscar soluciones eficaces.
- **Gestión de conflictos:** manejar las disputas entre residentes u otros usuarios con calma y diplomacia, buscando soluciones que satisfagan a todas las partes y evitando que la situación vaya a más.
- **Orientación al cliente:** estar disponible y dispuesto a ayudar, para que cada interacción sea positiva.

Resolución de problemas y toma de decisiones

Se sigue un proceso de seis pasos:

1. **Identificar el problema** pronto (averías, problemas de seguridad, quejas...), antes de que se agrave.
2. **Analizar las causas:** investigar la situación, reunir información y valorar las opciones.
3. **Generar soluciones:** reparaciones, medidas de seguridad adicionales, servicios externos o comunicación con las personas afectadas.
4. **Evaluar las alternativas** según su viabilidad, eficacia, recursos, tiempo, beneficios y riesgos.
5. **Decidir** con información suficiente, asignar los recursos necesarios y ponerla en marcha.
6. **Hacer seguimiento:** comprobar que el problema está resuelto y tomar medidas adicionales para que no se repita.

> **! RECUERDA**
>
> Organización, buena comunicación y un método claro para decidir permiten resolver imprevistos con rapidez y mantener satisfechas a las personas del edificio.

MÓDULO VI

Normativa, emergencias y formación continua

El último módulo reúne la normativa básica que debe conocer el conserje o la conserje, cómo actuar en una emergencia y por qué es importante seguir formándose.

! AVISO

Las normas citadas pueden haberse modificado desde que se redactó el manual. Antes de aplicarlas, comprueba la versión vigente en el BOE y la normativa de tu comunidad autónoma y de tu ayuntamiento. (Aviso añadido a este manual.)

UNIDAD XV

Normativa aplicable

INCENDIOS

Código Técnico de la Edificación (CTE) y normativas autonómicas y municipales: detección y extinción, señalización de emergencia, salidas de evacuación y protección pasiva, como puertas cortafuegos y compartimentación.

SEGURIDAD LABORAL

Ley de Prevención de Riesgos Laborales y su normativa de desarrollo: evaluación de riesgos, medidas preventivas, formación y cooperación con los representantes de los trabajadores y los servicios de prevención.

ACCESIBILIDAD

Normas que garantizan la igualdad de oportunidades y la no discriminación de las personas con discapacidad en el acceso a edificios y servicios, y la eliminación de barreras arquitectónicas.

PROTECCIÓN DE DATOS

Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD): tratamiento adecuado de los datos de residentes y usuarios, medidas de seguridad y respeto de sus derechos.

OTRAS

Higiene y salud pública, medio ambiente, urbanismo y ordenación del territorio.

DATO ACTUALIZADO

El manual cita la «Ley de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad (LIONDAU)», que es la Ley 51/2003. Esa ley se refundió después en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, que aprueba la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. (Aviso añadido a este manual.)

UNIDAD XVI

Protocolos de actuación en emergencias

1. **Conocer el plan de emergencia** del edificio: rutas de evacuación, puntos de encuentro, ubicación de los equipos de emergencia y funciones del personal y de los residentes. Cubre incendios, inundaciones y otras emergencias.
2. **Dar la alerta.** Activar el plan y avisar con rapidez a residentes y usuarios mediante alarmas, megafonía o mensajes, con instrucciones claras.
3. **Evacuar con seguridad** hacia las salidas y los puntos de encuentro: ayudar a las personas con movilidad reducida, mantener la calma y el orden y comprobar que se evacúan todas las zonas.
4. **Colaborar con los servicios de emergencia** (bomberos, policía, sanitarios): informarles, facilitarles el acceso, indicarles dónde hay personas atrapadas o heridas y seguir sus instrucciones.
5. **Mantener informadas a las personas,** con actualizaciones periódicas sobre las medidas y lo que hay que hacer, tranquilizándolas.
6. **Hacer seguimiento y evaluar** cuando todo ha pasado: revisar lo ocurrido y mejorar el plan y la preparación.

IMPORTANTE

En España, el teléfono único de emergencias es el **112**. (Dato añadido a este manual.)

UNIDAD XVII

Primeros auxilios y situaciones de riesgo

- **Conocimientos básicos:** reanimación cardiopulmonar (RCP), uso del desfibrilador externo automático (DEA), control de hemorragias, estabilización de fracturas y manejo de heridas y quemaduras.
- **Reconocer emergencias médicas:** infarto, ictus, reacciones alérgicas graves, convulsiones y pérdida de conocimiento, para pedir ayuda médica a tiempo.

- **Manejar situaciones de riesgo:** fugas de gas, cortocircuitos, derrames de productos químicos o amenazas de seguridad. Hay que reducir el peligro, alejar a las personas afectadas y avisar a los servicios de emergencia.
- **Coordinar la respuesta:** repartir funciones, fijar puntos de encuentro y dar información útil a los equipos de respuesta.
- **Actualizarse** con cursos de formación y reciclaje periódicos en primeros auxilios y manejo de riesgos.

UNIDAD XVIII

Formación continua y desarrollo profesional

El entorno de trabajo cambia: nuevas tecnologías, normas y buenas prácticas. Formarse de forma continua permite:

ADAPTARSE

Seguir al día los cambios del sector.

MEJORAR

Ganar habilidades técnicas (equipos de seguridad, técnicas de limpieza) y blandas (comunicación, trabajo en equipo).

OPTIMIZAR

Detectar mejoras en procesos, gestión de recursos y eficiencia.

CUMPLIR

Estar informado de las novedades normativas.

ATENDER MEJOR

Ofrecer un mejor servicio a residentes y usuarios.

CRECER

Avanzar en la carrera profesional, con certificaciones y programas específicos.

! RECUERDA

Conocer la normativa, saber actuar en emergencias y seguir formándote es lo que distingue a un buen conserje o una buena conserje.

Datos clave para el examen del curso de Conserje/a

Un repaso rápido de los datos del manual que más se preguntan:

6 funciones

entrada y seguridad, mantenimiento, correo, atención a personas, servicios externos y emergencias

Control de acceso

solo entran personas autorizadas: identidad, credenciales y registro de visitas

Llaves

custodia segura, registro de cada entrega y devolución, y copias solo con protocolo

Parte diario

tareas realizadas e incidencias del turno, entregado al final de cada turno

Salidas de emergencia

siempre libres de obstáculos, bien señalizadas y con apertura desde el interior sin llave

6 pasos

para resolver un problema: identificar, analizar causas, generar soluciones, evaluar, decidir y hacer seguimiento

CTE

Código Técnico de la Edificación: seguridad contra incendios

RGPD y LOPDGDD

normas de protección de datos personales

RD Legislativo 1/2013

Ley General de derechos de las personas con discapacidad (refunde la LIONDAU)

6 pasos en emergencia

plan, alerta, evacuación, servicios de emergencia, información a las personas y evaluación

RCP y DEA

conocimientos básicos de primeros auxilios del puesto

112

teléfono único de emergencias en España

¿Has terminado el manual?

Haz ahora el examen y, si lo apruebas, podrás obtener tu certificado.

academia-formacion.com/examen-de-conserje-a/