

	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE CONSERJERÍA		
	EDICIÓN: 2.0	CÓDIGO: P/SO005_POLI_D003_CON	

CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE CONSERJERÍA

Revisado y Aprobado por: Administrador/a del Centro
Fecha: 11 de febrero de 2025
Firma: M ^a Belén Corchero Gil

	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE CONSERJERÍA		
	EDICIÓN: 2.0	CÓDIGO: P/SO005_POLI_D003_CON	

INDICE

1.- DATOS IDENTIFICATIVOS	3
2.- MISIÓN	4
3.- CATÁLOGO DE SERVICIOS	4
4.- PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS	4
5. - DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	4
6.- NORMAS REGULADORAS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	5
7.- COMPROMISOS DE CALIDAD	5
8.- INDICADORES	6
9.- INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	6
10.- GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS	7

	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE CONSERJERÍA		
	EDICIÓN: 2.0	CÓDIGO: P/SO005_POLI_D003_CON	

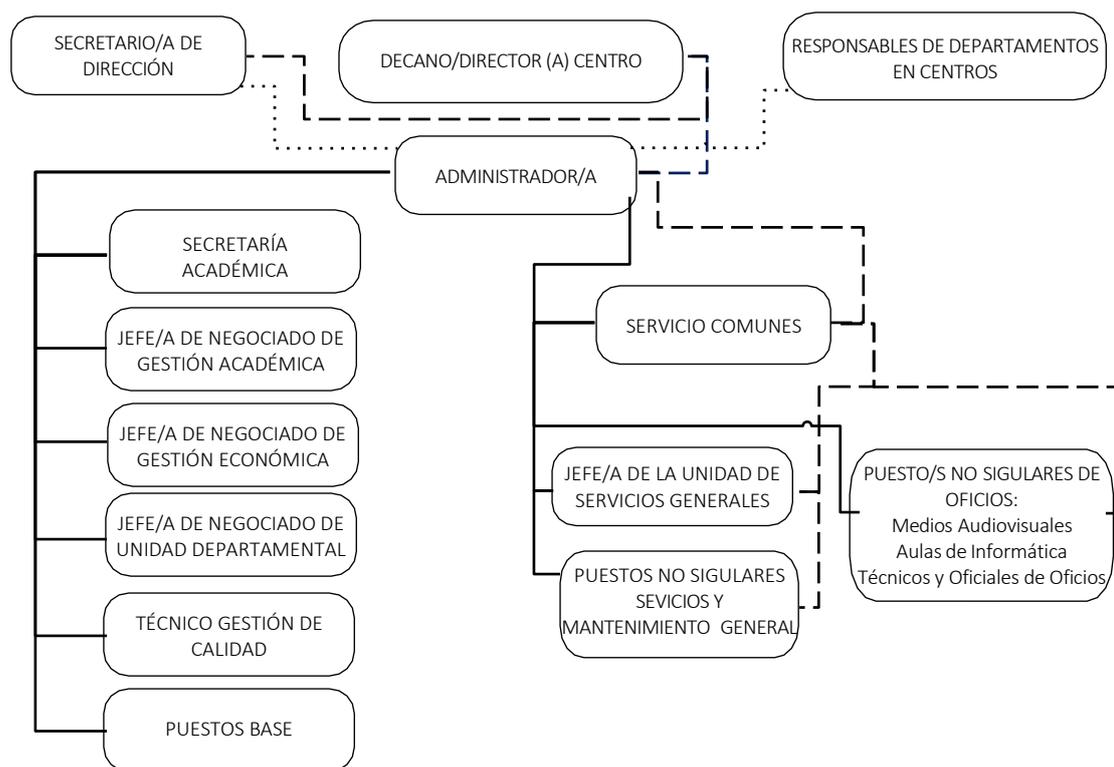
1.- DATOS IDENTIFICATIVOS

Las Unidades de Centros Universitarios constituyen una Unidad Funcional integrada en la Estructura Orgánica de la Gerencia de la Universidad.

Cada Unidad de Centro Universitario consta de una Secretaría Administrativa y de una Unidad de Servicios Comunes. Ambas estructuras tienen dependencia directa de la persona titular del puesto de Administrador/a de Centro incluido en la Relación de Puestos de Trabajo del Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios

Estructura de Centros Tipo B

En el organigrama de la Unidad Funcional de Centros Universitarios figura el nombre de Servicios Comunes, y está integrada por el jefe Coordinador de los Servicios Comunes y los puestos base no singulares de Servicios Generales y Mantenimiento básico.



Dependencia:

-  Orgánica
-  Funcional
-  Relación funcional

	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE CONSERJERÍA		
	EDICIÓN: 2.0	CÓDIGO: P/SO005_POLI_D003_CON	

2.- MISIÓN.

Las Unidades de Centros universitarios de la Universidad de Extremadura tienen como misión el apoyo a la organización docente, a la investigación y a la enseñanza universitaria en general.

3.- CATÁLOGO DE SERVICIOS.

- Control de apertura y cierre de las dependencias y edificios del Centro.
- Revisión y control de la utilización de las dependencias, recursos docentes y recursos materiales auxiliares. Reserva de aulas y laboratorios.
- Organización de espacios y recursos para eventos. Mudanza de mobiliario y medios.
- Información y atención al usuario, presencial y telefónica.
- Correo y paquetería. Compra de material.
- Publicación de información de interés en los tablones de anuncios.
- Mantenimiento de los edificios y dependencias del Centro.
- Apoyo a la docencia, mantenimiento y control de los medios audiovisuales.
- Entrega, recogida y control de llaves al PDI, PTGAS, Servicios de mantenimiento y limpieza.
- Detección de necesidades que puedan surgir en el Centro.
- Apoyo a la organización y desarrollo de actividades universitarias.

4.- PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

Podrán presentarse quejas, sugerencias y felicitaciones sobre el funcionamiento de los distintos servicios de la Universidad de Extremadura en cualquier Registro de la Universidad o a través de la página web de la Universidad <https://uex30.unex.es/QuejasSugerencias/>

En las oficinas de Registro de la Universidad existirá a disposición de los usuarios un formulario para la presentación de quejas, sugerencias y felicitaciones.

5. - DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Los usuarios de las Unidades de Centros universitarios tienen los siguientes derechos:

- A recibir información administrativa general de manera presencial, telefónica y electrónica, todo ello de forma eficaz y rápida.
- A ser tratados con respeto y consideración.
- A una información administrativa real y veraz.
- A ser auxiliados en la redacción formal de documentos administrativos que dirijan a la UEx conforme a lo dispuesto en la legislación vigente.
- A la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos por la UEx.
- A que los datos personales no sean utilizados con otros fines que los regulados por la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (BOE nº294 del 6 de diciembre de 2018).

	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE CONSERJERÍA		
	EDICIÓN: 2.0	CÓDIGO: P/SO005_POLI_D003_CON	

6.- NORMAS REGULADORAS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

- Ley orgánica 2/2023 de 22 de marzo, del sistema universitario (BOE núm. 70)
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (BOE núm. 294)
- Real decreto legislativo 5/2015 de 30 de octubre, texto refundido de la ley del estatuto básico del empleado público (BOE núm. 261)
- Ley 13/2015 de 4 de abril, de función pública de Extremadura (DOE nº 68)
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales (BOE-a-1995-24292)
- Decreto 65/2003, de 8 de mayo, estatutos de la universidad de Extremadura (DOE nº 10)
- IV Convenio Colectivo de la Universidad de Extremadura del personal laboral de administración y servicios (DOE 20 de agosto de 2020)
- III Acuerdo regulador de las condiciones de trabajado del personal funcionario de administración y servicios de la Universidad de Extremadura (DOE 22 de febrero de 2021)

7.- COMPROMISOS DE CALIDAD:

- Recoger y repartir en el plazo de un día, tanto el correo interno como el externo, avisando inmediatamente por teléfono o por correo electrónico al interesado cuando se trate de correo certificado.
- Realizar un control documental diario del préstamo de llaves, mando de cañones, regletas, alargadores, y cualquier otro material que se custodien en Conserjería.
- Realizar la reserva de espacios del Centro (aulas, salas, laboratorios, etc), para su uso ordinario y extraordinario como realización de exámenes, reuniones, conferencias, cursos, seminarios, etc.
- Resolver las incidencias relativas al mantenimiento de los edificios respondiendo a la demanda y comunicación de estas en el menor tiempo posible.
- Informar adecuadamente tanto personal, telefónicamente como a través de notas en el tablón de anuncios, sobre la ubicación de las dependencias, los servicios y actividades del Centro.
- Revisión periódica de las zonas comunes de los edificios, y anotación de incidencias.

8.- INDICADORES:

- Número de reservas efectuadas de espacios (aulas, mini-salas, laboratorios, etc.), por curso académico.
- Número de incidencias que se atienden relacionadas con los medios audiovisuales del Centro, por mes.
- Número de incidencias atendidas durante un mes relativas al mantenimiento general del Centro.
- Grado de satisfacción de los usuarios con el control de acceso y la atención al público
- Número de peticiones resueltas sobre la compra de material diario.

	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE CONSERJERÍA		
	EDICIÓN: 2.0	CÓDIGO: P/SO005_POLI_D003_CON	

9.- INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Dirección y formas de acceso:

Dirección postal: Escuela Politécnica

Avda. de las Letras s/n CP: 10003 - Cáceres

Acceso: (Autobuses urbanos): Líneas L3, LC y RC <https://caceres.vectalia.es/>

Personal de atención al público: <https://epcc.unex.es/secretaria/atencion-al-publico/>

Teléfonos:

- Conserjería Servicios Comunes: 927 25 71 95. Extensión: 57195
- Conserjería del Pabellón de Telecomunicaciones: 927257192 Extensión: 57192
- Conserjería del Pabellón de Informática: 927257226 Extensión: 57226
- Mantenimiento: 927230005 Extensión: 30005

Correo Electrónico: conspoli@unex.es

Web: <https://epcc.unex.es/>

Ubicación en Google Maps :(<https://maps.google.es/maps?q=escuela+politecnica+caceres>)

Horario de atención al público:

HORARIO DE INVIERNO		HORARIO DE VERANO	
LUNES A VIERNES	De 7:45 horas a 22:00 horas	LUNES A VIERNES	De 7:45 horas a 22:00 horas

10.- GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

El responsable de la Unidad deberá elaborar un plan de seguimiento que permita realizar un control continuo del grado de cumplimiento de los compromisos declarados a través de los indicadores establecidos al efecto, del análisis de las reclamaciones por incumplimiento de aquellos y del grado de satisfacción de los usuarios, así como el establecimiento de acciones de mejora en el caso de que no se alcancen los objetivos propuestos.

EDICIÓN		FECHA		
Nº Reclamaciones por incumplimiento:		Resultado de encuestas de satisfacción:		
Compromiso	Indicador	Resultado	Causas de desviación (en su caso)	Medidas/acciones de mejora