

 <p>UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA</p>	<p>CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE LABORATORIOS</p>		
	<p>EDICIÓN: 2.0</p>	<p>CÓDIGO: P/SO005_POLI_D003_LAB</p>	

# CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE LABORATORIOS

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

	<b>CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE LABORATORIOS</b>		
	<b>EDICIÓN: 2.0</b>	<b>CÓDIGO: P/SO005_POLI_D003_LAB</b>	

## INDICE

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

	<b>CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE LABORATORIOS</b>		
	<b>EDICIÓN: 2.0</b>	<b>CÓDIGO: P/SO005_POLI_D003_LAB</b>	

## 1.- DATOS IDENTIFICATIVOS

La Unidad Funcional de los Laboratorios está formada por el personal Técnico de los Laboratorios de los diferentes Departamentos y de la Escuela Politécnica.

LABORATORIOS:

### **Departamento de Construcción**

- Materiales 1.
- Materiales 2.
- Laboratorio-Almacén (Bajos Pabellón Telecomunicaciones).
- Laboratorio Suelo.
- Laboratorios Geotecnia.
- Laboratorio Hidráulica.
- Laboratorio Estructura.
- Laboratorios Caminos.
- Laboratorio Construcción.
- Almacén Áridos.

### **Departamento Física Aplicada.**

- Laboratorio Física.
- Laboratorio Fotónica.
- Laboratorio Acústica.

### **Departamento Química Orgánica e Inorgánica.**

- Laboratorio Química.

### **Departamento de Tecnología Computadores de la Comunicación.**

- Laboratorio Electrónica y Comunicaciones.
- Laboratorio Análisis de Redes.
- Laboratorio Televisión.
- Laboratorio Electroacústica.
- Laboratorio Imagen Sonido. Video.

Puede consultar más información sobre estos laboratorios:  
<https://epcc.unex.es/centro/instalaciones/aulas-laboratorios-y-salas-1/>

	<b>CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE LABORATORIOS</b>		
	<b>EDICIÓN: 2.0</b>	<b>CÓDIGO: P/SO005_POLI_D003_LAB</b>	

## 2.- MISIÓN.

El personal de Laboratorios de la Escuela Politécnica es un núcleo de trabajo que contribuye a formar estudiantes, completando así sus conocimientos teóricos y prácticos. Asimismo, colabora en las diferentes líneas de investigación, encaminadas al desarrollo de herramientas y técnicas que mejoren los distintos ámbitos de la ciencia, técnica y la cultura científica.

Presta un servicio de calidad y de apoyo a los diferentes laboratorios en el desarrollo de sus actividades docentes e investigadoras que redunde en la mejora de su eficacia y eficiencia.

## 3.- CATÁLOGO DE SERVICIOS.

### – **Mantenimiento Preventivo:**

Realización de un mantenimiento preventivo programado del instrumental, equipos y material del laboratorio. La correcta prestación de este servicio previene posibles problemas en dichos equipos y facilita una mejora del mantenimiento y conservación del mismo.

### – **Mantenimiento Correctivo:**

Realización de un mantenimiento correctivo o reparación del instrumental o material de laboratorio tras la aparición de un problema de funcionamiento. La correcta prestación de este servicio provoca que el instrumental vuelva a estar operativo para su uso en el laboratorio de forma que se garantice su correcto funcionamiento. En cualquier caso, podrá ser derivado al servicio técnico oficial del equipo a reparar.

### – **Asesoramiento Técnico:**

Realización de un asesoramiento técnico tras la solicitud realizada en el que se informe sobre cuestiones referentes al instrumental o a los procedimientos del laboratorio. La prestación de este servicio apoya la toma de decisiones para la adquisición de nuevo equipos y promueve la correcta y homogénea utilización de los instrumentos de laboratorios. El proveedor es el personal de laboratorio apoyándose en instrucciones técnicas y bases de datos.

### – **Control de Stock:**

Realización de un control de los materiales e instrumentos del laboratorio de forma que se facilite la gestión de los mismos. La prestación de este servicio permite que exista una buena gestión del material utilizado en laboratorio, justifica la adquisición de nuevo instrumental o material, permite un buen aprovechamiento de mismo y facilita su control y localización.

### – **Gestión de Infraestructuras:**

Realización de un control de las infraestructuras de los laboratorios de forma que se permita la gestión de los mismos. La prestación de este servicio permite que exista un control de ocupación y disponibilidad de los laboratorios de forma que se pueda realizar reservas de estos espacios para actividades no programadas.

	<b>CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE LABORATORIOS</b>		
	<b>EDICIÓN: 2.0</b>	<b>CÓDIGO: P/SO005_POLI_D003_LAB</b>	

– **Apoyo Técnico a Prácticas Docentes:**

Preparación de los materiales, instrumento y equipos necesarios para la correcta realización de prácticas docentes en los laboratorios. La prestación de este servicio permite que exista un apoyo cualificado por parte del personal de laboratorio facilitando el desarrollo de prácticas docente y facilita la disponibilidad de los recursos necesarios.

– **Apoyos a Grupos de Investigación:**

Preparación de los materiales y equipos necesarios para la correcta realización de los ensayos de investigación en Laboratorios. La prestación de este servicio permite que exista un apoyo cualificado por parte del técnico facilitando el desarrollo de la investigación que se realiza y facilita la disponibilidad de los recursos necesarios.

– **Normas Ensayos:**

Mantenimiento actualizado de las normas que afectan a los ensayos.

– **Gestión de Residuos y Prevención de Riesgos Laborales:**

Gestión de Residuos y actuación conforme al Plan de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales.

#### 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:

- Cumplir las Medidas de Prevención que en cada caso sean adoptadas (art. 29 Ley de Prevención de Riesgos Laborales).
- Usar adecuadamente, de acuerdo con su naturaleza y los riesgos previsibles, las máquinas, aparatos, herramientas, sustancias peligrosas, equipos de transporte y, en general, cualesquiera otros medios con los que desarrollen su actividad. (Art. 29 Ley de Prevención de Riesgo Laborales).
- Ser atendidos de forma directa y personalizada.
- Ser tratados con el debido respeto y consideración.
- Conocer la composición, funciones y servicios de la Unidad de Laboratorio, así como la identidad del Personal Técnico.
- Colaborar activamente para el buen funcionamiento de los Laboratorios.
- Formular sugerencias para la mejora del servicio.
- Cumplimentar las solicitudes y formularios de uso de los laboratorios.

	<b>CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE LABORATORIOS</b>		
	<b>EDICIÓN: 2.0</b>	<b>CÓDIGO: P/SO005_POLI_D003_LAB</b>	

## 6.- NORMAS REGULADORAS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (BOE-A-1995-24292)
- Real Decreto 1369/2000 de 19 de julio, de Buenas Prácticas de Laboratorios (BOE-A-2000-13702)
- Orden de 14 de abril de 2000 por la que se adaptan al progreso técnico los anexos del Real Decreto 2043/1994, de 14 de octubre, sobre inspección y verificación de Buenas Prácticas de Laboratorio (BOE-A-2000-8016)
- Estatutos de la Universidad de Extremadura (UEX). Decreto 65/2003, de 8 de mayo (DOE 23-05-2003)
- 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 trabajo del personal funcionario de administración y servicios de la Universidad de Extremadura (DOE 22 de febrero de 2021)

## 7.-COMPROMISOS DE CALIDAD.

- Evaluar a principio de cada curso los equipos que se consideran al uso.
- Garantizar que, el instrumental de laboratorio se encuentra en condiciones óptimas para la realización y validación de las prácticas docentes.
- Garantizar que al menos el 85% de las prácticas docentes, sean validadas por los usuarios tras su realización.
- Garantizar la gestión del uso de los laboratorios, permitiendo un control satisfactorio de la ocupación y disponibilidad de los mismos.
- Garantizar la verificación periódica de los equipos según sus necesidades.
- Garantizar la gestión y retirada de residuos procedentes de los laboratorios.

## 8.- INDICADORES DE CALIDAD.

- Grado de satisfacción en la dotación periódica de equipos e instrumental de laboratorios.
- Grado de satisfacción de alumnos en la realización de las prácticas.
- Grado de cumplimiento de reservas de laboratorios satisfechas por los diversos usuarios semestralmente.
- Grado de cumplimiento en gestión y retirada de residuos (RCD), procedentes de las prácticas e investigación de los laboratorios.

	<b>CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE LABORATORIOS</b>		
	<b>EDICIÓN: 2.0</b>	<b>CÓDIGO: P/SO005_POLI_D003_LAB</b>	

## 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/>*

*Teléfono: 927 257 195*

*Correo Electrónico: labpoli@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	8:30 a 14:30	LUNES A VIERNES	8:30 a 14:00

## 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