

## **CARTA DE SERVICIOS LABORATORIOS ESCUELA POLITÉCNICA**

### **PRESENTACIÓN**

La presente carta de servicios se ha elaborado con el objeto de recopilar y dar a conocer de forma general el trabajo que desarrolla y los servicios que presta el personal de Laboratorios de la Escuela Politécnica, así como enumerar una serie de compromisos de calidad asumidos por el citado personal y difundir los derechos exigibles por los usuarios y el modo en el que podrán exigir estos derechos

Esta carta tiene como objetivo mejorar los servicios prestados y como consecuencia, adoptar las medidas necesarias para garantizar que su contenido se aplica por todas las personas a su servicio.

### **INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL.**

El personal de laboratorios de la Escuela Politécnica, es un núcleo de trabajo que contribuye a formar a los alumnos, 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.

#### **Objetivo**

Prestar 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.

### Valores

- Trabajo en equipo, por el bien común, compartiendo tiempo, recursos y conocimientos.
- Profesionalidad para una mejor consecución.
- Respeto pleno del Medioambiente.

### **RELACION DE SERVICIOS PRESTADOS**

#### **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.

#### **Calibración:**

Realización de una calibración del instrumental del laboratorio susceptible del mismo para la puesta a punto del material. La correcta prestación de este servicio previene la aparición de posibles problemas en el instrumental y garantiza el correcto funcionamiento y certeza en la toma de datos y facilita la 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 del 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.

### **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.

### **Apoyo 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.

Actuar conforme al Plan de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales.

## **DERECHOS DE LOS USUARIOS**

- 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.

## **SUGERENCIAS Y QUEJAS**

Las personas usuarias de la Unidad de Laboratorios de la Escuela Politécnica tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Los usuarios de los servicios de los laboratorios podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Expresando su opiniones mediante las Encuestas de satisfacción del usuario.
- A través de Buzón de quejas/sugerencias.
- Correo electrónico [labpoli@unex.es](mailto:labpoli@unex.es)

## RELACIÓN DE NORMATIVA

- Ley 31/1995 de 8 de Noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (BOE nº269 de 10 noviembre de 1995).
- Real Decreto 1369/2000 de 19 de julio y la Orden de 14 de Abril de 2000). De Buenas Prácticas de Laboratorios.
- Estatutos de la Universidad de Extremadura.
- III Convenio Colectivo del Personal Laboral de la Universidad de Extremadura. (DOE 08/06/2016).
- II Acuerdo Regulador de las condiciones de Trabajo del Personal Funcionario. (Aprobado 27/07/2009).

## INDICADORES DE CALIDAD

Con el objeto de medir la calidad de los servicios prestados y de los compromisos asumidos, la Unidad de Laboratorios de la Escuela Politécnica utiliza una serie de indicadores:

- % de peticiones de preparación de laboratorio atendidas en plazo.
- % de peticiones de apoyo a la investigación se cumplan.
- % de peticiones de apoyo a la docencia y /o investigación se realicen.
- % recogida de residuos que realiza la entidad gestora sean válidas.

El análisis de los resultados obtenidos para cada uno de los indicadores habrá de desembocar en la toma de decisiones que se requiera para mejorar la calidad lograr el cumplimiento completo de los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios.

## **DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD**

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

## **PERSONAL DE APOYO A DEPARTAMENTOS**

### **Departamento de Construcción**

Carmen Pedrera Zamorano. PAS-F. Grupo C1. Jefe de Unidad Técnica de Laboratorios – Escuela Politécnica.

[mariacarpz@unex.es](mailto:mariacarpz@unex.es); [labpoli@unex.es](mailto:labpoli@unex.es)

Juan Carlos Cadenas Holguín. PAS-L Grupo A2. Titulado de Grado Medio (Laboratorio)

[cadenas@unex.es](mailto:cadenas@unex.es)

Isabel Peco Royo. PAS-F Grupo C1. Puesto Base de Laboratorios.

[labmat2@unex.es](mailto:labmat2@unex.es)

**Departamento de Física Aplicada.**

José Luis Sánchez Sánchez. PAS-F Grupo C1. . Puesto Base de Laboratorios.  
[jlsanz2@unex.es](mailto:jlsanz2@unex.es)

**Departamento de Ingeniería Eléctrica, Electrónica y Automática**

Javier Pacheco López. PAS-L Grupo C1. Técnico Especialista (Laboratorio).  
[japache@unex.es](mailto:japache@unex.es)

Javier Blasco Magariño. PAS-L Grupo C1. Técnico Especialista (Laboratorio).  
[fblamag@unex.es](mailto:fblamag@unex.es)

**LABORATORIOS**

**Departamento de Construcción.**

Materiales 1

Materiales 2

Laboratorio- Almacén (Bajos Pabellón Telecomunicaciones).

Laboratorio Suelo.

Laboratorios Geotecnia.

Laboratorio Hidráulica

Laboratorio Estructura.

Laboratorio Caminos.

Laboratorio Construcción.

Almacén Áridos.

**Departamento Física Aplicada.**

Laboratorio Física.

Laboratorio Fotónica.

Laboratorio Acústica.

### **Departamento de Expresión Gráfica.**

Laboratorio Cartografía.

Laboratorio Impresión.

Laboratorio Geodesia.

Laboratorio Analítico

Laboratorio Topográfico.

### **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:

<http://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/epcc/archivos/ficheros/centro-1/instalaciones/laboratorios-y-salas>





## **HORARIOS**

El horario de invierno de atención al usuario será de 8:30 a 14:30 horas.

El horario de verano de atención al usuario será de 8:30 a 14:00 horas.