

 <p>UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA</p>	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE LABORATORIOS		
	EDICIÓN: 2018	CÓDIGO: CS_POLI_LAB	

CARTA DE SERVICIOS

UNIDAD DE LABORATORIOS

Escuela Politécnica

	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE LABORATORIOS		
	EDICIÓN: 2018	CÓDIGO: CS_POLI_LAB	

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	6
6.- NORMAS REGULADORAS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	6
7.- COMPROMISOS DE CALIDAD	7
8.- INDICADORES	7
9.- INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA.....	8
10.-PERSONAL DE APOYO A LOS DEPARTAMENTOS.....	9
11.- GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS	10
12.- HISTÓRICO DE CAMBIOS	10

	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE LABORATORIOS		
	EDICIÓN: 2018	CÓDIGO: CS_POLI_LAB	

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:

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

	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE LABORATORIOS		
	EDICIÓN: 2018	CÓDIGO: CS_POLI_LAB	

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.
- 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 de mismo y facilita su control y localización.

	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE LABORATORIOS		
	EDICIÓN: 2018	CÓDIGO: CS_POLI_LAB	

- 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.
- 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 y sugerencias 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 (www.unex.es/buzon).

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

	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE LABORATORIOS		
	EDICIÓN: 2018	CÓDIGO: CS_POLI_LAB	

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.
- Complimentar las solicitudes y formularios de uso de los laboratorios.

6.- NORMAS REGULADORAS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

- 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 el 27/07/2009).

	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE LABORATORIOS		
	EDICIÓN: 2018	CÓDIGO: CS_POLI_LAB	

7.-COMPROMISOS DE CALIDAD.

- Evaluar a principio de cada curso los equipos que se consideran al uso.
- Garantizar que, al menos el 85% de los equipos en uso y el instrumental de laboratorio, se encuentra en condiciones óptimas.
- 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 anual de al menos el 75% de los equipos al uso.
- Garantizar la gestión y retirada de residuos procedentes de los laboratorios.

8.- INDICADORES DE CALIDAD.

- Porcentaje de equipos e instrumental disponible respecto de los considerados en uso a principio de cada curso.
- Porcentaje de prácticas validadas, respecto a las hechas.
- Porcentaje de cumplimiento de reservas de laboratorios satisfechas por los diversos usuarios semestralmente.
- Porcentaje de equipos verificados anualmente, respecto de los considerados en uso.

	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE LABORATORIOS		
	EDICIÓN: 2018	CÓDIGO: CS_POLI_LAB	

9.- INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Dirección y formas de acceso

Dirección postal:

Escuela Politécnica

Avda. de la Universidad S/N

CP: 10003 - Cáceres

Acceso (Autobuses urbanos): *Líneas L3, LC y RC*

(<http://www.ayto-caceres.es/ciudad/autobuses-urbanos>)

Correo electrónico: labpoli@unex.es

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

Ubicación en Google Maps [AQUÍ \(https://maps.google.es/maps?q=escuela+politecnica+caceres\)](https://maps.google.es/maps?q=escuela+politecnica+caceres)

Horario de atención al público:

HORARIO DE INVIERNO		HORARIO DE VERANO	
LUNES A VIERNES	De 8:30 horas a 14:30 horas.	LUNES A VIERNES	De 8:30 horas a 14:00 horas.

	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE LABORATORIOS		
	EDICIÓN: 2018	CÓDIGO: CS_POLI_LAB	

10.-PERSONAL DE APOYO A LOS DEPARTAMENTOS:

- **Departamento de Construcción:**

- Carmen Pedrera Zamorano. PAS-F. Grupo C1. Jefe de Unidad Técnica de Laboratorios.
mariacarpz@unex.es
- Juan Carlos Cadenas Holguín. PAS-L. Grupo A2. Titulado de Grado Medio (Laboratorio)
cadenas@unex.es
- Isabel Peco royo. PAS-F. Grupo C1. Puesto Base de Laboratorios.
Labmat2@unex.es

- **Departamento de Física Aplicada:**

- José Luis Sánchez Sánchez. PAS-F. Grupo C1. Puesto Base de Laboratorios.
Jlsanz2@unex.es

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

- Javier Pacheco López. PAS-L. Grupo C1 Técnico Especialista (Laboratorio).
japache@unex.es
- Javier Blasco Magariño. PAS-L. Grupo C1. Técnico Especialista (Laboratorio).
fblamag@unex.es

	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE LABORATORIOS		
	EDICIÓN: 2018	CÓDIGO: CS_POLI_LAB	

11.- 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

12.- HISTÓRICO DE CAMBIOS

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS
Primera	Julio2018	Documento inicial