


 <p>UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA</p>	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> UNIDAD DE CONSERJERÍA		
	EDICIÓN: 2018	CÓDIGO: CS_POLI_CON	

**CARTA DE SERVICIOS**



**UNIDAD DE CONSERJERÍA**

*Escuela Politécnica*

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> UNIDAD DE CONSERJERÍA		
	EDICIÓN: 2018	CÓDIGO: CS_POLI_CON	

## 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 .....	7
8.- INDICADORES .....	7
9.- INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA.....	8
10.-PERSONAL DE CONSERJERÍA.....	9
11.- GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS .....	10
12.- HISTÓRICO DE CAMBIOS .....	10

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> UNIDAD DE CONSERJERÍA		
	<b>EDICIÓN:</b> 2018	<b>CÓDIGO:</b> CS_POLI_CON	

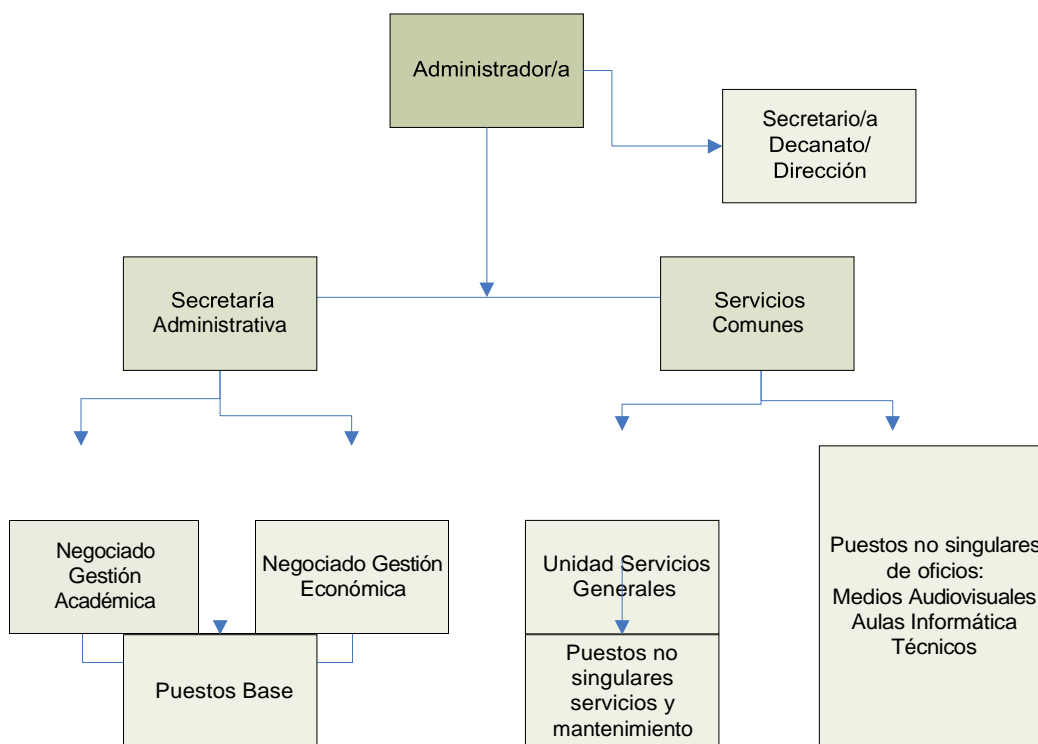
## 1.- DATOS IDENTIFICATIVOS



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 Funcionario 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.





	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> UNIDAD DE CONSERJERÍA		
	<b>EDICIÓN:</b> 2018	<b>CÓDIGO:</b> CS_POLI_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.

- Apertura y cierre de las puertas de los edificios y de las distintas dependencias que así se le solicite.
- Entrega y control de llaves de edificios y dependencias (personal de limpieza, profesores, alumnos autorizados, etc.)
- Revisión y control del uso y mobiliario de las aulas. Organización de espacios y recursos por necesidades docentes o eventos.
- Apertura y cierre de las tres conserjerías del Centro. (Teleco, Informática y Central).
- Control de material: mandos de cañones de protección, cables, llaves de laboratorios, etc.
- Reposición del material fungible necesario para la docencia
- Recepción y entrega del correo interno y externo.
- Franqueo del correo externo y entrega en la oficina postal.
- Realización de compras o recogida del material necesario para la Escuela (material de oficina, laboratorios, departamentos, etc.)
- Control de consumos de agua y electricidad del Centro a través de las aplicaciones informáticas de que se dispone y subsanación de posibles averías dando parte al personal de mantenimiento si fuera necesario.
- Colocación y recogida diaria de las hojas de firmas de control de clases (tanto en aulas como laboratorios).
- Entrega de modelos impresos para solicitudes.
- Realización de fotocopias, impresión y encuadernación.
- Información sobre la ubicación de las distintas dependencias de la Escuela Politécnica (despacho de profesores, laboratorios, aulas, dirección, oficinas, etc.), e información sobre otros servicios de la Universidad ajenos a la Escuela.
- Otro tipo de información de carácter general que pueda ser útil o necesaria para alumnos recién llegados y becarios (erasmus, sicue). Información que, si bien no es estrictamente académica, les facilite su estancia en el Centro y la ciudad (servicio de autobuses, residencias universitarias, centros comerciales, etc.).

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> UNIDAD DE CONSERJERÍA		
	<b>EDICIÓN:</b> 2018	<b>CÓDIGO:</b> CS_POLI_CON	

#### 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](http://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.

#### 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 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> UNIDAD DE CONSERJERÍA		
	<b>EDICIÓN:</b> 2018	<b>CÓDIGO:</b> CS_POLI_CON	

## 6.- NORMAS REGULADORAS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

- [Normativa de acceso y admisión en másteres oficiales](#) (DOE 20/03/2012)
- [Normativa de evaluación de los resultados de aprendizaje y de las competencias adquiridas por el alumnado en las titulaciones oficiales de la Universidad de Extremadura](#) (DOE 12/12/2016)
- [Normativa de reconocimiento y transferencia de créditos](#) (DOE 26/03/2012)
- [Normativa de reconocimiento de créditos por otras actividades](#) (DOE 26/03/2012)
- [Normativa reguladora del procedimiento de homologación de títulos extranjeros de educación superior al grado académico de Máster Universitario de la UEx](#) (DOE 20/03/2012)
- [Normativa reguladora del progreso y la permanencia de los estudiantes en la UEx](#) (DOE 23/06/2017)
- [Normativa reguladora de los traslados de expedientes de la UEx.](#) (DOE 19/01/2018)
- [Normativa de simultaneidad de estudios](#) (DOE 12/08/2011)
- [Normativa de Trabajo Fin de Grado y Trabajo Fin de Máster](#) (Consejo de Gobierno 25/04/2012)
- [Reglamento cursos de adaptación](#) (Consejo de Gobierno 11/11/2011)
- [Reglamento de tutorías](#) (Consejo de Gobierno 4/12/2007)
- Decreto autonómico por el que se fijan los precios públicos de enseñanzas conducentes a la obtención de títulos oficiales en la Universidad de Extremadura. (Anual: mes de julio en DOE)
- Resolución del Rector, por la que se hace público el calendario de preinscripción y matrícula para el acceso a la Universidad de Extremadura. (Anual: mayo/junio en DOE)
- Resolución del Rector por la que se establece el Calendario de Exámenes para cada curso académico.

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> UNIDAD DE CONSERJERÍA		
	<b>EDICIÓN:</b> 2018	<b>CÓDIGO:</b> CS_POLI_CON	

## 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 custodie en la Conserjería.
- Controlar diariamente la distribución y recogida de las hojas de firmas de asistencia a clase del profesorado del Centro.
- Realizar la reserva de los espacios de la Escuela (aulas, salas, laboratorios, etc) para su uso extraordinario como consecuencia de la realización de exámenes, reuniones, conferencias, cursos, seminarios, etc.
- Resolver las incidencias relativas al mantenimiento de los edificios respondiendo a la demanda y comunicación de las mismas en el menor tiempo posible.
- Informar adecuadamente tanto personalmente como a través de notas en el tablón de anuncios sobre la ubicación de las dependencias y sobre los servicios y actividades del Centro.

## 8.- INDICADORES:

- Nº de correo entrante y saliente que tiene lugar en una semana
- % de peticiones de cada aparato o herramienta que se custodie en Conserjería a lo largo de una semana.
- Nº de hojas de firmas que se reparten y recogen diariamente.
- % de reservas de espacios que se realizan al día durante un mes.
- % de incidencias resueltas en una semana con respecto a las incidencias comunicadas.
- Nº de veces que se revisa la información de tabloneros a lo largo de un año.

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> UNIDAD DE CONSERJERÍA		
	<b>EDICIÓN:</b> 2018	<b>CÓDIGO:</b> CS_POLI_CON	

## 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>)*

#### **Teléfono:**

**Conserjería Servicios Comunes:** 927 25 71 95. Extensión: 57195

**Conserjería del Pabellón de Telecomunicaciones:** Extensión : 57192

**Conserjería del Pabellón de Informática:** Extensión: 57226



**Mantenimiento:** Extensión: 30005

**Correo Electrónico:** [conspoli@unex.es](mailto:conspoli@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)





	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> UNIDAD DE CONSERJERÍA		
	<b>EDICIÓN:</b> 2018	<b>CÓDIGO:</b> CS_POLI_CON	

Horario de atención al público:

HORARIO DE INVIERNO		HORARIO DE VERANO	
<b>LUNES A VIERNES</b>	De 7:45 horas a 22:00 horas.	<b>LUNES A VIERNES</b>	De 7:45 horas a 22:00 horas.

#### **10.-PERSONAL DE CONSERJERÍA:**

- Manuel Pérez Morano – Jefe de Unidad Coordinador de Servicios
- Juan Francisco Municio Merino – Técnico Auxiliar de Servicios (mantenimiento básico)
- M<sup>a</sup> José Garrido Mayo – Auxiliar de Servicios Especiales (conductor de distribución y Reparto)
- Francisco Javier Romero Parejo- Auxiliar de Servicios
- Valeriana Corbacho Pérez - Auxiliar de Servicios
- Isabel Sánchez Sánchez - Auxiliar de Servicios
- Fulgencio Casillas Fernández - Auxiliar de Servicios
- Pedro Polo Ciborro - Auxiliar de Servicios
- Pedro Barrantes Guerrero - Auxiliar de Servicios
- Catalina Bejarano Solano - Auxiliar de Servicios

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> <b>UNIDAD DE CONSERJERÍA</b>		
	<b>EDICIÓN:</b> 2018	<b>CÓDIGO:</b> CS_POLI_CON	

## 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	Julio 2018	Documento inicial