

UNIVERSIDAD  DE EXTREMADURA	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE CONSERJERÍA		 <small>ESCUELA DE INGENIERÍAS INDUSTRIALES</small>
	EDICIÓN: 2024	CÓDIGO: CS_EII_CON	

ESCUELA DE INGENIERÍAS INDUSTRIALES

CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE CONSERJERÍA



Elaborado por: Gestora de Calidad del Centro	Revisado por: Administradora de Centro	Aprobado por: Responsable de Calidad del Centro
Fecha: Diciembre 2024	Fecha: Diciembre 2024	Fecha: Diciembre 2024
Firma:  Estrella Márquez García	Firma:  Enriqueta A. Gañán Gómez	Firma:  Diego F. Yáñez Murilo

	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE CONSERJERÍA		
	EDICIÓN: 2024	CÓDIGO: CS_EII_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	8
8.- INDICADORES.....	8
9.- INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA.....	9
10.-PERSONAL DE CONSERJERÍA.....	10
11.- GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS.....	11
12.- HISTÓRICO DE CAMBIOS.....	11

	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE CONSERJERÍA		
	EDICIÓN: 2024	CÓDIGO: CS_EII_CON	

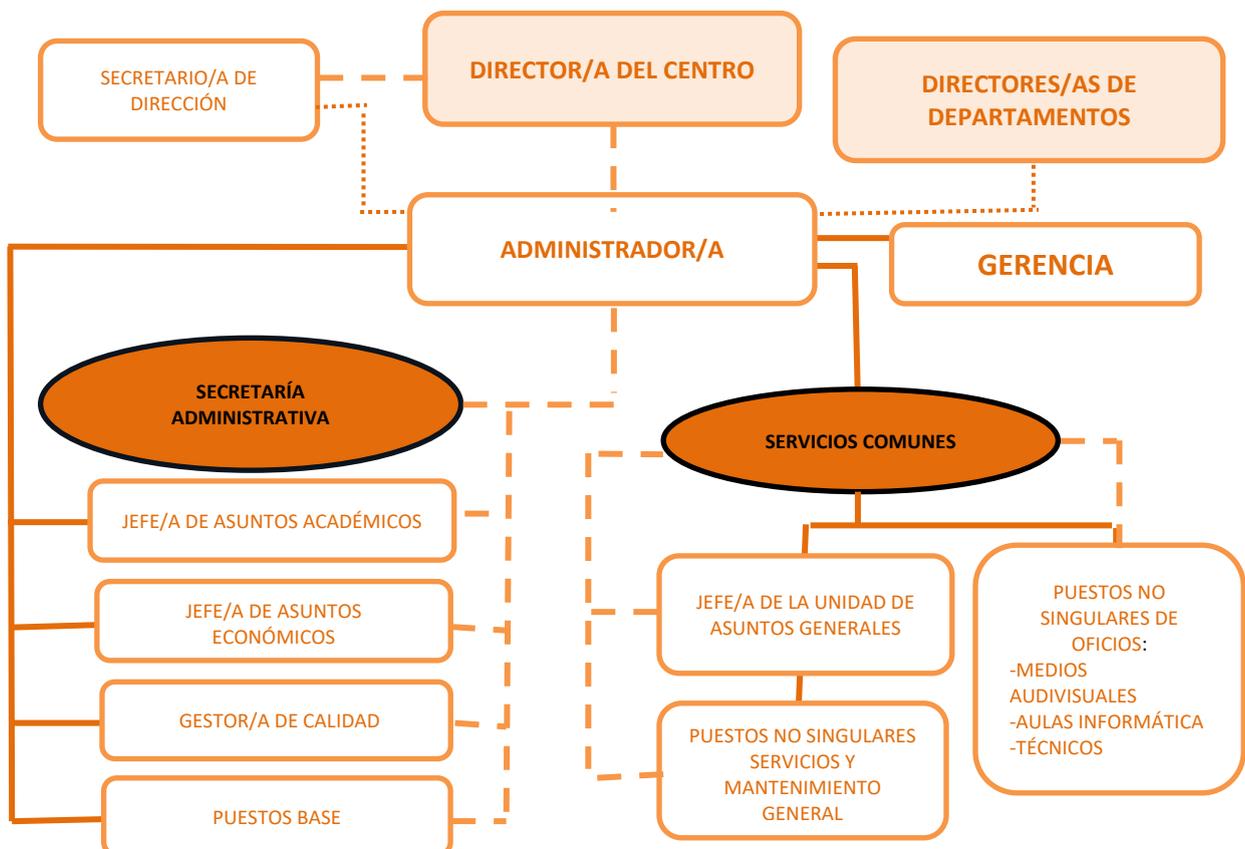
1.- DATOS IDENTIFICATIVOS

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.



	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE CONSERJERÍA		
	EDICIÓN: 2024	CÓDIGO: CS_EII_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 la conserjería del Centro.
- 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.
- Entrega de modelos impresos para solicitudes.
- Realización de fotocopias, impresión y encuadernación.
- Información sobre la ubicación de las distintas dependencias de la Escuela (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.).

	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE CONSERJERÍA		
	EDICIÓN: 2024	CÓDIGO: CS_EII_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 (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 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.

	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE CONSERJERÍA		
	EDICIÓN: 2024	CÓDIGO: CS_EII_CON	

6.- NORMAS REGULADORAS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

- Decreto 65/2003 de 8 de mayo por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Extremadura, modificados por el Decreto 190/2010 de 1 de octubre.
- Relación de funciones detalladas en la relación de puestos de trabajo del PTGAS aprobada anualmente junto a los Presupuestos de la UEx.
- Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales.
- Ley 39/2015 de 1 de octubre reguladora del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Normativa reguladora de los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.

	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE CONSERJERÍA		
	EDICIÓN: 2024	CÓDIGO: CS_EII_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.
- 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 medios audiovisuales sobre la ubicación de las dependencias y los servicios y actividades del Centro.

8.- INDICADORES:

- Número de peticiones atendidas del material custodiado en Conserjería y que se solicita diariamente.
- Porcentaje de hojas de firmas del PTGAS que se reparten y recogen diariamente.
- Número de reservas de espacios que se realizan mensualmente con carácter extraordinario.
- % de incidencias resueltas en una semana con respecto a las incidencias comunicadas.

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE CONSERJERÍA		 ESCUELA DE INGENIERÍAS INDUSTRIALES
	EDICIÓN: 2024	CÓDIGO: CS_EII_CON	

9.- INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Dirección y formas de acceso

Dirección postal:

Escuela de Ingenierías Industriales

Campus Universitario

Avda. de Elvas S/N

06006 - Badajoz

Acceso (Autobuses urbanos): *Líneas L3, L9 y L18*

Teléfono:

Conserjería: 924 28 96 00. Extensión: 89600

Correo Electrónico: porteeii@unex.es

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

[Ubicación en Google Maps](#)

	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE CONSERJERÍA		
	EDICIÓN: 2024	CÓDIGO: CS_EII_CON	

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.-PERSONAL DE CONSERJERÍA:

- Juan Jiménez Parra – Jefe de Unidad Coordinador de Servicios
- José Antonio Gutiérrez Nogales– Servicios de Mantenimiento Básico.
- José Luís Arroyo Egido-Técnico de Reprografía
- María Castaño Caballero.-Contrato de Relevo. Auxiliar de Servicios
- Cristina Barroso Sosa - Auxiliar de Servicios
- Sara María Hernández Antón- Auxiliar de Servicios
- Patricia Martín Vegas- Auxiliar de Servicios
- Inmaculada Rosa Lavado– Auxiliar de Servicios

	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD DE CONSERJERÍA		
	EDICIÓN: 2024	CÓDIGO: CS_EII_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