

	CARTA DE SERVICIOS FACULTAD DE VETERINARIA		
	EDICIÓN: 2026	CÓDIGO: P/SO005_VET_D004	

CARTA DE SERVICIOS **CONSERJERÍA** **FACULTAD DE VETERINARIA**

Universidad de Extremadura

Elaborado por: Administrador del Centro Fecha: 17 de diciembre de 2025	Revisado por: Responsable de Calidad del Centro Fecha: 19 de diciembre de 2025	Aprobado por: Comisión de Aseguramiento de Calidad del Centro Fecha: 23-enero-2026	Aprobado por: Junta de Facultad Fecha: 29-enero-2026
Fdo.: Mario Javier Santillana Barragán Administrador del Centro	Fdo.: Ana Isabel Mayoral Calzada Responsable de Calidad del Centro	Fdo.: J. Enrique Pérez Martín Presidente de la CCC	Fdo.: Mª Isabel Igeño González Secretaria Académica

Página 1 de 8

Código Seguro De Verificación	BCwS3yWRyrTr79MxCofpvQ==		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Juan Enrique Pérez Martín		Firmado	05/02/2026 11:18:07
	Ana Isabel Mayoral Calzada		Firmado	05/02/2026 11:07:02
	Mario Javier Santillana Barragán - U00200035 Facultad de Veterinaria		Firmado	05/02/2026 10:20:01
	María Isabel Igeño González		Firmado	05/02/2026 09:50:39
Observaciones			Página	1/8
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/BCwS3yWRyrTr79MxCofpvQ==			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			



	CARTA DE SERVICIOS FACULTAD DE VETERINARIA		
	EDICIÓN: 2026	CÓDIGO: P/SO005_VET_D004	

INDICE

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

Código Seguro De Verificación	BCwS3yWRyrTr79MxCofpvQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Juan Enrique Pérez Martín	Firmado	05/02/2026 11:18:07
	Ana Isabel Mayoral Calzada	Firmado	05/02/2026 11:07:02
	Mario Javier Santillana Barragán - U00200035 Facultad de Veterinaria	Firmado	05/02/2026 10:20:01
	María Isabel Igeño González	Firmado	05/02/2026 09:50:39
Observaciones		Página	2/8
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/BCwS3yWRyrTr79MxCofpvQ==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



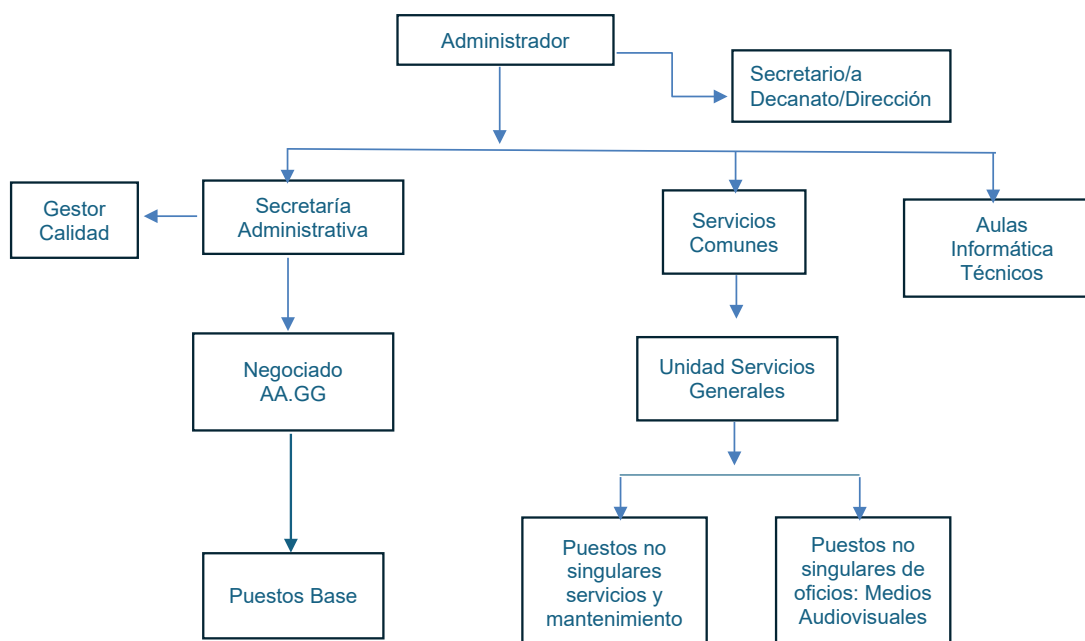
	CARTA DE SERVICIOS FACULTAD DE VETERINARIA		
	EDICIÓN: 2026	CÓDIGO: P/SO005_VET_D004	

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 Técnico de Gestión y de Administración y Servicios.

Estructura Administrativa del Centro



Código Seguro De Verificación	BCwS3yWRyrTr79MxCofpvQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Juan Enrique Pérez Martín	Firmado	05/02/2026 11:18:07
	Ana Isabel Mayoral Calzada	Firmado	05/02/2026 11:07:02
	Mario Javier Santillana Barragán - U00200035 Facultad de Veterinaria	Firmado	05/02/2026 10:20:01
	María Isabel Igeño González	Firmado	05/02/2026 09:50:39
Observaciones	Página		3/8
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/BCwS3yWRyrTr79MxCofpvQ==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	CARTA DE SERVICIOS FACULTAD DE VETERINARIA		
	EDICIÓN: 2026	CÓDIGO: P/SO005_VET_D004	

2.- MISIÓN

Las Unidades de Centros universitarios de la Universidad de Extremadura tienen como misión el apoyo a la organización docente y a la enseñanza universitaria en general.

3.- CATÁLOGO DE SERVICIOS

- Control de apertura y cierre de las dependencias y edificios del Centro.
- Encendido y apagado de calefacción/ aire acondicionado.
- Control diario del Desfibrilador para que se encuentre activo y comprobación mensual de su correcto estado.
- Entrega, recogida y control de llaves a los diferentes usuarios.
- Suministrar y reponer material y equipamiento necesario para el buen funcionamiento en las dependencias comunes.
- Gestión de distribución de la correspondencia, paquetería y mensajería (siempre que esté perfectamente identificada).
- Gestionar las reservas de los distintos espacios del Centro.
- Gestionar las reservas de los equipos informáticos y audiovisuales del Centro.
- Gestionar, junto con la secretaría de decanato y el administrador, las reservas procedentes del exterior del Centro para aulas, salones, salas...
- Facilitar Información y atención al usuario de forma presencial y telefónica.
- Actualizar los tableros de anuncios.
- Activar y actualizar la pantalla informativa de televisión.
- Actualizar y solicitar renovación de las autorizaciones de personal para las distintas unidades.
- Inclusión y renovación de autorizados para el parking cerrado de la facultad.
- Apoyo a la organización y desarrollo de las actividades universitarias que se celebren en el centro.
- Detección de necesidades que puedan surgir en el Centro y transmitirlos al administrador y equipo decanal.
- Mantenimiento básico de carácter general en las dependencias del Centro

Código Seguro De Verificación	BCwS3yWRyrTr79MxCofpvQ==		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Juan Enrique Pérez Martín		Firmado	05/02/2026 11:18:07
	Ana Isabel Mayoral Calzada		Firmado	05/02/2026 11:07:02
	Mario Javier Santillana Barragán - U00200035 Facultad de Veterinaria		Firmado	05/02/2026 10:20:01
	María Isabel Igeño González		Firmado	05/02/2026 09:50:39
Observaciones			Página	4/8
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/BCwS3yWRyrTr79MxCofpvQ==			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			



	CARTA DE SERVICIOS FACULTAD DE VETERINARIA		
	EDICIÓN: 2026	CÓDIGO: P/SO005_VET_D004	

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.

5. - DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Los usuarios de las Unidades de Centros universitarios tienen los siguientes derechos:

- A recibir información general de manera presencial, telefónica y electrónica, todo ello de forma eficaz y rápida.
- A ser tratados con respeto y consideración.
- A una información real y veraz.
- 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, 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantías de los Derechos Digitales.

Igualmente, el usuario de la Unidad de servicios generales, tiene el deber de:

- Conocer la normativa básica de la UEx que resulte aplicable.
- Respetar al Personal que presta servicios en esta unidad.
- Entregar la documentación necesaria para el trámite de los documentos en los plazos establecidos.
- Identificarse a través del DNI u otro documento que acredite oficialmente su condición de alumno.
- Para formular cualquier solicitud en nombre de otra persona, deberá acreditarse la representación por cualquier medio válido que deje constancia fidedigna.

Código Seguro De Verificación	BCwS3yWRyrTr79MxCofpvQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Juan Enrique Pérez Martín	Firmado	05/02/2026 11:18:07
	Ana Isabel Mayoral Calzada	Firmado	05/02/2026 11:07:02
	Mario Javier Santillana Barragán - U00200035 Facultad de Veterinaria	Firmado	05/02/2026 10:20:01
	María Isabel Igeño González	Firmado	05/02/2026 09:50:39
Observaciones	Página		5/8
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/BCwS3yWRyrTr79MxCofpvQ==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	CARTA DE SERVICIOS FACULTAD DE VETERINARIA		
	EDICIÓN: 2026	CÓDIGO: P/SO005_VET_D004	

6.- NORMAS REGULADORAS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

- [Ley orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario.](#)
- [Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.](#)
- [Real Decreto legislativo 5/2015, de 30 de octubre, texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.](#)
- [Decreto 65/2003, de 8 de mayo, Estatutos de la Universidad de Extremadura.](#)
- [Decreto 190/2010, de 1 de octubre, Modificación de los Estatutos de la Universidad de Extremadura.](#)
- [III Acuerdo Regulador de las condiciones de trabajo del personal funcionario de administración y servicios de la Universidad de Extremadura.](#)
- [IV Convenio Colectivo del personal laboral de administración y servicios de la Universidad de Extremadura.](#)
- [Ley 31/1995, de 8 de Noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.](#)

7.- COMPROMISOS DE CALIDAD

Acerca de los servicios prestados a los usuarios, la unidad de Servicios Centrales se compromete a:

1. Realizar control documental diario del préstamo de llaves y cualquier otro material (cañones, ordenadores, adaptadores, trajes académicos...) que custodie la conserjería del centro así como su reserva con antelación.
2. Realizar diariamente la reserva de espacios del Centro (aulas, salas de reuniones, salón de actos...) para su uso ordinario o extraordinario como realización de exámenes, reuniones, cursos, conferencias...
3. Revisión diaria, mensual y anual del Equipo de Desfibrilación ubicado en la conserjería.
4. Enviar al correo electrónico de listas de veterinaria cualquier información de interés para el mejor funcionamiento del centro.
5. Resolver las solicitudes relativas al mantenimiento de los edificios respondiendo a la demanda en el menor tiempo posible.

Página 6 de 8

Código Seguro De Verificación	BCwS3yWRyrTr79MxCofpvQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Juan Enrique Pérez Martín	Firmado	05/02/2026 11:18:07
	Ana Isabel Mayoral Calzada	Firmado	05/02/2026 11:07:02
	Mario Javier Santillana Barragán - U00200035 Facultad de Veterinaria	Firmado	05/02/2026 10:20:01
	María Isabel Igeño González	Firmado	05/02/2026 09:50:39
Observaciones	Página 6/8		
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/BCwS3yWRyrTr79MxCofpvQ==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	CARTA DE SERVICIOS FACULTAD DE VETERINARIA		
	EDICIÓN: 2026	CÓDIGO: P/SO005_VET_D004	

8.- INDICADORES

1. Nº de incidencias anuales relativas al préstamo de llaves y material.
2. Nº de incidencias anuales relativas a la reserva de espacios de la Facultad.
3. Nº de incidencias anuales del equipo de desfibrilación ubicado en la Conserjería.
4. Nº de correos electrónicos informativos a listas de veterinaria.
5. Nº de solicitudes de mantenimiento recibidas y de ellas cuántas solucionadas.

9.- INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Dirección y formas de acceso

Dirección postal:
Facultad de Veterinaria,
Avda. de las Ciencias s/n,
10003 Cáceres

Acceso (Autobuses urbanos): Líneas Campus y Refuerzo Campus

Teléfono: 927 257106

Correo Electrónico: conserjeria_vete@unex.es

Web: <https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/?centroid=10>

Ubicación en Google Maps [AQUÍ](#)

Coordenadas Gps: 39.479947,-6.346527

Horario de atención al público:

HORARIO DE INVIERNO		HORARIO DE VERANO	
LUNES A VIERNES	8:00 a 21:30	LUNES A VIERNES	8:00 a 21:30

Página 7 de 8

Código Seguro De Verificación	BCwS3yWRyrTr79MxCofpvQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Juan Enrique Pérez Martín	Firmado	05/02/2026 11:18:07
	Ana Isabel Mayoral Calzada	Firmado	05/02/2026 11:07:02
	Mario Javier Santillana Barragán - U00200035 Facultad de Veterinaria	Firmado	05/02/2026 10:20:01
	María Isabel Igeño González	Firmado	05/02/2026 09:50:39
Observaciones	Página		7/8
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/BCwS3yWRyrTr79MxCofpvQ==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	CARTA DE SERVICIOS FACULTAD DE VETERINARIA		
	EDICIÓN: 2026	CÓDIGO: P/SO005_VET_D004	

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. El plan de seguimiento quedará reflejado en el cuadro que se detalla a continuación y que será incluido por el/la Responsable de Calidad en la Memoria Anual de Calidad del Centro cada curso.

EDICIÓN		FECHA		
Nº Reclamaciones por incumplimiento: _		Resultado de encuestas de satisfacción: _		
Compromiso	Indicador	Resultado	Causas de desviación (en su caso)	Medidas/acciones de mejora

11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS
1ª	2014	Primer documento
2ª	2026	Actualización gráfico y normativa.

Código Seguro De Verificación	BCwS3yWRyrTr79MxCofpvQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Juan Enrique Pérez Martín	Firmado	05/02/2026 11:18:07	
	Ana Isabel Mayoral Calzada	Firmado	05/02/2026 11:07:02	
	Mario Javier Santillana Barragán - U00200035 Facultad de Veterinaria	Firmado	05/02/2026 10:20:01	
	María Isabel Igeño González	Firmado	05/02/2026 09:50:39	
Observaciones		Página	8/8	
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/BCwS3yWRyrTr79MxCofpvQ==			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			