

## MISIÓN

El servicio de Atención e Información de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Sistemas Informáticos y su personal de Información y Servicios, tienen como misión garantizar la apertura y normal funcionamiento del Centro, ofreciendo información, orientación y apoyo al desarrollo de la docencia, la investigación y los servicios administrativos que se desarrollan en la Escuela.

## MARCO NORMATIVO

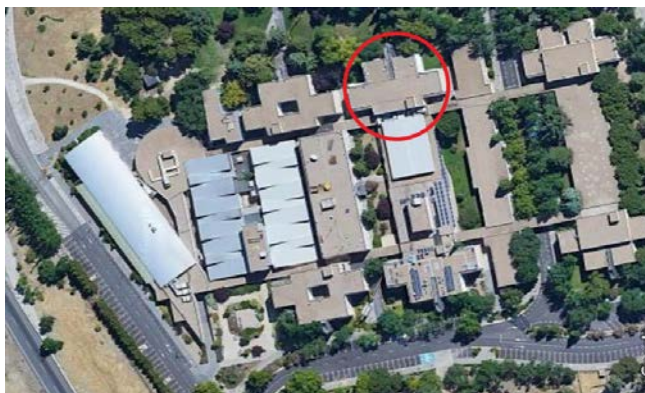
- Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, del 13 de enero.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Estatutos de la Universidad Politécnica de Madrid.
- Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Convenio Colectivo del personal laboral de las Universidades públicas de la Comunidad de Madrid.
- II Acuerdo sobre las condiciones de trabajo del personal de administración y servicios funcionarios de las Universidades públicas de Madrid.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

## AYÚDANOS A MEJORAR

Colabora en la mejora de nuestros servicios a través de las encuestas de satisfacción que periódicamente se realicen, así como la utilización del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones:

[https://www.upm.es/atencion\\_usuario/buzones.upm?buzon=98](https://www.upm.es/atencion_usuario/buzones.upm?buzon=98)

## DÓNDE ESTAMOS



**Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Sistemas Informáticos – UPM**

**C/ Alan Turing s/n, 28031 MADRID**

**BLOQUE III - 1ª PLANTA**

**Teléfonos: 91 06 73699 - 91 06 73716**

**E-mail: [bedeles.etsisi@upm.es](mailto:bedeles.etsisi@upm.es)**

**Horario de atención al público:**

**De lunes a viernes de 8:00 a 21:30 horas.**



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID**

**ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE  
INGENIERÍA DE SISTEMAS INFORMÁTICOS**

**CARTA DE SERVICIOS  
DE**

**CONSERJERÍA**



**ETSISI - UPM  
C/ Alan Turing s/n  
28031 Madrid**

**Web:**  
<https://www.etsisi.upm.es/>

## PRINCIPALES SERVICIOS

Las funciones del Servicio de Atención e Información de la ETSISI son:

- Información general y asistencia a los usuarios y personal de la Escuela.
- Gobierno, control del edificio y de sus accesos.
- Recepción de mercancía y distribución.
- Recepción, distribución, franqueo y envío de correo interno y externo, ordinario y certificado.
- Control y gestión del servicio de mensajería.
- Asistencia a aulas y salas de usos múltiples.
- Control del material de primeros auxilios- botiquín- y custodia del desfibrilador.
- Observación de incidencias y averías en el Centro y su comunicación al Servicio de Mantenimiento.
- Participar en la planificación y correcto desarrollo de los Actos y Eventos celebrados en la Escuela, colaborando en su logística.
- Observación de incidencias y su comunicación al Servicio de Seguridad de la UPM.
- Custodia de material de la Escuela.
- Observación de incidencias en medios audiovisuales e informáticos y su comunicación al Centro de Informática y Comunicaciones.
- Reposición de material en aulas y fotocopiadoras.
- Colaboración con el Plan de Autoprotección del Centro.

## NUESTROS COMPROMISOS

Garantizar el buen funcionamiento de los servicios prestados por nuestra Sección.

## INDICADORES DE CALIDAD

Se tendrá en cuenta los siguientes indicadores:

- Nº de incidencias recibidas.
- Nº de incidencias resueltas favorablemente.
- Grado de satisfacción de los usuarios del servicio.

## TUS DERECHOS

- Recibir una información rápida, eficaz y veraz acerca de las consultas realizadas en nuestro Servicio, y orientada a las distintas áreas y dependencias del Centro.
- Mantener los espacios de la Escuela en óptimas condiciones de habitabilidad, iluminación, climatización, mobiliario, etc.
- Trato de manera correcta y respetuosa.
- Posibilidad de presentar sugerencias, quejas o reclamaciones.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos podrán dirigirse a la Unidad responsable de la carta o a la Unidad de Calidad del Centro, a través del buzón de quejas, sugerencias y/o felicitaciones de la página web:

Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones

[https://www.upm.es/atencion\\_usuario/buzones.upm?buzon=98](https://www.upm.es/atencion_usuario/buzones.upm?buzon=98)