

MISIÓN

El servicio de Atención e Información de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Agronómica, Alimentaria y de Biosistemas y su personal de Información y Servicios, tienen como misión garantizar la apertura y funcionamiento del centro, ofreciendo información, orientación y apoyando con su trabajo el desarrollo de la docencia, la investigación y los servicios administrativos que se desarrollan en la Escuela.

MARCO NORMATIVO

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. (BOE nº. 236, de 2 de octubre de 2015)
- Estatutos de la UPM. Decreto 74/2010, de 21 de octubre. Modificación parcial: Decreto 26/2018, de 3 de abril
- Ley Orgánica 2/2023 de 22 de marzo del Sistema Universitario, que deroga a la Ley orgánica 6/2001 de 21 de diciembre y la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, salvo sus disposiciones finales segunda y cuarta.
- Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público
- Convenio Colectivo vigente 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.
- Resolución de 22 de marzo de 2018, de la Secretaría de Estado de Función Pública, por la que se publica el II Acuerdo Gobierno-Sindicatos para la mejora del empleo público y las condiciones de trabajo.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

AYÚDANOS A MEJORAR

Colabora en la mejora de nuestros servicios a través de las encuestas de satisfacción que periódicamente se realicen.

Además, en cualquier momento tienes derecho a formular quejas, sugerencias y/o felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

[Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones](#)

DÓNDE ESTAMOS



ETSIAAB -UPM

Avda. Puerta de Hierro nº 2-4, 28040 Madrid

Conserjería – Edificio A, Planta 1ª

Edificio B, Planta 1ª

Edificio C, Planta 1ª

Teléfono: 91 06 70742/91 06 70743

E-mail: conserjeria.etsiab@upm.es

Horario de atención al público:

De lunes a viernes de 7:00 a 21:00 horas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE
INGENIERÍA AGRONÓMICA, ALIMENTARIA Y DE
BIOSISTEMAS

CATÁLOGO DE SERVICIOS

SERVICIO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN



ETSIAAB -UPM

Avda. Puerta de Hierro nº 2-4

28040 Madrid

Web:

[http://www.etsiab.upm.es/Centro/ServiciosGenerales/Servicio de atencion e informacion](http://www.etsiab.upm.es/Centro/ServiciosGenerales/Servicio_de_atencion_e_informacion)

PRINCIPALES SERVICIOS

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

- Información general, asistencia y servicios.
- Gobierno, control del edificio y de sus accesos.
- Apertura de las barreras de acceso
- 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.
- Gestión de paquetería.
- Asistencia a aulas y salas de usos múltiples.
- Control del material de primeros auxilios- botiquín- y custodia del desfibrilador.
- Apoyo al personal de mantenimiento en la elaboración de partes de incidencia.
- Movimiento de mobiliario y enseres dentro de los edificios.
- Participar en el correcto desarrollo de los actos y eventos celebrados en la Escuela, colaborando en su logística.
- Servicios básicos de conserjería.
- Relación con el Servicio de Seguridad de la UPM.
- Gestión y custodia de ordenadores portátiles y proyectores.

NUESTROS COMPROMISOS

- Atender con cordialidad y eficiencia todas las consultas de información.
- Recibir diariamente las incidencias relativas a la climatización, habitabilidad y tránsito, fijando especial atención en las aulas, zonas comunes y su comunicación con los departamentos responsables de su subsanación.
- Rapidez a la hora de hacer llegar a los miembros de la comunidad universitaria cualquier tipo de información, paquetería, correo, etc.
- Revisar y actualizar el contenido de los tablones de anuncios y mantener las instalaciones sin ningún tipo de carteles y/o propagandas.
-

TUS DERECHOS

- Recibir una información rápida, eficaz y veraz acerca de las consultas realizadas dentro de los horarios y el lugar estipulados por el Centro, y orientada a las distintas áreas y dependencias del mismo.
- 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 del catálogo 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](#)

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en este catálogo, el Administrador del Centro contestará por escrito. En la contestación informará de las causas que han provocado el incumplimiento y comunicará, a su vez, las medidas adoptadas para su corrección.