



# CARTA DE SERVICIOS PRL-CS SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

## CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

ELABORADO POR	REVISADO POR:	APROBADO POR:
COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA CON LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE LA UNIDAD DE ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	DELEGADA DEL RECTOR PARA SISTEMAS DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD
<b>NOMBRE:</b>	<b>NOMBRE:</b>	<b>NOMBRE:</b>
FERNANDO A. PALOMARES GARCÍA	LUISA MARGARITA RANCAÑO MARTÍN	M.ª SOLEDAD CÁRDENAS ARANZANA
<b>FECHA:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>FECHA:</b>
08/10/2020	08/10/2020	28/10/2020

**VERSIÓN: 02**

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: **08-10-2020**

## HISTORIAL DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA VIGENCIA:	APARTADO MODIFICADO	MODIFICACIÓN REALIZADA:
<b>00</b>	21/10/2009	versión inicial	Edición Inicial del Proceso
<b>01</b>	28/10/2011	todo el documento	Primera Revisión
<b>02</b>	Octubre 2020	todo el documento	Actualización



## ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN .....	3
2. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL.....	3
2.1.- MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DEL SERVICIO DE CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO .....	3
2.2.- DATOS IDENTIFICATIVOS DEL SERVICIO .....	4
2.3.- ENUMERACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAN Y DE LOS PRINCIPALES PROCEDIMIENTOS QUE SE TRAMITAN .....	4
2.4.- DERECHOS CONCRETOS DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS .....	5
2.5.- FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.....	6
2.6.- RELACIÓN SUCINTA Y ACTUALIZADA DE LA NORMATIVA REGULADORA DE LAS PRINCIPALES PRESTACIONES Y SERVICIOS.....	6
2.7.- DISPONIBILIDAD Y ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA.....	7
2.8.- UBICACIÓN, ACCESO Y TRANSPORTE. ....	7
3. INFORMACIÓN DERIVADA DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD Y NORMATIVA APLICABLE .....	8
3.1.- COMPROMISOS DE CALIDAD ASUMIDOS .....	8
3.2.- INDICADORES DE CALIDAD UTILIZADOS POR EL SERVICIO .....	9
3.3.- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTOS DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS.....	9
3.4.- OTROS ASPECTOS FACILITADORES .....	10



## 1. PRESENTACIÓN

---

La Carta de Servicios del Servicio de Prevención de Riesgos de la Universidad de Córdoba es un documento que tiene por objeto informar al usuario sobre los servicios que gestiona, las condiciones las que se prestan, los derechos de los usuarios en relación con estos servicios, y los compromisos de calidad que se ofrecen respecto a su prestación.

El principal objetivo de esta Carta es ofrecer unos servicios públicos de calidad, percibiéndolos nuestros usuarios como tales.

Asimismo, se tiene el firme propósito de informar acerca de los distintos niveles de calidad del Servicio, así como de sus resultados, facilitando de esta forma a los usuarios el ejercicio efectivo de sus derechos y posibilitando un adecuado uso de los recursos públicos disponibles.

## 2. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

---

### 2.1.- MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DEL SERVICIO DE CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO

#### Misión

La misión de esta unidad es fomentar la integración de la seguridad y salud laboral en todas las actividades de la comunidad universitaria y en todos sus niveles jerárquicos, asesorando y promoviendo acciones encaminadas a implantar y mantener unas condiciones de trabajo y estudio en un entorno seguro y saludable.

#### Visión

La visión es establecerse como punto de referencia de la comunidad universitaria en todas aquellas acciones dirigidas a la seguridad, la salud y bienestar de las personas, desarrollando sus actividades en un marco de eficiencia, calidad y mejora continua.

#### Valores

La actividad del Servicio de Prevención de Riesgos está sustentada en los siguientes valores:



- Orientación al usuario.
- Compromiso ético.
- Respeto por las personas.
- Trabajo en equipo.
- Búsqueda de la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible fijados por la ONU mediante la promoción del bienestar y garantía de una vida saludable y otras acciones preventivas.

## 2.2.- DATOS IDENTIFICATIVOS DEL SERVICIO

El Servicio de Prevención de Riesgos integrado en el Servicio de Prevención y Protección está adscrito a la Dirección General de Prevención y Protección Ambiental, y tiene dependencia orgánica del vicerrectorado con competencias en Seguridad y Salud en el Trabajo.

## 2.3.- ENUMERACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAN Y DE LOS PRINCIPALES PROCEDIMIENTOS QUE SE TRAMITAN

Las funciones del Servicio de Prevención de Riesgos, en concordancia con lo establecido en el Plan de Prevención de la Universidad de Córdoba en vigor, son proporcionar a la Universidad de Córdoba el asesoramiento y apoyo que precise en función de los tipos de riesgo en ella existentes y en lo referente a:

a) El diseño, implantación y aplicación de un plan de prevención de riesgos laborales que permita la integración de la prevención en la empresa.

b) La evaluación de los factores de riesgo que puedan afectar a la seguridad y la salud de los trabajadores en los términos previstos en el artículo 16 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL).

c) La planificación de la actividad preventiva y la determinación de las prioridades en la adopción de las medidas preventivas.

d) La información y formación de los trabajadores, en los términos previstos en los artículos 18 y 19 de la LPRL.

e) La prestación de los primeros auxilios y planes de emergencia.



f) La vigilancia de la salud de los trabajadores en relación con los riesgos derivados del trabajo.

## 2.4.- DERECHOS CONCRETOS DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS

### DERECHOS:

De acuerdo con el contenido en la normativa referente a procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas, todas las personas usuarias tienen derecho, entre otros:

a) A comunicarse con el Servicio de Prevención de Riesgos a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.

b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con dicho Servicio.

c) Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.

d) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

e) A exigir las responsabilidades de la Universidad de Córdoba y autoridades, cuando así corresponda legalmente.

f) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica.

g) A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de la Universidad de Córdoba.

h) A identificar a las autoridades y al personal del Servicio de Prevención bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos



## 2.5.- FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Las personas usuarias de los servicios que presta el Servicio de Prevención de Riesgos de la Universidad de Córdoba podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción que se realicen sobre la prestación de los servicios.

Igualmente podrán colaborar en la mejora de los servicios prestados a través del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones según se desarrolla en el punto 2.7 y cualquier otro método de contacto indicado en el punto 2.8.

## 2.6.- RELACIÓN SUCINTA Y ACTUALIZADA DE LA NORMATIVA REGULADORA DE LAS PRINCIPALES PRESTACIONES Y SERVICIOS

Además de las normas generales que afectan a la Universidad de Córdoba, como Administración Pública, la normativa reguladora de las actuaciones del Servicio de Prevención de Riesgos, principalmente, la siguiente:

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre (BOE núm. 269, de 10.11.1995), de Prevención de Riesgos Laborales.
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero (BOE de 31.1.1997), Reglamento de los Servicios de Prevención.

Junto a estas, es necesario tener en cuenta todas las normas reglamentarias que, en desarrollo de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales se han promulgado, así como:

- la normativa comunitaria y convenios de la OIT de aplicación
- la Política de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de Córdoba.
- Plan de Prevención de Riesgos Laborales 2015 (Acuerdo de Consejo de Gobierno, en sesión ordinaria de 30/04/2015, por el que se aprueba el Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de Córdoba.)
- el acuerdo del Consejo de Universidades de 22 de septiembre de 2011, por el que establecen directrices para la adaptación de la legislación de prevención de riesgos laborales a la universidad, de promoción y extensión de la cultura preventiva a la comunidad universitaria.



## 2.7.- DISPONIBILIDAD Y ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

Las quejas y sugerencias y felicitaciones sobre los servicios prestados podrán hacerse efectivas por cualquiera de los medios relacionados en el punto 2.8.

Preferentemente se realizarán a través de la sede electrónica de la Universidad de Córdoba, así como en la página Web donde se aloje la información del Servicio (<https://www.uco.es/prevencion>).

Para ello, se habilitará un mecanismo ágil, rápido y efectivo de comunicación. Este sistema de interacción con el usuario garantizará una respuesta al mismo en el plazo fijado en el mismo.

Además, existe un buzón de felicitación, quejas y sugerencias situado en el mismo Servicio de Prevención de Riesgos, así como en la Unidad de Vigilancia de la Salud del Campus de Rabanales.

## 2.8.- UBICACIÓN, ACCESO Y TRANSPORTE.

El Servicio de Prevención de Riesgos de la Universidad de Córdoba se encuentra ubicado en el n.º 4 de la Colonia de San José, en el Campus Universitario de Rabanales.

Para contactar con este Servicio, los usuarios podrán utilizar cualquiera de los siguientes sistemas:

- **Dirección Postal:**

Servicio de Prevención de Riesgos

Campus Universitario de Rabanales. Colonia de San José n.º 4.

14071 - Córdoba.

- Web: <https://www.uco.es/prevencion>
- Correo electrónico: [prevencion@uco.es](mailto:prevencion@uco.es)
- Teléfono: 957 21 22 59
- Fax: 957 21 88 88
- Registro Electrónico General <https://sede.uco.es/>
- Oficinas de asistencia en materia de registros.

Rectorado de la Universidad

Avenida de Medina Azahara, 5.

14071 - Córdoba.



Edificio de Gobierno  
Campus Universitario de Rabanales  
14071 - Córdoba

Además, existe transporte público de tren y autobús al Campus de Rabanales. Se pueden consultar los horarios en la siguiente dirección Web:

[https://www.uco.es/campus\\_rabanales/como-llegar](https://www.uco.es/campus_rabanales/como-llegar)

El plano de situación de este servicio es el siguiente:



El horario de atención al público es el siguiente:

- Telefónica y presencial: De lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas, según calendario aprobado por el Consejo de Gobierno.
- Por correo electrónico: De forma continuada, que será contestado en el plazo máximo de 24 horas laborables.

### 3. INFORMACIÓN DERIVADA DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD Y NORMATIVA APLICABLE

#### 3.1.- COMPROMISOS DE CALIDAD ASUMIDOS

Los estándares de calidad que ofrece el Servicio de Prevención de Riesgos de la Universidad de Córdoba son los siguientes:





- Atender al 100% de solicitudes en el plazo legal establecido
- Evaluación del servicio prestado mediante procedimientos para medir la satisfacción del personal usuario del servicio

Las medidas compensatorias o de subsanación en caso de no cumplimiento de los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios son las siguientes:

- Carta de disculpas firmada por el responsable del Servicio, con indicación de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia en el servicio prestado.
- Reunión o encuentro de la organización con las personas usuarias para explicarles las medidas correctoras que van a llevarse a cabo a corto plazo en el servicio.

### 3.2.- INDICADORES DE CALIDAD UTILIZADOS POR EL SERVICIO

De forma semestral se revisarán en las reuniones del equipo de proceso el cumplimiento de los compromisos suscritos, de forma adicional los indicadores utilizados para el seguimiento de nuestro proceso son.

- 1.- Índice de incidencia: N.º de accidentes laborales con baja/1000 trabajadores
- 2.- N.º de horas de formación / trabajador
- 3.- % de empresas de nivel 1 que acceden a la UCO y que tienen coordinación.

### 3.3.- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTOS DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS

Cuando un usuario considere que no se han cumplido los compromisos declarados, podrá formular la consiguiente queja por cualquiera de los medios indicados.

Los usuarios pueden formular queja por incumplimiento indicando, de la forma más precisa posible, el compromiso no atendido y la fecha correspondiente.

El usuario deberá indicar sus datos personales y firmar el escrito, pudiendo requerir la ayuda de los funcionarios en la formulación de la queja.

Recibida la queja por incumplimiento de compromisos en el Servicio de prevención de riesgos laborales, se adoptarán las medidas de subsanación precisas que garanticen el restablecimiento del compromiso incumplido, comunicándose al interesado.



### 3.4.- OTROS ASPECTOS FACILITADORES

Las personas usuarias de los servicios que presta el Servicio de Prevención de Riesgos en calidad de clientes, ya sean de carácter interno (comunidad universitaria) o externo (la sociedad en general), podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio mediante la expresión de sus opiniones empleando los medios determinados en el punto 2.8.