

CS

CARTA DE SERVICIOS DEL SEPA

|                     |                         |                                      |          |
|---------------------|-------------------------|--------------------------------------|----------|
| ELABORADO           | Ana de Toro Jordano     | Responsable calidad y medio ambiente | 13/11/23 |
| REVISADO Y APROBADO | Antonio Gomera Martínez | Técnico Responsable del SEPA         | 14/11/23 |

| CONTROL DE MODIFICACIONES |  |          |
|---------------------------|--|----------|
| Revisión                  | Modificación   | Fecha    |
| 0                         | Estado inicial.  |          |
| 1                         | No se disponía de control de cambios en el documento   | 31/10/10 |
| 2                         | No se disponía de control de cambios en el documento   | 30/09/11 |
| 3                         | No se disponía de control de cambios en el documento   | 21/10/14 |
| 4                         | Adaptación de funciones del SEPA. Inclusión actividad Aula de Sostenibilidad. Modificación compromisos adquiridos. Inclusión control modificaciones  | 26/02/16 |
| 5                         | Separación de la Carta de Servicios del Manual del Sistema. Inclusión del apartado "Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente". Actualización de los "Compromisos de Calidad y Medio Ambiente adquiridos" | 02/10/17 |
| 6                         | Inclusión en la cartera de servicios el asesoramiento a equipos docentes sobre sostenibilización curricular. Actualización de organigrama del SEPA. Inclusión de redes sociales.                               | 28/10/20 |
| 7                         | Actualización Vicerrectorado y enlaces. Actualización Política Ambiental   | 09/03/23 |
| 8                         | Eliminación apartado de la normativa reguladora de las principales prestaciones y servicios. Actualización apartado Derechos y Obligaciones  | 14/11/23 |

*Este documento es propiedad del SEPA quien se reserva el derecho de solicitar su devolución cuando así se estime oportuno. No se permite hacer copia parcial o total del mismo, así como mostrarlo a empresas o particulares sin la expresa autorización por escrito del SEPA.*

## ÍNDICE

|  |          |
|--|----------|
| <b>1.- PRÓLOGO</b>   | <b>3</b> |
| <b>2.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL</b>   | <b>3</b> |
| 2.1.- MISIÓN Y VISIÓN  | 3        |
| 2.2.- DATOS IDENTIFICATIVOS  | 3        |
| 2.3.- ENUMERACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA Y DE LOS PRINCIPALES PROCEDIMIENTOS QUE SE TRAMITAN.         | 3        |
| 2.4.- DERECHOS CONCRETOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS.           | 4        |
| 2.5.- FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIO. | 5        |
| 2.6.- DISPONIBILIDAD Y ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA.             | 5        |
| 2.7.- UBICACIÓN, ACCESO Y TRANSPORTE.  | 6        |
| <b>3.- INFORMACIÓN DERIVADA DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD Y NORMATIVA APLICABLE</b>                        | <b>6</b> |
| 3.1.- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE   | 8        |
| 3.2.- COMPROMISOS DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE ASUMIDOS   | 7        |
| 3.3.- INDICADORES DE CALIDAD UTILIZADOS  | 8        |

## 1.- PRÓLOGO

La Carta de Servicios del SEPA de la Universidad de Córdoba es un documento que tiene por objetar a conocer los servicios que prestamos, los derechos de las personas usuarias en relación con estos servicios y las vías para el ejercicio efectivo de los mismos, posibilitando que conozcan los canales de participación y contacto con nosotros.

Además hemos querido dar a conocer el alcance del sistema de gestión de calidad y medio ambiente implantado y los compromisos de calidad y medio ambiente asumidos, todo ello para presentar al SEPA como el servicio de calidad que es y para que nuestros usuarios y usuarias lo perciban como tal.

## 2.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

### 2.1.- MISIÓN Y VISIÓN.

#### MISIÓN

Nuestra misión es desarrollar acciones para incorporar criterios ambientales en la gestión de la Universidad, fomentando entre sus miembros una cultura ambiental basada en la responsabilidad y capacitación para la protección y mejora del medio ambiente. Dichas acciones se llevarán a cabo en el marco de la mejora continua, la prevención de la contaminación y el cumplimiento de los requisitos legales ambientales así como de cualquier otro requisito que sea aplicable a nuestra actividad, incluyendo aquéllos definidos por la Universidad de Córdoba.

#### VISIÓN

Nuestra visión es constituir la referencia de la comunidad universitaria de Córdoba en el ámbito medioambiental, desarrollando nuestras actividades en un marco de eficiencia, calidad y mejora continua. Para ello se cuenta con un equipo humano con alto nivel de profesionalidad, valiosa formación multidisciplinar y alta motivación en el desarrollo de nuestro trabajo.

### 2.2.- DATOS IDENTIFICATIVOS

El SEPA es el Área de Protección Ambiental del Servicio de Prevención y Protección de la Universidad de Córdoba. El SEPA depende del Vicerrectorado de Campus Sostenible de la UCO. El SEPA coordina el Aula de Sostenibilidad (AS) para el desarrollo de actividades en el área de Educación y Participación Ambiental.

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

#### ASESORAMIENTO AMBIENTAL

- Asesoramiento a la comunidad universitaria, y especialmente a los órganos, instituciones y servicios universitarios, en las cuestiones relacionadas con el medio ambiente.
- Realización de estudios e informes ambientales en el marco de la comunidad universitaria o fuera de ella.
- Participación o intervención en las actuaciones, actividades y proyectos desarrollados en el ámbito de la Universidad que puedan afectar a sus condiciones, recursos y componentes ambientales con objeto de prevenir o minimizar el posible impacto negativo de tales actuaciones.
- Identificación de requisitos legales de la Universidad de Córdoba e información de ellos a las funciones responsables de su cumplimiento.

- Seguimiento de los aspectos ambientales asociados a las actividades e instalaciones de la Universidad, detección de los más significativos y propuesta de actuaciones dirigidas a minimizar su impacto ambiental.
- Apoyo y coordinación en la implantación de sistemas de gestión ambiental y realización de auditorías internas conforme a la norma ISO 14001 en Centros, Departamentos, Áreas y Servicios de la Universidad.
- Desarrollo de materiales, asesoramiento en la implantación y acreditación del Programa Trébol en las unidades de la UCO que se adhieran a dicha iniciativa de mejora ambiental.
- Introducción de criterios ambientales en la contratación por parte de la Universidad de proveedores de bienes, obras y servicios así como el seguimiento ambiental de los mismos.
- Asesoramiento a equipos docentes sobre sostenibilización curricular.

#### **FORMACIÓN, INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL**

- Planificación, organización y promoción de actividades y eventos que tengan como objetivo la formación, información y sensibilización ambiental de la comunidad universitaria.
- Promoción y coordinación de actividades encaminadas a la preservación de los recursos naturales en la Universidad.
- Desarrollo de acciones que potencien el proceso de sostenibilización curricular, el voluntariado ambiental universitario y la investigación ambiental en la Universidad.
- Establecimiento de canales de comunicación con la comunidad universitaria en temas relacionados con el medio ambiente.
- Establecimiento de cauces de comunicación y colaboración con administraciones y entidades a través de sus órganos ambientales competentes.

#### **GESTIÓN DE RESIDUOS**

- Promoción de estrategias de recogida selectiva de residuos.
- Gestión y equipamiento para la recogida de residuos peligrosos producidos en la Universidad.
- Gestión de residuos no peligrosos producidos en la Universidad tales como el papel confidencial y los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.
- Gestión de otros residuos para los cuales haya habilitado equipamiento para su recogida (pilas, cartuchos, tapones, etc.)

El SEPA no incluye entre sus funciones la gestión de residuos de procedencia domiciliaria no incluidos en el punto anterior.

#### **2.4.- DERECHOS CONCRETOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS.**

Los derechos y deberes de los usuarios y usuarias estarán sujetos a la normativa vigente, la cual regulará en todo momento la actuación de los mismos en su relación con el SEPA. Algunos derechos universalmente aceptados son:

- a) Recibir un trato respetuoso y personalizado.
- b) Tener garantizada la confidencialidad de los datos durante todo el proceso.
- c) Obtener una información suficiente, real y veraz sobre los procedimientos que les afecten.
- d) Conocer la identidad del personal de atención individualizada.
- e) A acceder a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la normativa vigente de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- f) A exigir responsabilidades a la Universidad de Córdoba y de la Administración Pública y autoridades cuando corresponda.
- g) A la protección de los datos personales, en especial, a la seguridad y confidencialidad de los que posea la Administración.

Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

## 2.5.- FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

Las personas quieran contactar con el SEPA así como colaborar en la mejora de nuestro servicio exponiendo sus observaciones, sugerencias, quejas o consultas a través de:

- **Atención directa y personalizada** en la oficina del SEPA, situada en el Campus de Rabanales.
- **Correo electrónico:** [sepa@uco.es](mailto:sepa@uco.es)
- **Página web:** [www.uco.es/sepa](http://www.uco.es/sepa)
- **Correo ordinario:**  
Área de Protección Ambiental de la UCO (SEPA).  
Colonia San José, Casa nº 4. Campus de Rabanales.  
Ctra. NIV-a Km. 396.14014 Córdoba.
- **Teléfonos:** +34 957 218790 / 8649 / 5698
- **Buzón de sugerencias** en la Web del SEPA:  
<http://www.uco.es/servicios/dgppa/index.php/buzon-sugerencias>
- Cumplimentando la **encuesta de satisfacción** de usuario/a, disponible en la Web del SEPA:  
<http://www.uco.es/organizacion/calidad/encuestas/clientes.php>
- **Registro General de la Universidad:**  
Universidad de Córdoba. Avda. Medina Azahara s/n.  
14071 - Córdoba.
- **Redes Sociales:**
  - Instagram: @uco\_ambiental y @as\_uco
  - Twitter: @uco\_ambiental y @as\_uco
  - Facebook: aulasostenibilidaduco
  - Canal Telegram: @aulasostenibilidadUCO

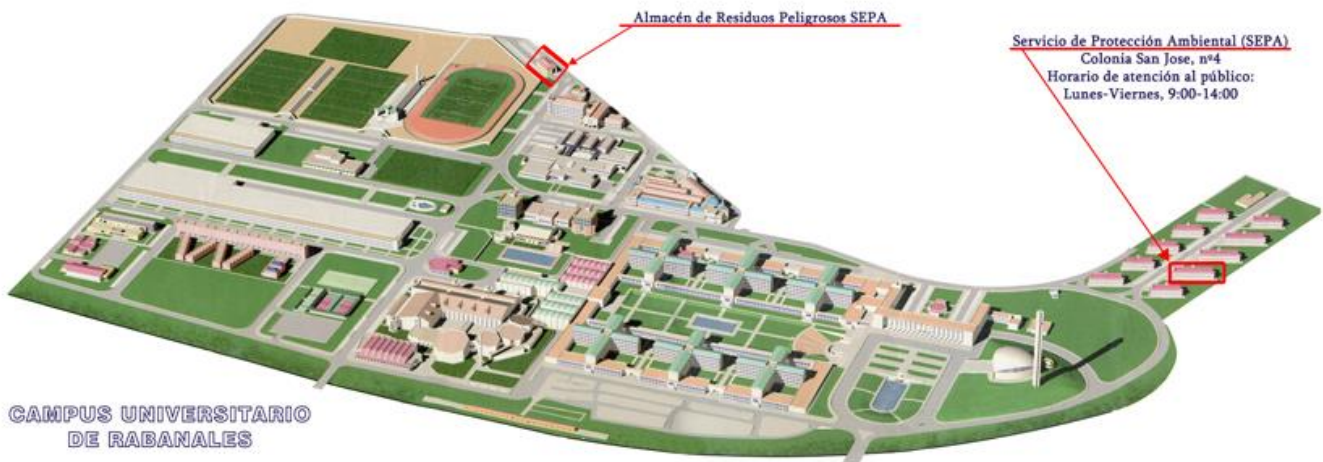
## 2.6.- DISPONIBILIDAD Y ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA.

Las personas usuariastendrán acceso al sistema de quejas y sugerencias a través de la web del SEPA: <http://www.uco.es/servicios/dgppa/index.php/buzon-sugerencias>. La coordinación del SEPA llevará el controlde las sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el

funcionamiento del servicio prestado, debiéndose notificar a la persona interesada, en el plazo de 15 días, las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos.

## 2.7.- UBICACIÓN, ACCESO Y TRANSPORTE.

**Localización:** cualquier interesado puede acceder a la localización del SEPA pinchando [aquí](#) o consultando el plano a continuación.



- **Oficina:** Campus Universitario de Rabanales, Colonia San José, casa 4, planta baja, ala izquierda.
- **Almacén de residuos Campus de Rabanales:** esquina noroeste del Campus de Rabanales.
- **Almacén de residuos Campus Menéndez Pidal:** sótano Facultad de Medicina.
- **Para acceder al Campus** en los distintos medios de transporte disponibles (tren, autobús, bicicleta) se puede consultar la siguiente web:

<http://www.uco.es/sepa/es/movilidad-sostenible/11-movilidad-sostenible/22-portal-de-transporte-sostenible-de-la-uco>

- **Horario de atención al público:**

- Presencial y telefónico: de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas en la oficina del SEPA.
- Correo electrónico: recepción de forma continuada. Las consultas y solicitudes de asesoramiento ambiental recibidas serán contestadas, salvo situaciones excepcionales, en un plazo máximo de 1 semana. Si, por el carácter de la consulta, ésta exigiese mayor plazo para su respuesta, se comunicará a la persona solicitante este hecho.

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

### 3.1.- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

El SEPA tiene implantado y certificado desde el año 2010 un sistema de gestión de calidad y medio ambiente conforme a los requisitos de las normas UNE-EN-ISO 9001 y 14001. El alcance o límites de este sistema de gestión se definen para las actividades de:

ASESORAMIENTO AMBIENTAL. FORMACIÓN, INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL. RECOGIDA, CLASIFICACIÓN, ALMACENAMIENTO TEMPORAL Y EXPEDICIÓN DE LOS RESIDUOS GENERADOS EN LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA.

No existen exclusiones, todos los requisitos de las Normas son aplicables en el alcance de nuestro sistema de gestión de calidad y medio ambiente.

### 3.2.- COMPROMISOS DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE ASUMIDOS

Con el propósito de mejorar de forma continua tanto nuestro desempeño ambiental como la calidad de los servicios que desde el SEPA suministramos y poder contribuir, por un lado, a la prevención de la contaminación y el uso sostenible de los recursos, con la consiguiente reducción del impacto ambiental de nuestras actividades y, por otro lado, satisfacer las necesidades de nuestros usuarios y usuarias, hemos decidido establecer e implementar un sistema de gestión de calidad y medio ambiente que asegure el cumplimiento de los requisitos que nos sean aplicables y nos proporcione un marco de referencia para el establecimiento de objetivos.

Dentro del alcance definido, en el que se incluyen nuestras funciones principales: asesoramiento ambiental, formación, información y sensibilización ambiental y recogida, clasificación, almacenamiento temporal y expedición de los residuos generados en la Universidad de Córdoba, y teniendo en cuenta que la sostenibilidad ambiental es uno de nuestros principios fundamentales, nos comprometemos a:

- Mantener un Sistema Integrado de Calidad y Medio ambiente conforme a las Normas ISO 9001 y 14001.
- Mantener y actualizar la documentación del sistema así como la información que se difunda a través de medios como nuestra página web.
- Cumplir con los requisitos legales y otros requisitos aplicables al SEPA.
- Asegurar la calidad de nuestros servicios y evaluar la satisfacción nuestros usuarios y usuarias, considerando las reclamaciones y sugerencias recibidas y asegurando el registro, análisis y puesta en marcha de mejoras, si procede.
- Proteger el Medio Ambiente, teniendo en cuenta el marco de la Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible así como las actuales estrategias de reducción de emisiones y mitigación y adaptación al cambio climático. En concreto a través de:
  1. Estudio y análisis de las actividades del SEPA que sean generadoras de impactos sobre el medio ambiente, desarrollando acciones dirigidas a la mejora de los aspectos ambientales asociados.
  2. Sensibilización, formación e información de los miembros del SEPA así como la colaboración en la de los miembros de la comunidad universitaria sobre su responsabilidad en la gestión ambiental de la Universidad, fomentando además su participación en la mejora ambiental de ésta.
  3. Cumplimiento de la legislación medioambiental vigente y otros requisitos aplicables a la Universidad y mantener una relación de diálogo y colaboración con la Administración a través de sus órganos ambientales competentes.
  4. Preservación, conocimiento y puesta en valor de los recursos naturales y biodiversidad existentes en los diferentes campus.
  5. Fomentodel ahorro de energía, agua y materias primas en nuestras instalaciones, colaborando también en este ámbito a nivel de la Universidad.
  - 6.Potenciación de una movilidad más sostenible entre nuestros miembros y los e la comunidad universitaria.
  6. Prevenir la contaminación, por medio tanto de la mejora en la gestión de los residuos, vertidos y emisiones como de su minimización, incorporando los principios de la economía circular.
  7. Ayudar a promover una labor docente, investigadora y de transferencia coherentes con el compromiso ambiental de la Universidad, potenciando la sostenibilización curricular y de los programas y proyectos de I+D+i.

8. Contribuir a la inclusión de la perspectiva ambiental en los procesos de compras y contratación, así como en la planificación de la edificación y urbanismo.

- Comunicar estos compromisos a los miembros del SEPA y tener el presente documento a disposición de partes interesadas, así como revisar y mantener esta política ambiental, para que resulten apropiados a la naturaleza, magnitud e impactos medioambientales de las actividades desarrolladas.
- Subsanan en caso de no cumplimiento de los compromisos, justificando dicho incumplimiento.

### 3.3.- INDICADORES DE CALIDAD UTILIZADOS

Los indicadores de calidad vigentes se podrán encontrar en el listado de indicadores correspondiente. Éstos deberán responder a la realidad de los procesos y adaptarse al principio de mejora continua. Como muestra, se exponen algunos de los indicadores que se pueden utilizar como seguimiento del sistema de calidad del SEPA:

- Cumplimiento de programación
- Reclamaciones de clientes
- Nº actividades de formación, información y sensibilización realizadas
- Tiempo de respuesta ante consultas
- Incidencias producidas en las retiradas de residuos

Así como otros indicadores de seguimiento y medición de los procesos derivados de la actividad del Servicio.

| DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA |                    |
|-----------------------------|--------------------|
| Código                      | Documento          |
| MAN                         | Manual del Sistema |