
	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 3.0	
		Fecha: 22/12/2022	
		Página 1 de 32	

Carta de Servicios de la

Unidad de Prevención de Riesgos Laborales

Tabla de control de modificaciones:

Edición	Modificación	Fecha
V 1.0	Edición inicial: carta básica de servicios	xx/06/2007
V 1.1	Inclusión en formato estándar y variación de contenidos	08/05/2015
V 2.0	Actualización tras informe de seguimiento: cambios en la introducción y la unidad, introducción ODS, eliminación de obligaciones, modificación de compromisos e indicadores. Adecuación a formato y contenidos del PRE 01.2.1 y el PGGMCS.	30/06/2021
V 3.0	Actualización tras informe de seguimiento: cambios en la unidad, modificaciones en introducción y servicios prestados, actualización legislación y disminución, enlace al manual de procedimientos, modificación de compromisos e indicadores.	20/12/2022

Tabla de control de firmas:

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	Inspección General de Servicios	Gerencia
Luis A. Cásedas Uriel Responsable de la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	Isabel Luengo Gascón Directora de la Inspección General de Servicios	Alberto Gil Costa Gerente

Firmado electrónicamente y con autenticidad contrastable según al artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015

CSV: c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 1 / 32

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha



LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL
 MARIA ISABEL LUENGO GASCON
 ALBERTO GIL COSTA

Jefe de Unidad de Prevención de Riesgos Laborales
 Directora Inspeccion General de Servicios
 Gerente

22/12/2022 10:21:00
 22/12/2022 10:30:00
 22/12/2022 10:43:00



c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9>

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 3.0	
		Fecha: 22/12/2022	
		Página 2 de 32	

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

En 1995 se publica la Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales y debido a esto en la Universidad de Zaragoza es necesario que alguna unidad se encargue de cumplir con sus exigencias.

La antigua Unidad de Protección y Prevención de Riesgos Laborales (UPPR) se crea en 1998 con la incorporación de un administrativo como jefe de negociado, un técnico especialista en el área de ergonomía y un técnico medio de prevención. Existía anteriormente desde 1992 con un jefe de seguridad y un administrativo, dedicándose a muchas otras cosas distintas de la prevención, como la protección de bienes, mantenimiento de instalaciones, etc., ya que dependía de la Adjuntía del Rectorado para Infraestructuras y Servicios.

En 2002 se constituye el Servicio de Prevención Propio (SPP) de la Universidad de Zaragoza con la incorporación de un técnico superior de prevención de riesgos laborales, asumiendo así la Universidad de Zaragoza dos de las especialidades preventivas, mínimas para la constitución de un SPP (Ergonomía y Psicología y Seguridad en el Trabajo) con personal propio.

No obstante, la UPPR se sigue dedicando a muchas otras tareas distintas a las que marca el RD 39/1997 sobre el Reglamento de los Servicios de Prevención, como por ejemplo la gestión de los residuos peligrosos y las anteriormente citadas.

Tras la reforma de 2006 de la Relación de puestos de trabajo (RPT), la UPPR se divide en dos unidades distintas. Desde este momento el SPP pasa a llamarse Unidad de Prevención de Riesgos Laborales (UPRL) y a depender orgánicamente de la Vicegerencia de Recursos Humanos y a dedicarse casi en exclusividad a la seguridad y la salud de los trabajadores de la empresa.

En 2008 se incorpora un jefe técnico a la UPRL y se llevan a cabo muchas mejoras en la organización de la unidad y en su trabajo.

En 2016 la UPRL pasa a depender orgánicamente de la Gerencia.

En abril de 2021 se incorpora de manera interina otro técnico superior en prevención, contando en la actualidad con 1 jefe de negociado, 3 técnicos superiores en 3 de las 4 especialidades preventivas, 1 técnico superior de Ergonomía y Psicología, 1 técnico medio en prevención, además de contar con el apoyo permanente de 2 técnicos superiores de prevención de Servicios de Prevención Ajenos (contratas).


En la actualidad, la UPRL sigue llevando otros servicios que no tienen que ver con un Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.


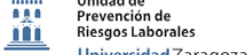
Es en 2008 cuando se elabora un Plan de Prevención y unos compromisos en política de Prevención de Riesgos Laborales, en los que se implica a la organización entera de la Universidad de Zaragoza empezando por su Rector, a través del Comité de Seguridad y Salud (CSS). Estos compromisos son:

1. Alcanzar el máximo nivel de seguridad y salud en el trabajo, cumpliendo la legislación vigente en materia de Prevención de Riesgos Laborales, así como su eficacia.
2. Desarrollar, aplicar y mantener un modelo de Gestión de la Prevención destinado a la mejora continua de las condiciones generales y particulares de trabajo.
3. Integrar dicho sistema en la Gestión de la Universidad de Zaragoza, incorporándolo a todas las actividades y decisiones, incidiendo en la seguridad, salud y bienestar de toda la comunidad universitaria.
4. Desarrollar, aplicar y mantener actualizado el Plan de Prevención de Riesgos de la Universidad, en todas las actividades.
5. Garantizar la participación e información de la comunidad universitaria y hacer efectivo el derecho de consulta de los trabajadores en temas de seguridad y salud laboral.
6. Desarrollar los planes de formación y adiestramiento de todos los miembros de la



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9>

CSV: c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 32	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe de Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	22/12/2022 10:21:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	22/12/2022 10:30:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	22/12/2022 10:43:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 3.0	
		Fecha: 22/12/2022	
		Página 3 de 32	

- comunidad universitaria necesarios para alcanzar los objetivos de la Política Preventiva.
7. Realizar programas de control e inspección sistemáticos, que verifiquen el cumplimiento y efectividad de la Política Preventiva.
 8. Integrar a nuestros suministradores, concesionarios y subcontratistas en el compromiso activo de la mejora de las condiciones de trabajo en el cumplimiento de la Coordinación de Actividades Empresariales, exigida por el art. 24 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
 9. Dotar a la Universidad de Zaragoza de los medios humanos, técnicos y materiales necesarios para desarrollar esta Política Preventiva.
 10. Difundir esta política entre todos los miembros de la Comunidad Universitaria.

En 2007 se elabora una primera carta de servicios para darnos a conocer a la comunidad universitaria, y posteriormente en 2015, y tras un estudio interno profundo de la UPRL debido al proceso de EFQM de excelencia de la calidad, se detecta la necesidad de la actualización de esta carta de servicios. En 2021 se procede a actualizar la versión de 2015. Esta carta de servicios quiere ser una expresión de nuestro compromiso con la calidad, y un instrumento para potenciar que se difunda nuestra actividad a la comunidad universitaria y la sociedad en general.

En 2022 tras el informe de seguimiento se decide modificar los compromisos y los indicadores.

La UPRL se compromete a seguir los principios establecidos en la Política de Prevención de la Universidad de Zaragoza y potenciar la seguridad y salud de los trabajadores y usuarios de sus instalaciones, así como a servir de referente a la sociedad a través de la mejora continua en sus servicios y trabajo diario.

2. Objetivos y fines de la Unidad prestadora de los servicios objeto de la carta

2.1. Misión

La Unidad de Prevención de Riesgos Laborales es la encargada de velar por la seguridad y salud en el trabajo en la Universidad de Zaragoza mediante la aplicación de medidas preventivas y el desarrollo de actividades encaminadas a eliminar o minimizar los riesgos.

2.2. Visión


Integrar la actividad preventiva en el sistema de gestión de la Universidad. Servir de referente en materia de prevención de riesgos laborales a la comunidad universitaria. Contribuir a la política de calidad de la Universidad mejorando las condiciones de trabajo.



2.3. Objetivos

- Cumplir y hacer cumplir la legislación vigente en materia de prevención de riesgos laborales a la Universidad de Zaragoza.
- Integrar la prevención en todos los ámbitos universitarios: la administración, la educación superior, la investigación, etc., así como en todos los niveles jerárquicos de la Universidad de Zaragoza y en la toma de sus decisiones.
- Evitar los accidentes laborales corrigiendo las deficiencias encontradas y disminuir al máximo posible su número.
- Aumentar el nivel de seguridad de los trabajadores de la Universidad de Zaragoza y sus instalaciones en la medida que técnicamente sea posible.
- Vigilar la salud colectiva e individual de los trabajadores de la Universidad de Zaragoza para evitar su deterioro por motivos laborales.
- Adaptar las condiciones de trabajo al trabajador, para favorecer su salud física y mental.
- Asesorar al equipo de gobierno de la Universidad de Zaragoza, así como a toda la comunidad universitaria, en las medidas preventivas o correctoras a tomar para evitar situaciones de riesgo.
- Proporcionar formación, información, asesoramiento, etc. a la comunidad universitaria, en especial a sus trabajadores.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9>

CSV: c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 32	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe de Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	22/12/2022 10:21:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	22/12/2022 10:30:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	22/12/2022 10:43:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 3.0	
		Fecha: 22/12/2022	
		Página 4 de 32	

2.4. Valores

Para dar cumplimiento a todo esto y alcanzar la visión definida, los miembros de la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, nos comprometemos a realizar nuestro trabajo teniendo presente los siguientes VALORES:


- **Profesionalidad:** aplicar todos nuestros conocimientos a los problemas que se nos planteen o nos demanden los usuarios, para proponer soluciones efectivas e intentar llevarlas a la práctica, cumpliendo con rigor la legislación vigente.
- **Integridad en el trabajo:** Los miembros de la UPRL hacen suyos los principios de la integridad en el trabajo: objetividad, responsabilidad, honestidad, imparcialidad, sigilo.
- **Respeto a las personas:** El trato a los usuarios del servicio se basará en la amabilidad, el respeto y la igualdad, evitando los juicios de valor por razones de sexo, raza o religión. Así mismo entre los miembros de la UPRL se impone el compañerismo y la ayuda mutua en el trabajo.
- **Sigilo profesional:** Se guardará confidencialidad de todos los datos e informaciones sensibles de que dispongamos por nuestro trabajo, siendo responsables de la custodia de los archivos relacionados con la prevención declarados como confidenciales en la Universidad de Zaragoza (datos médicos, personal sensible, conflictos laborales, etc.).
- **Eficiencia y eficacia:** Debido a la escasez de recursos humanos y materiales de la UPRL, el jefe de la unidad procurará destinar los recursos óptimos a cada servicio, basándose en las capacidades técnicas y personales de cada uno de los miembros y protocolizando los procesos de manera que, en caso de ausencia de alguno de los técnicos, otro pueda suplir su ausencia con el mismo o parecido nivel de calidad. En este ámbito, el jefe de la UPRL está abierto a cualquier innovación o propuesta de mejora del servicio, para seguir avanzando.
- **Información y Transparencia:** La UPRL está convencida de la importancia de hacer llegar la información a toda la comunidad universitaria, por lo que utilizará los medios que estén en su mano (tradicionales o innovadores) para que esta información fluya. Existe una manera legal establecida para que la información sensible sea consultada por los representantes de los trabajadores y la UPRL está a disposición de los miembros del Comité de Seguridad y Salud para proporcionar la información, que además está a disposición de la Autoridad Laboral. En cuanto a la transparencia de las actuaciones de la UPRL, todas están sujetas a reglamentación específica laboral o administrativa.
- **Responsabilidad social:** La UPRL tiene presente la responsabilidad social de la Universidad de Zaragoza en cuanto a su visibilidad en la sociedad, y por esto integra en su actuaciones diarias las responsabilidades medioambientales en cuanto al reciclaje, el ahorro energético, etc. (no hay que olvidar que la UPRL gestiona los residuos peligrosos de la Universidad de Zaragoza), las responsabilidades económicas (gestionando de manera eficaz el presupuesto de que dispone), y con más hincapié si cabe en las sociales, ya que el trabajo seguro y saludable es un valor irrenunciable para esta unidad, la integración de la discapacidad, la conciliación de la vida familiar, la maternidad, y cualquier adaptación que sea necesaria en el puesto de trabajo para facilitar la creación de un espíritu de pertenencia a una empresa saludable como puede ser la Universidad de Zaragoza con el compromiso y trabajo de todos.
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS:** Considerando los compromisos de la Política de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de Zaragoza, aprobada por Consejo de Gobierno en fecha 13 de febrero de 2009, y entre ellos, aspectos relativos a la seguridad en el trabajo, salud laboral, actividades, riesgos y usuarios de las instalaciones, puede entenderse que la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales puede desarrollar su labor en algunos de los



17 objetivos con diferentes acciones.

Estos serán:



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9>

CSV: c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 32	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe de Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	22/12/2022 10:21:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	22/12/2022 10:30:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	22/12/2022 10:43:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 3.0	
		Fecha: 22/12/2022	
		Página 5 de 32	

- Objetivo 1: Poner fin a la pobreza en todas sus formas y en todo el mundo.



Únicamente creando entornos seguros que garanticen la seguridad laboral de las personas podemos asegurar que las condiciones de trabajo serán tales que evitarán y reducirán los niveles de siniestralidad, pudiendo asegurar el acceso al trabajo a toda la comunidad.

La Unidad de Prevención de Riesgos Laborales se encarga de evaluar que los entornos de trabajo de la Universidad de Zaragoza reúnan esos niveles de seguridad que reduzcan niveles de siniestralidad y aseguren las condiciones de trabajo. Este punto es transversal al resto de la sociedad, ya que, aun siendo objetivo único de la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales las condiciones de los trabajadores, el alumnado de la Universidad de Zaragoza puede impregnarse de este espíritu y exportarlo a sus lugares de trabajo una vez egresados.

- Objetivo 2: Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.



Este objetivo viene directamente asociado al anterior. Sociedades sanas, saludables, con buenas condiciones de trabajo, bajos niveles de siniestralidad y de incapacidades temporales, aseguran el acceso universal a alimentos.

- Objetivo 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades.



De todos los objetivos, posiblemente este sea el que más asociación directa tiene con las actividades que desarrolla la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales.

Esta Unidad evalúa entornos de trabajo para que sean seguros, tanto a nivel de infraestructuras como de servicios: espacios, equipos y máquinas, condiciones ambientales, emergencias, utilización de productos químicos, radiaciones físicas e ionizantes, condiciones ergonómicas y psicosociales. Esto se lleva a cabo desde la sección técnica de la Unidad.

Pero, además, debe asegurarse de que las condiciones de trabajo no suponen una merma en las condiciones de salud de nuestros trabajadores. Para ello, se llevan a cabo exámenes de salud, asesoramiento médico especializado y personalizado según las condiciones de salud de cada trabajador. Esto se lleva a cabo desde la sección médica de la Unidad.

También se realizan acciones para el fomento de la vida saludable en nuestra Institución, colaborando intensamente con el Servicio de Actividades Deportivas para la implementación de acciones deportivas dirigidas a los distintos rangos de salud y sexo de la comunidad universitaria.

- Objetivo 4: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.






La formación en materia de prevención de riesgos laborales es de carácter obligatorio para todos los trabajadores de una entidad, independientemente de su categoría, puesto y responsabilidad (artículo 19 de la ley 31/95 de prevención de riesgos laborales). Así se asegura que sea inclusiva (todos deben recibirla); equitativa (todos deben recibirla por igual de acuerdo a su puesto de trabajo); de calidad (únicamente se puede formar por parte de entidades acreditadas) y promoverla durante toda la vida (la formación debe ser repetida de manera cíclica durante toda la vida laboral de un trabajador).

A este respecto, la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales cuenta con trabajadores formadores, y trabaja junto con el Servicio de Prevención Ajeno y la Mutua de Accidentes para garantizar la formación de toda la plantilla de la Universidad de Zaragoza. Con esto también se estaría dando cumplimiento a la Política de Prevención de la Universidad de Zaragoza (punto 6).



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9>

CSV: c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 32	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe de Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	22/12/2022 10:21:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	22/12/2022 10:30:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	22/12/2022 10:43:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 3.0	
		Fecha: 22/12/2022	
		Página 6 de 32	

• Objetivo 5: Igualdad de Género.



Tiene como objetivo básico poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo y siguiendo lo establecido, por un lado, en el artículo 5 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales que incorpora la obligación de las Administraciones Públicas de promover la efectividad del principio de igualdad entre mujeres y hombres, considerando las variables relacionadas con el sexo, tanto en los sistemas de recogida y tratamiento de datos como en el estudio e investigación generales en materia de prevención de riesgos, con el objetivo de detectar y prevenir posibles situaciones en las que los daños derivados puedan aparecer vinculados con el sexo de los trabajadores, y por otro, en el artículo 27 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad efectiva de Mujeres y Hombres con el que las Administraciones Públicas deben garantizar un igual derecho a la salud de las mujeres y hombres, a través de la integración activa, en los objetivos y en las actuaciones de la política de salud, del principio de igualdad de trato, evitando que por sus diferencias biológicas o por los estereotipos sociales asociados, se produzcan discriminaciones entre unas y otros

• Objetivo 8: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.



Para lograr este objetivo, la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales puede velar por que las condiciones de trabajo del personal de la Universidad de Zaragoza sean las mismas para todos en cada puesto de trabajo. Asegurar que tanto hombres como mujeres desarrollan las mismas tareas en las mismas condiciones de seguridad y salud, y que se tiene en cuenta tanto la perspectiva de género como la ausencia de discriminación para la dotación de plazas.

• Objetivo 9: Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.



Desde el punto de vista preventivo, la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales puede trabajar en el asesoramiento a Gerencia y al Vicerrectorado de Prospectiva, Sostenibilidad e Infraestructura a la hora de dotar a las nuevas edificaciones, en las remodelaciones de edificios o en la implantación de nuevas instalaciones en aspectos como:

Diseño de lugares de trabajo que garanticen la inclusión de todas las medidas de seguridad e higiene desde la fase de proyecto, para evitar la posterior readaptación de las mismas.

Introducción de nuevas técnicas de trabajo que tengan en cuenta el avance de la ciencia y de los procedimientos industriales de trabajo.

Sustitución de procedimientos obsoletos con elevados consumos, tanto energéticos como de otros materiales, y que no se adaptan a los estándares de seguridad e higiene exigibles en la actualidad.

Adaptación de los puestos de trabajo a las nuevas tecnologías. Esto incluye las aulas como espacios de divulgación científica.


• Objetivo 11: Ciudades y comunidades sostenibles.



La gestión de los residuos peligrosos generados por los trabajos de investigación y docencia de la Universidad de Zaragoza (residuos químicos, residuos sanitarios y residuos de cadáveres de animales), es un objetivo anual de la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales para la consecución de la reducción del impacto ambiental negativo, prestando especial importancia a la calidad del aire y a la gestión de los residuos producidos. (11.6)



c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9>

CSV: c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 32	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe de Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	22/12/2022 10:21:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	22/12/2022 10:30:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	22/12/2022 10:43:00	

- Objetivo 12: Garantizar modalidades de consumo y producciones sostenibles.



El estudio, análisis y replanteo de los procedimientos de trabajo y prácticas tanto docentes como de investigación por parte de la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, ya ha hecho que en algunos casos se haya reducido el uso de productos químicos (sobre todo disolventes), la sustitución de productos de elevada peligrosidad por otros menos lesivos, y la adaptación de procesos para su sostenibilidad.

- Objetivo 16: Paz, justicia e instituciones sólidas.



La Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, a través de sus Protocolos de Actuación frente al acoso laboral y el de la Gestión de conflictos, así como del protocolo del Observatorio de Igualdad, Protocolo de Actuación frente al Acoso sexual y acoso por razón de sexo, mediante la resolución y gestión de conflictos, evaluaciones de riesgos, asesoramiento para el buen trato y la convivencia entre trabajadores, mediación en conflictos, códigos de buenas conductas, programas formativos, etc., establece las medidas necesarias para reducir significativamente todas las formas de violencia en la Institución. (Objetivo 16.1)

- Objetivo 17: Alianzas para lograr los objetivos.



La Unidad de Prevención de Riesgos Laborales tiene establecidas alianzas, entre otras, con el Grupo de Trabajo de Prevención de Riesgos Laborales de CRUE-Sostenibilidad y con el grupo de trabajo United University (formado por las Universidades de Sevilla, Castilla La Mancha, Burgos, UNED, Pompeu Fabra, Politécnica de Valencia, Rovira i Virgili y Zaragoza), con las cuales se fomenta y promueve la constitución de alianzas eficaces en la esfera pública, y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas (17.17) y la mejora mundial con el desarrollo sostenible, mediante el intercambio de conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros (17.16)

3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

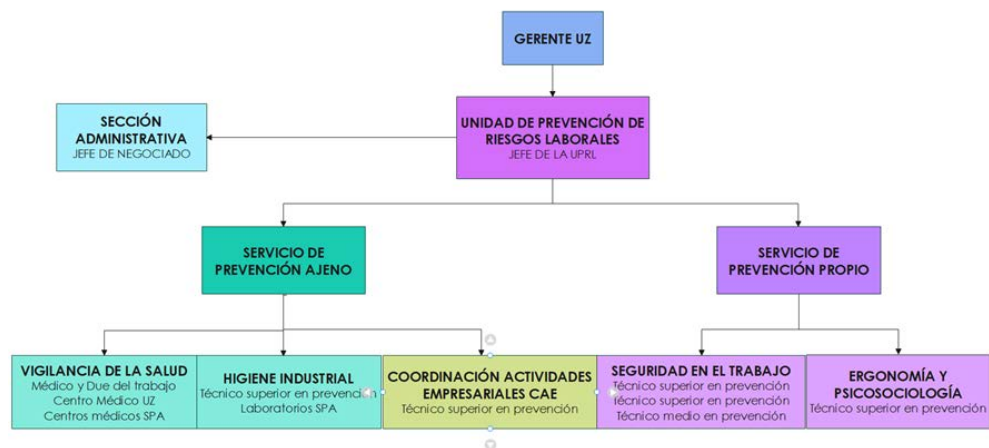
- a) Denominación completa: Unidad de Prevención de Riesgos Laborales

La Unidad de Prevención de Riesgos Laborales (UPRL) es una Unidad dependiente del Gerente y actúa como asesora, en aquellas áreas que son de su competencia, a la Gerencia de la Universidad y al Rector y su equipo de dirección.


- b) Su responsable es el Jefe de la Unidad, Luis A. Cásedas Uriel.



Todos los miembros de la UPRL han participado en mayor o menor medida en la elaboración, gestión y seguimiento de la carta de servicios.

ORGANIGRAMA:



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9>

CSV: c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 32	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe de Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	22/12/2022 10:21:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	22/12/2022 10:30:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	22/12/2022 10:43:00	


	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 3.0	
		Fecha: 22/12/2022	
		Página 8 de 32	

4. Información de contacto

- a) Dirección postal: Campus de Plaza San Francisco, C/ Pedro Cerbuna, 12, 50009 Zaragoza
- Oficina UPRL: Edificio Interfacultades, 3ª planta (extremo opuesto a los ascensores).
 - Almacén equipos de protección individual: Facultad de Educación, sótano, acceso por salas de estudios.
 - Gabinete medico: bajos C.M.U. Pedro Cerbuna (rampa costado izquierdo)
- b) Teléfonos: +34 976 76 1354, +34 876 55 3150
- Jefe de la UPRL: Luís Andrés Cásedas Uriel. (Ext. 843150)
 - Administración: María Irene Murillo Lamata (Ext. 841354)
 - Área ergonomía/ psicología: José Luís Dolz Pescador (Ext.843116)
 - Área seguridad / higiene: Mª Rosa Rodrigo Rodrigo (Ext. 843103)
Cristina Millán López (Ext.843743)
Gregorio Sanz Pueyo (Ext. 843104)
 - SPA CAE: Técnico superior (Ext. 845936)
 - SPA higiene industrial: Técnico superior (Ext. 845935)
 - Área residuos peligrosos: Gregorio Sanz Pueyo (Ext. 843104)
 - SPA vigilancia de la salud (gabinete médico):
Médico: Ext.844353
D.U.E.: Ext. 841740
 - Almacén de equipos de protección individual:
Gregorio Sanz Pueyo (Ext. 844811)
- c) Correos electrónicos:
- jefeuprl@unizar.es Jefe de la UPRL
 - jnuprl@unizar.es Jefe de negociado
 - uprlergo@unizar.es Área Ergonomía y Psicología
 - uprlsehi@unizar.es Área de Seguridad e Higiene
 - uprlriesgos@unizar.es Área de Seguridad e Higiene
 - uprlprevencion@unizar.es Área de Seguridad e Higiene
 - uprlspa@unizar.es Área Higiene industrial (SPA)
 - uprlcae@unizar.es Área de coordinación con empresas
 - uprllepis@unizar.es Área equipos de protección individual
 - uprlresi@unizar.es Área residuos peligrosos
- d) Página web: <https://uprl.unizar.es/>
- e) Twitter: [@uprl_unizar](https://twitter.com/uprl_unizar)
- e) Forma de acceso y medios de transporte
- Tranvía, parada de Plaza de San Francisco
 - Líneas de autobús urbano: 22, 24, 35, 38, 41, 42, Ci1 y Ci2
 - Servicio Zarabici



C7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9>

CSV: c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 32	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe de Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	22/12/2022 10:21:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	22/12/2022 10:30:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	22/12/2022 10:43:00	



f) Horario y medios y lugares de atención al público.

El horario de atención al público en la UPRL es de 08:00 a 15:00 horas, en periodo lectivo, y de 08:00 a 14:00 horas en periodo no lectivo.

Horario del Gabinete Médico: de 7:45 a 14,30 horas el viernes.

Horario de Vigilancia de la Salud: de 7:45 a 14 horas, de lunes a viernes.

Se atiende al público de manera presencial u online, por teléfono, correo electrónico, página web, etc.

g) Mapa de localización

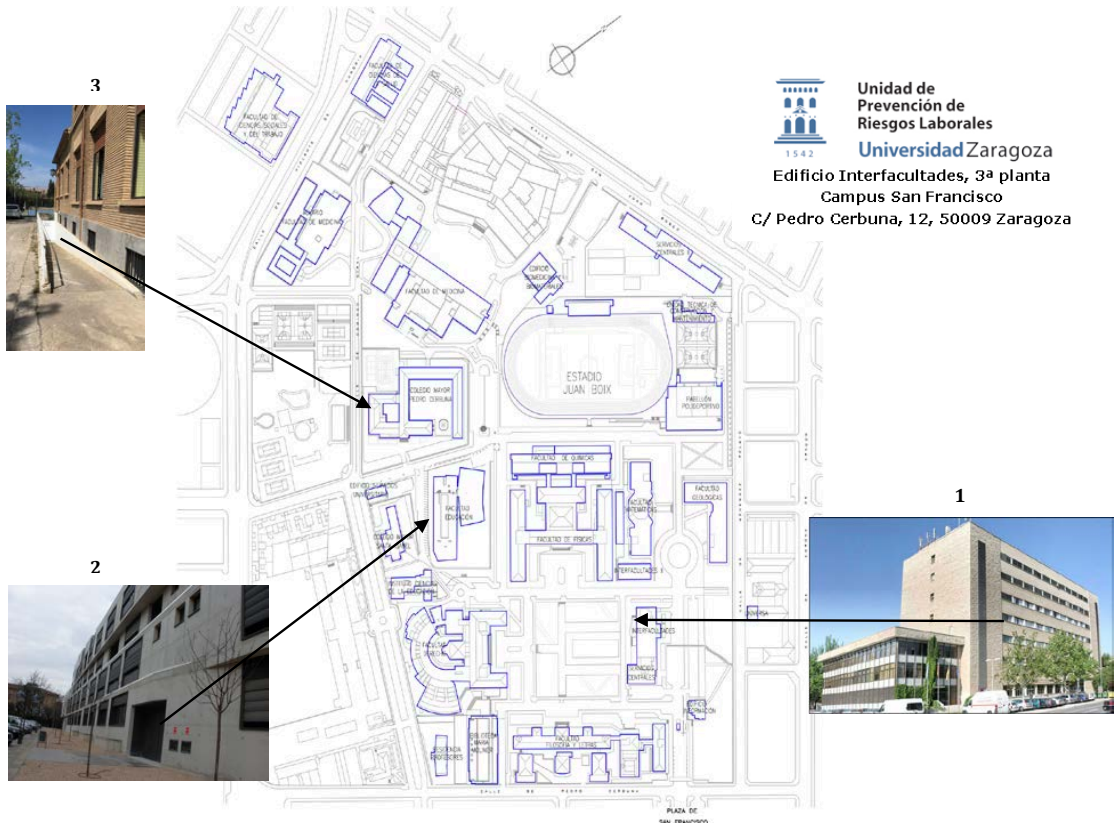
1-Oficina de la UPRL (Interfacultades) <https://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1002.03.140>

2-Almacén de equipos de protección individual (Facultad de Educación)

<https://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1212.S1.510>

3-Gabinete Médico (bajos del C.M.U. Pedro Cerbuna)

<https://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1022.SS.340>



Unidad de Prevención de Riesgos Laborales
 Universidad Zaragoza
 Edificio Interfacultades, 3ª planta
 Campus San Francisco
 C/ Pedro Cerbuna, 12, 50009 Zaragoza

CSV: c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 9 / 32

Firmado electrónicamente por

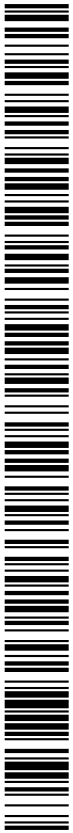
Cargo o Rol

Fecha



LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL
 MARIA ISABEL LUENGO GASCON
 ALBERTO GIL COSTA

Jefe de Unidad de Prevención de Riesgos Laborales
 Directora Inspección General de Servicios
 Gerente

22/12/2022 10:21:00
 22/12/2022 10:30:00
 22/12/2022 10:43:00



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9>

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 3.0	
		Fecha: 22/12/2022	
		Página 10 de 32	

5. Relación de los servicios prestados

La UPRL elaboró en 2007 una primera carta de servicios, en la que se enumeraban unos compromisos de calidad. Tras un proceso de inmersión en el modelo de calidad EFQM, se estudiaron los procesos que se realizan en la UPRL y los servicios que se prestan y se modificaron los compromisos de calidad.

Actualmente se han añadido nuevos servicios que se incluyen en esta revisión de la carta de servicios.

A modo de resumen muy somero, los servicios que presta la UPRL a los usuarios son los siguientes:

- Evaluaciones de los riesgos laborales y condiciones de trabajo que pueden afectar a los trabajadores de la Universidad de Zaragoza o usuarios de las instalaciones, por su trabajo o el de empresas contratadas, y propuesta de medidas correctoras o preventivas.
- Implementación de medidas de emergencia en caso de accidente, incendio, emergencia sanitaria, etc.
- Vigilancia de salud individual y colectiva, dotación de medios de primeros auxilios.
- Protección de los trabajadores por medio de dotación de equipos de protección individual.
- Formación e información en prevención.
- Coordinación en materia de prevención con las empresas que realizan trabajos dentro de las instalaciones de la Universidad de Zaragoza y con aquellas a las que se van nuestros trabajadores a realizar trabajos.
- Retirada de residuos peligrosos.
- Elaboración de normas de seguridad internas.
- Asesoramiento sobre todos los temas de prevención.

Para informar a los usuarios de manera mucho más concreta, los servicios se han distribuido por las **ÁREAS** de prevención que tiene la UPRL y que se muestran a continuación, no obstante, más abajo se dividirán en procesos para que se vean más claramente la totalidad de los servicios que se prestan y actividades que se realizan en cada proceso.


- **Seguridad:** identificación de los riesgos relacionados con los lugares de trabajo, máquinas, instalaciones, sustancias químicas, electricidad, etc. que puedan provocar accidentes de trabajo, evaluación y propuesta de medidas correctoras. Evaluación de edificios y de puestos de trabajo. Evaluaciones de puestos de trabajo por riesgo durante el embarazo (trabajadoras sensibles). Mantenimiento e inspección de líneas de vida, mantenimiento preventivo de vitrinas de gases y cerramientos ventilados e inspección, ensayos de contención de vitrinas. Selección y distribución de equipos de protección individual. Formación en el uso y mantenimiento de estos equipos. Control de la dotación y la reposición. Estudio de la siniestralidad laboral (accidentes de trabajo y enfermedades profesionales) y estadísticas. Investigación de accidentes y propuesta de medidas correctoras. Campañas de sensibilización. Desarrollo y elaboración de normas de seguridad internas en las instalaciones de la UZ (trabajos en laboratorios, talleres, trabajos en tensión, trabajos en altura, acceso y uso de líneas de vida y puntos de anclaje, etc.).



- **Ergonomía y Psicología Aplicada:** estudio y diseño de las medidas necesarias para la adecuación del puesto de trabajo al perfil psicofísico del trabajador. Estudio de puestos relacionados con pantallas de visualización de datos, manipulación de cargas, carga física, carga mental. Estudio de los factores de riesgo psicosociales. Mediación en conflictos laborales. Propuesta de medidas preventivas. Rediseño del puesto de trabajo para las personas especialmente sensibles a riesgos determinados.

- **Autoprotección de edificios:** realización de planes de autoprotección, medidas de emergencia y evacuación. Puesta en marcha de simulacros de evacuación de edificios y



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9>

CSV: c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 10 / 32	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe de Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	22/12/2022 10:21:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	22/12/2022 10:30:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	22/12/2022 10:43:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 3.0	
		Fecha: 22/12/2022	
		Página 11 de 32	

formación de equipos de intervención, concienciación a todos los usuarios de las instalaciones de la UZ, información y formación, informes de valoración de adecuación a la normativa de protección contra incendios; estudio de sucesos acaecidos que han dado lugar a una emergencia y propuesta de soluciones.

- **Coordinación de actividades empresariales:** desarrollo del artículo 24 de la Ley de Prevención y el RD 171/2004, relacionadas con el deber preventivo entre las contratadas y subcontratadas de la UZ y los trabajadores de la UZ que van a trabajar a otras empresas o instituciones. Intercambio de instrucciones básicas de trabajo y normas de seguridad en las instalaciones de la UZ, control de la documentación con plataforma online, control de las actuaciones de las contratadas dentro de las instalaciones de la UZ y paralización de trabajos en caso de incumplimiento de medidas de seguridad o normas de trabajo, desarrollo de convenios de colaboración en el deber de vigilancia de la UZ.

- **Higiene Industrial:** identificación de los riesgos relacionados con los agentes físicos (ruido, radiaciones, vibraciones, etc.), químicos y biológicos que puedan derivar en una enfermedad profesional. Mediciones y propuesta de medidas correctoras en los casos necesarios. Mediciones de ruido, contaminantes químicos, velocidad de aspiración de extracciones, medida calidad ambiental, etc. Evaluación de puestos de trabajo. Evaluaciones de puestos de trabajo por riesgo durante el embarazo (trabajadoras sensibles). Participación en el asesoramiento del Comité de Bioseguridad de la UZ.

- **Vigilancia de la salud:** Reconocimientos médicos específicos iniciales y periódicos basados en los riesgos del puesto de trabajo. Recogida de información sobre el estado de salud de los trabajadores a través de los reconocimientos médicos y los protocolos específicos emitidos por el Ministerio de Sanidad y Consumo. Campañas preventivas de promoción de la salud. Estudio de trabajadores especialmente sensibles, evaluaciones de puestos de trabajo por riesgo durante el embarazo. Vacunaciones específicas a colectivos con riesgo en su trabajo.

- **Formación e información a la comunidad universitaria:** Cursos dentro del plan formativo de la Gerencia de la Universidad. Formación obligatoria para todo el personal nuevo contratado específica de los riesgos del puesto de trabajo según los perfiles de actividad, formación obligatoria a colectivos de riesgos especiales, formación específica al personal designado para hacerse cargo de las emergencias, en cuanto a incendios o en cuanto a primeros auxilios. Difusión de material informativo: manuales de prevención, normas, carteles, página web, campañas de sensibilización, vídeos, etc.

- **Consulta y participación de los trabajadores:** gestión de las reuniones del Comité de Seguridad y Salud de la UZ; a través de este órgano paritario entre empresa y trabajadores, se informa y asesora desde la UPRL de los problemas que van surgiendo en la UZ y de las medidas correctoras que se proponen, para la adopción de decisiones.

- **Otras actividades:** Gestión de residuos peligrosos (químicos y sanitarios). Asesoramiento, cursos de formación para gestores internos de los departamentos, gestión de la documentación reglamentaria, gestión de las retiradas y coordinación con la empresa gestora contratada. Gestión de almacenes de residuos, revisiones, etc. Gestión de retiradas de residuos de cadáveres de animales de la Facultad de Veterinaria.


La UPRL elaboró un **MAPA de PROCESOS** en el proceso de EFQM. Con esta información se pueden definir más claramente todos los servicios que se prestan y el trabajo que realiza la UPRL.



Los procesos que para la UPRL son procesos clave puede ser que no lo sean para los usuarios, ya que puede ser que no sean servicios prestados de cara a ellos, pero su control favorece la mejora de la calidad en la unidad.

➤ **Procesos estratégicos:**

- **Cumplimiento de normativa:** asesoramientos para el cumplimiento de la ley de prevención a todos los usuarios, informes, elaboración de normativa interna, paralización de trabajos, prohibición de uso de máquinas inseguras, colaboración con la inspección de trabajo.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9>

CSV: c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 11 / 32	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe de Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	22/12/2022 10:21:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	22/12/2022 10:30:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	22/12/2022 10:43:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 3.0	
		Fecha: 22/12/2022	
		Página 12 de 32	


- **Integración de la prevención:** difusión a toda la comunidad universitaria de las obligaciones en prevención de riesgos laborales, difusión de las actividades de la UPRL, reuniones y charlas con responsables de servicios, directivos, etc., campañas de información y concienciación, trabajo para que toda la comunidad universitaria sea consciente de sus obligaciones y sus derechos.
- **Plan de prevención:** elaboración y revisión periódica por UPRL, recoger la estructura organizativa en prevención de la UZ, definir responsabilidades, presupuesto, etc. y aprobación por Consejo de Gobierno, difusión entre los usuarios de la Política y Compromisos del Rector en materia de prevención, difusión del plan a los servicios implicados directamente en actividades preventivas, trabajo para que apliquen los protocolos de prevención en su campo de acción.
- **Planificación estratégica anual:** elaboración de planificación anual y memoria de actividades (memorias de cada área) a disposición a los usuarios que la quieran consultar desde la UZ, presentación al CSS, fijación de objetivos en cada área e indicadores de prevención y de rendimiento.
- **Mejora de la calidad:** procesos de autoevaluación que redundan en el mejor servicio a la comunidad universitaria, implantación del sistema de calidad, elaboración de manual de procedimientos e instrucciones y aprobación por Comité de Seguridad y Salud (CSS), estudio de los compromisos de calidad, definición y seguimiento de indicadores de calidad, informes de seguimiento de carta de servicios, revisión de carta de servicios.



➤ **Procesos clave:**

- **Organización de la prevención:** designación y formación de recursos preventivos, designación y formación de equipos para hacer frente a emergencias, contratación de SPA, etc.
- **Información, consulta y participación:** información inicial obligatoria y continua a todos los trabajadores, asesoramiento en todas las áreas preventivas, campañas informativas, información a través de nuestra página web en todas las áreas, consulta y participación a través de enlaces en la página web uprl.unizar.es o través de correo electrónico o teléfono, permitir acceso a información restringida y custodiada por la UPRL mediante los mecanismos legales establecidos, información a los delegados de prevención, participación en el CSS mediante información de riesgos, propuestas de soluciones y mejoras, propuestas para la organización del trabajo mediante procedimientos de gestión, asesoramiento, realización de informes técnicos, etc.. Consulta a los trabajadores a través de encuestas del servicio prestado.
- **Evaluación de riesgos:** evaluaciones de puestos de trabajo en todas las especialidades preventivas, evaluaciones de edificios, de máquinas, instalaciones, mediciones higiénicas, evaluación de cualquier situación de riesgo laboral, evaluación de colectivos especiales, revisión de evaluaciones por cambios en las condiciones, evaluaciones proyectos de investigación, evaluaciones de bioseguridad, gestión de la evaluación y mantenimiento preventivo de las vitrinas de seguridad química, gestión de la evaluación y mantenimiento preventivo de los sistemas anti caídas instalados en la Universidad, realización de los correspondientes informes a los interesados y responsables con las medidas correctoras. Participación en el Comité de Bioseguridad de la UZ. Control de las bases de datos sensibles de trabajadoras embarazadas o de personal especialmente sensible a determinados riesgos.
- **Vigilancia de la salud:** reconocimientos médicos iniciales para comprobar la aptitud del trabajador, periódicos para comprobar su estado de salud, a trabajadores especialmente sensibles para ver adaptaciones, memoria anual de salud colectiva de la UZ y memoria de salud individual, vacunación a trabajadores con riesgos biológicos específicos, seguimiento de bajas de larga duración mediante una nueva



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9>

CSV: c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 12 / 32	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe de Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	22/12/2022 10:21:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	22/12/2022 10:30:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	22/12/2022 10:43:00	


	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 3.0	
		Fecha: 22/12/2022	
		Página 13 de 32	



evaluación médica en la reincorporación, campañas de salud general. Control de la base de datos sensibles recogidos relacionados con esta actividad.

- **Planificación de medidas correctoras y/o preventivas:** informes de medidas correctoras y/o preventivas tras detectar riesgos, reuniones con responsables para buscar la mejor solución, revisión de la aplicación de las medidas propuestas, propuestas de medidas globales al CSS y su discusión.
- **Coordinación de actividades empresariales:** estudio de los riesgos que generan las empresas externas en nuestras instalaciones, permisos de trabajo, intercambio de documentación entre empresas, reuniones técnicas, elaboración de instrucciones o normas para ellas, evaluación de riesgos de personal de la UZ que va a trabajar a otras empresas, protección, información y formación. Coordinación interna con unidades de la UZ cuyo personal entra en instalaciones de riesgo o hacen trabajos con riesgo para terceros, reuniones, toma de acuerdos. Elaboración de informes, paralización de trabajos por incumplimiento de medidas de seguridad o normas o por riesgo grave o inminente.
- **Gestión de accidentes laborales y enfermedades profesionales:** investigación de accidentes e incidentes, dotación de botiquines de primeros auxilios, trabajo de concienciación para que se declaren todos los accidentes o incidentes o enfermedades profesionales, campañas de información para saber dónde dirigirse en caso de accidente laboral, declaración al sistema Delta o al CEPROSS, seguimiento de las bajas laborales y su reincorporación, control de la base de datos sensibles de accidentes laborales, gestión de cargos a terceros por error de instalación, realización de estadísticas e índices de siniestralidad, comparación con otras universidades, difusión de los datos anuales al CSS y delegados de prevención, estudios por colectivos, edad, sexo.
- **Gestión de emergencias:** realización de planes de autoprotección de todos los edificios de la Universidad de Zaragoza, planificación quinquenal de las líneas de actuación, planificación anual de simulacros de evacuación de los edificios, implantación de los planes de emergencia de cada edificio mediante la realización de formación a los equipos de intervención y ejercicios prácticos (simulacros), revisión periódica de planes de autoprotección y de emergencia, realización de informes tras simulacro con las deficiencias encontradas (de infraestructuras, de protección contra incendios o de medios humanos o técnicos), investigación de incidentes, estudio bianual del progreso de las mejoras de actuación en las evacuaciones mediante indicadores, cursos de formación de emergencias sanitarias (primeros auxilios, uso de desfibrilador semiautomático DESA), coordinación de emergencias con unidad de seguridad. Gestión de adquisición, colocación y mantenimiento de DESA.
- **Gestión de equipos de protección individual (epis):** definición de criterios mínimos de calidad de equipos de protección individual que queremos comprar, diseño de lista de epis posibles para concurso, elección de proveedor, gestión de compras y almacén, dotación de epis tras gestionar cita personalizada y hacer una estimación de los riesgos del puesto de trabajo, formación e información en el momento de la entrega, gestión y control de la documentación generada, campañas de sensibilización para su uso obligatorio y de los cauces para su solicitud, reposición de epis, denegación de epis, estudio de nuevos avances y nuevos productos más ergonómicos para incluirlos en la lista de compra, entrevistas con proveedor o comerciales, sanciones o advertimientos a proveedor, control de albaranes y facturas, control de la base de datos de entregas.
- **Formación:** planificación de oferta formativa genérica para los trabajadores de la UZ, planificación de cursos específicos para determinados puestos de trabajo con riesgo o colectivos, control de nuevos contratados que tienen que realizar curso de formación obligatorio, determinación de puestos de trabajo donde el curso es obligatorio para su trabajo, control de la calidad de la formación, control de los asistentes y los certificados de personal con riesgo especial.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9>

CSV: c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 13 / 32	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe de Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	22/12/2022 10:21:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	22/12/2022 10:30:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	22/12/2022 10:43:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 3.0	
		Fecha: 22/12/2022	
		Página 14 de 32	

- **Auditorías:** análisis del estado de la UZ con respecto al grado de cumplimiento de la ley de prevención, información a la gerencia, comparación con otras universidades, detección de deficiencias para la propuesta de su corrección, estudio del servicio prestado por el SPA contratado, control de su trabajo, control de la aplicación de los procedimientos diseñados por la UPRL para ver su grado de aplicación, estudio de los indicadores de prevención de cada proceso, inspecciones de seguridad a las instalaciones.
- **Gestión de residuos:** gestión del contrato por concurso del gestor autorizado tanto para residuos químicos como para sanitarios, planificación y control de las retiradas de residuos, formación de los responsables internos de la gestión por departamentos, control de la lista de gestores internos y el acceso a los almacenes de residuos, revisión de los procedimientos de la retirada de residuos, gestión documental de las retiradas, gestión de las altas de nuevos centros productores de residuos de la UZ o modificaciones de los existentes, control del trabajo de la contrata, petición de etiquetas y garrafas, control de los kilos retirados de cada tipo de residuo, escritos a responsables cuando se detectan anomalías, estudio de incidentes producidos, derrames, etc., gestión de retiradas de cadáveres animales.

➤ **Procesos de apoyo:**

- **Gestión administrativa:** todo tipo de tareas que realicen los técnicos y que necesiten el soporte administrativo, introducción de datos en bases de datos, control de asistentes a un curso, certificación de su asistencia, control de nuevos contratados que han recibido información/formación, gestión de reconocimientos médicos, gestión de jornadas de prevención nacionales de la UPRL para toda la sociedad. Control de indicadores de calidad.
- **Gestión de compras:** control de las compras o facturas de servicios realizadas con presupuesto (equipos de protección, retiradas de residuos, DESA, líneas de vida, vitrinas de seguridad, servicios de prevención ajenos, material de oficina), o fuera de presupuesto (material Covid, equipos UPRL), control y revisión de facturas para su envío a control interno, tramitación de facturas de forma electrónica, control de consumos telefónicos, control consumos fotocopiadora.
- **Gestión documental:** control de archivos, informes, legislación, fotografías de puestos de trabajo o lugares, control de la documentación del CSS (acuerdos, actas, etc.), control de las reuniones mantenidas en la unidad (actas, acuerdos, distribución de trabajos), control de los procedimientos escritos y su actualización, gestión de la página web, control de las bases de datos y de bases de datos sensibles, control de los archivos sensibles, gestión de redes sociales.
- **Control de procesos:** estudio de cada proceso por la persona responsable de la UPRL, control de sus indicadores, realización de memoria anual de la UPRL o en su caso por áreas que se engloban en la general, control del trabajo de las contratas mediante los indicadores fijados de calidad para ellas.


6. Derechos de los usuarios en relación con los servicios prestados



De manera general: Derechos conforme al artículo 13 de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Pública:

- A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- 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.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9>

CSV: c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 14 / 32	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe de Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	22/12/2022 10:21:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	22/12/2022 10:30:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	22/12/2022 10:43:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 3.0	
		Fecha: 22/12/2022	
		Página 15 de 32	

- e) 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.
- f) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- h) 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 las Administraciones Públicas.
- i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

De forma específica, los trabajadores, en relación con los servicios recogidos en esta carta, tendrán derecho, de acuerdo con el artículo 14 de la Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales, a:


1. Una protección eficaz en materia de seguridad y salud laboral.
2. La información de los riesgos de su puesto de trabajo y de los riesgos que puedan afectarles del resto de instalaciones, así como las medidas de prevención y protección aplicables para evitarlos o minimizarlos.
3. Ser informados acerca de la manera de proceder en caso de emergencia, primeros auxilios o evacuación.
4. La vigilancia de su estado de salud de forma inicial y periódica, respetando siempre el derecho a la intimidad y la confidencialidad de la información.
5. La consulta y participación en materia de prevención a través de sus representantes en el Comité de Seguridad y Salud.
6. Recibir formación teórica y práctica en materia preventiva, suficiente y adecuada, necesaria para su puesto de trabajo, en el momento de la contratación y cuando se produzca algún cambio en sus funciones o en sus equipos de trabajo.
7. Recibir los equipos de protección individual que la UPRL estime necesarios para la correcta protección del trabajador en el desarrollo de sus funciones.
8. La paralización de la actividad en caso de riesgo grave e inminente a través de sus delegados de prevención.
9. Que el coste de las medidas relativas a la seguridad y salud en el trabajo no recaiga sobre el trabajador.



Así mismo, los usuarios del servicio tendrán **derecho** a:

- Ser tratados con respeto y deferencia por los funcionarios de la UPRL, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y a hacerlo además a través de sus delegados de prevención.
- Exigir las responsabilidades a la UPRL cuando así corresponda legalmente.
- Que sus datos personales no sean utilizados con otros fines que los regulados por Ley de Protección de Datos de carácter personal.
- Acceder a las instalaciones universitarias sin obstáculos físicos ni barreras arquitectónicas que limiten movilidad de personas que padezcan discapacidad física o intelectual.
- Recibir formación sobre prevención de riesgos y disponer de los medios que garanticen su salud y seguridad en el desarrollo de sus actividades de aprendizaje.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9>

CSV: c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 15 / 32	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe de Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	22/12/2022 10:21:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	22/12/2022 10:30:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	22/12/2022 10:43:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 3.0	
		Fecha: 22/12/2022	
		Página 16 de 32	

7. Relación actualizada de las normas reguladoras de los servicios prestados

Se puede consultar la legislación aplicable en la página web <https://uprl.unizar.es/>

A modo de resumen básico, la normativa básica de prevención de riesgos laborales que puede ser aplicable en su puesto de trabajo es la siguiente:

- Legislación principal o que afectan de forma **general**:
 - Constitución Española, artículo 40.2.
 - Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales
 - R.D. 39/1997, Reglamento de los Servicios de Prevención
 - R.D. 171/2004 **Coordinación empresarial** por el que se desarrolla el Art. 24 de la Ley 31/95, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales en materia de Coordinación de Actividades Empresariales.
 - R.D. 298/2009, por el que se modifica el RD 39/97, anexos VII y VIII, en relación con la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y salud en el trabajo de la trabajadora **embarazada**, que haya dado a luz o en período de **lactancia**.
 - RESOLUCIÓN de la Subsecretaría, por la que se regula la utilización del Sistema de Declaración Electrónica de **Accidentes de Trabajo** (Delt@) que posibilita la transmisión por procedimiento electrónico de los nuevos modelos para la notificación de accidentes de trabajo, aprobados por la Orden TAS/2926/2002, de 19 de noviembre. BOE núm. 303 de 19 diciembre.
 - Resolución de 7/11/2011 de la Secretaría General de Universidades por la que se da publicidad al **Acuerdo del Consejo de Universidades** por el que se establecen directrices para la adaptación de la legislación de PRL a la universidad

- Legislación específica por áreas de prevención:


1. Seguridad laboral:



- R.D. 485/1997 **Señalización** de seguridad, sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo.
- R.D. 486/1997 **Lugares de trabajo**, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.
- R.D. 773/1997 **Equipos de protección individual**, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la utilización por los trabajadores de equipos de protección individual.
- R.D. 1215/1997 **Equipos de trabajo**, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo.
- R.D. 1627/1997 **Obras de construcción**, por el que se establecen disposiciones mínimas de seguridad y salud en las obras de construcción.
- R.D. 374/2001 **Agentes químicos**, sobre la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con los agentes químicos durante el trabajo.
- R.D. 614/2001 **Riesgo eléctrico**, sobre disposiciones mínimas para la protección de la salud y seguridad de los trabajadores frente al riesgo eléctrico.
- R.D. 681/2003 **Atmósferas explosivas**, sobre la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores expuestos a los riesgos derivados de atmósferas explosivas en el lugar de trabajo.
- R.D. 393/2007 **Planes de Autoprotección**, por el que se aprueba la Norma Básica de Autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia.



c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9>

CSV: c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 16 / 32	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe de Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	22/12/2022 10:21:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	22/12/2022 10:30:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	22/12/2022 10:43:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 3.0	
		Fecha: 22/12/2022	
		Página 17 de 32	

- R.D. 656/2017, **Almacenamiento productos químicos**, por el que se aprueba el Reglamento de Almacenamiento de Productos Químicos y sus Instrucciones Técnicas Complementarias MIE APQ 0 a 10.

2. Ergonomía:

- R.D. 487/1997 **Manipulación manual de cargas**, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la manipulación manual de cargas.
- R.D. 488/1997 **Pantallas de visualización de datos (PVD)**, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.

3. Psicología:

- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Resolución de 5 de mayo de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba y publica el Acuerdo de 6 de abril de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado sobre el Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado.

4. Higiene industrial:

- R.D. 664/1997 **Agentes biológicos**, protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes biológicos durante el trabajo.
- R.D. 1311/2005 **Vibraciones mecánicas**, Real Decreto 330/2009 por el que se modifica el Real Decreto 1311/2005, de sobre la protección de la salud y seguridad de los trabajadores frente a los riesgos derivados o que puedan derivarse de la exposición a vibraciones mecánicas.
- R.D. 286/2006 **Ruido**, sobre la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición al ruido
- R.D. 486/2010 **Radiaciones ópticas** artificiales, sobre la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a radiaciones ópticas artificiales.
- R.D. 299/2016, **Campos electromagnéticos**, sobre la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a campos electromagnéticos.
- R.D. 427/2021, **Agentes cancerígenos**, por el que se modifica el Real Decreto 665/1997, sobre la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes cancerígenos durante el trabajo.
- Real Decreto 1029/2022, **Radiaciones ionizantes**, Reglamento sobre protección de la salud contra los riesgos derivados de la exposición a las radiaciones ionizantes.

5. Salud laboral:


- R.D. 365/2009, por el que se establecen las condiciones y requisitos mínimos de seguridad y calidad en la utilización de **desfibriladores** semiautomáticos externos fuera del ámbito sanitario.
- R.D. 843/2011, de 17 de junio, por el que se establecen los criterios básicos sobre la organización de recursos para desarrollar la **actividad sanitaria** de los servicios de prevención.
- RESOLUCIÓN de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, por la que se dictan instrucciones para la aplicación de la Orden TAS/2947/2007, por la que se establece el suministro a las empresas de **botiquines** con material de primeros auxilios en caso de accidente de trabajo, como parte de la acción protectora del sistema de la Seguridad Social.


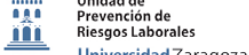
6. Residuos peligrosos:

- Ley 7/2022, de residuos y suelos contaminados para una economía circular.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9>

CSV: c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 17 / 32	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe de Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	22/12/2022 10:21:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	22/12/2022 10:30:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	22/12/2022 10:43:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 3.0	
		Fecha: 22/12/2022	
		Página 18 de 32	

- R.D. 833/1988, por el que se aprueba el Reglamento para la ejecución de la Ley 20/1986, Básica de Residuos **Tóxicos**. Derogado en su mayor parte por la Ley 7/2022.
- Decreto 29/1995, de gestión de los residuos **sanitarios** en la Comunidad Autónoma de Aragón. Modificado por el Decreto 52/1998.

Existe otra mucha reglamentación de prevención, industrial, administrativa y de pública concurrencia que puede afectar a la UZ y que los miembros de la UPRL tienen que conocer para poder realizar su trabajo, que sería muy extensa enumerar y mantener actualizada aquí. Ej. Guías técnicas del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, Normas UNE, etc.

Además, internamente en la Universidad de Zaragoza existe normativa de prevención que se ha ido elaborando por la UPRL para el desarrollo del sistema preventivo. A modo de resumen:

- Reglamento del Comité de Seguridad y Salud
- Plan de Prevención de Riesgos Laborales (se renueva cada mandato rectoral)
- [Manual de Procedimientos de Prevención de Riesgos Laborales](#), en el que se incluyen los procedimientos de todos los puntos importantes que establece la Ley de Prevención, así como las instrucciones que se dan a los trabajadores para su desarrollo, normas de actuación y de seguridad, manuales de seguridad, etc. <https://uprl.unizar.es/inicio/manual-de-procedimientos>.

8. Formas de participación del usuario

La UPRL necesita la colaboración de todos los usuarios de la UZ para poder realizar de forma satisfactoria su trabajo. Desde las informaciones ofrecidas por los trabajadores en sus puestos de trabajo, hasta la colaboración en las emergencias que se pueden producir en un edificio, información sobre la ergonomía de prendas de protección individual, información sobre accidentes o deficiencias en medidas de prevención, etc. Por eso su información y sugerencias es vital. Por este motivo se hacen encuestas a los usuarios en determinados procesos considerados claves para la UPRL, para conocer su valoración y se tabulan y estudian los datos obtenidos.

El principal órgano de participación de los trabajadores de la UZ es el Comité de Seguridad y Salud. Legalmente podrán participar en muchos de los procesos que la UPRL realiza, a través de sus representantes legales en el CSS o en las Comisiones Delegadas de éste (es tanto un derecho como una obligación). Esto mismo está recogido en el Procedimiento de Consulta y Participación de la UZ aprobado en sesión del CSS (26/9/2013), publicado en la página web de la UPRL y en el Reglamento del CSS.

La UPRL recoge a través de su página web varios formularios para la comunicación de los usuarios <https://uprl.unizar.es/inicio/canales-de-comunicacion-con-la-uprl>

Entre ellos existe un [buzón de comunicación de riesgos](#) para informar acerca de problemas que afectan a la seguridad, ergonomía o salud de los trabajadores. Estos problemas se gestionan de forma inmediata o se redirigen a la unidad que puede solucionar el problema.


Además de este canal de comunicación, todas las [quejas o sugerencias](#), dudas, problemas, peticiones, etc. se pueden hacer por escrito, por correo electrónico, por teléfono, etc. a cualquiera de las áreas de la UPRL o en su defecto al jefe de la UPRL al correo jefeuprl@unizar.es, o al teléfono 876 55 3150.



Para la implantación de medidas correctoras o preventivas también está definida la formación de grupos de trabajo con los interesados y/o los responsables de aplicar estas medidas para buscar la mejor solución.

En el caso de usuarios externos, también pueden dar su opinión o realizar sugerencias mediante la utilización de los buzones de quejas y sugerencias (<https://sede.unizar.es> o <https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-y-quejas>), mediante escritos, telefónicamente, o a través de la página web de la Unidad.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9>

CSV: c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 18 / 32	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe de Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	22/12/2022 10:21:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	22/12/2022 10:30:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	22/12/2022 10:43:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 3.0	
		Fecha: 22/12/2022	
		Página 19 de 32	

Con las empresas externas o instituciones (usuarios externos) también se implementan reuniones de trabajo mediante la firma de un acta de coordinación y posteriores reuniones para la implantación de medidas.

En ocasiones, la UPRL también asesora a personal ajeno a la Universidad en problemas de prevención, por correo electrónico y teléfono principalmente.


9. Fecha de entrada en vigor



La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el BOUZ.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9>

c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9

CSV: c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 19 / 32	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe de Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	22/12/2022 10:21:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	22/12/2022 10:30:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	22/12/2022 10:43:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 3.0	
		Fecha: 22/12/2022	
		Página 20 de 32	

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

1. Compromisos de calidad asumidos

Desde la UPRL se estableció:

- una lista de clientes internos y externos,
- lo que esperan de nuestro servicio cada uno (principalmente protección e información),
- los procesos clave que tenemos,
- los objetivos que queremos lograr con cada uno de ellos,
- los compromisos de calidad de los servicios prestados a los que nos vamos a comprometer,
- los indicadores que utilizaremos para medirlos.

Tal como se indicó en 2015, los compromisos debían de ser reales, flexibles y obligatorios para toda la UPRL. Los compromisos se adquirirían basándonos en las expectativas de los clientes.

En 2021 tras la revisión de estos compromisos se ve la necesidad de modificarlos y en 2022 se llega a la conclusión de que muchos de los compromisos no dependen del trabajo de la UPRL si no de terceros y que hay muchos indicadores que actualmente no se pueden recoger para su estudio, además de estar mezclados con los de rendimiento del trabajo. Por este motivo se eliminan de la carta de servicios, racionalizándolos.

Los compromisos e indicadores aparecen recogidos en la tabla posterior por cada servicio prestado.

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

En 2015 se adquirió el compromiso de que el cumplimiento de cada compromiso de calidad se medirá periódicamente con cada indicador definido. Esto no se ha cumplido de esta forma, aunque se han incorporado muchos de estos indicadores a las memorias anuales de actuación de la UPRL.

En 2021 tras la revisión de estos indicadores se ve la necesidad de modificarlos y se acuerda que de forma habitual se medirán los indicadores anualmente para poderlos incluir en la Memoria Anual de la UPRL y en las memorias parciales de servicios.


En 2022 se acuerda modificar el número de indicadores a medir y separar los indicadores de rendimiento para realizar las memorias anuales de cada área, de los indicadores de calidad, que también aparecerán en estas memorias. Por este motivo en la carta de servicio se dejarán los de calidad y los de rendimiento que sean esenciales para lograr el objetivo de calidad.

Cada técnico de prevención tiene asignado unos indicadores para medir.

Vista la complejidad de la base de datos llamada Mapa de Procesos se decide sustituirla por bases de datos concretas para cada proceso donde recoger estos indicadores y desde allí se verá su evolución. Se utilizará esta tabla en la Memoria de Calidad.

Indicador	Valor estándar (compromisos asumidos en la Carta)	Valor actual	En caso de desviación, indicar los proyectos para conseguirlos
1.			
2.			
3.			
4.			

A modo de resumen utilizamos la tabla que sigue:

CSV: c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 20 / 32	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe de Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	22/12/2022 10:21:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	22/12/2022 10:30:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	22/12/2022 10:43:00	

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9>



c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9

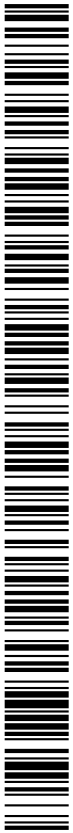
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9>

	CARTAS DE SERVICIOS		
	Versión: 2.0		
	Fecha: 22/12/2022		
		Página 21 de 32	



SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
INFORMACIÓN	Toda la comunidad universitaria, en especial: - Nuevo personal contratado	Informar a todos los trabajadores nuevos contratados de la UZ que nos sean informados desde los servicios de personal, de las cosas básicas necesarias en materia de prevención.	% de nuevos contratados informados. valoración de los nuevos contratados en la encuesta del correo de bienvenida referente a la información recibida. nº de quejas recibidas por los nuevos contratados por falta de información.	anualmente	100% nuevos comunicados informados. nota superior a 3,5 sobre 5 en la encuesta. 0 quejas recibidas por deficiencias en la información recibida.	
		Elaborar o revisar instrucciones, normas, manuales, etc. para aclarar cualquier información, obligación, etc. de difícil comprensión.	nº instrucciones elaboradas/año.	anualmente	3 al año nuevas o revisiones.	
		Colaborar con los centros o departamentos que lo soliciten en la elaboración de sus normas de seguridad.	% de colaboraciones realizadas respecto a las solicitadas.	anualmente	100% realizadas.	Recoger en memoria anual del servicio.
		Estudiar las sugerencias o quejas de los clientes sobre la página web.	nº de quejas a página web.	anualmente	0 quejas sobre la web sin estudiar.	
		Realizar 2 comunicaciones al mes al IUNIZAR.	nº campañas de información al mes.	anualmente	Todos los meses 2 comunicaciones IUNIZAR.	

CSV: c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 21 / 32	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe de Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	22/12/2022 10:21:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	22/12/2022 10:30:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	22/12/2022 10:43:00	





c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9

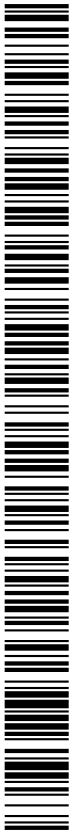
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9>

	CARTAS DE SERVICIOS		<p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza</p>
	Versión: 2.0		
	Fecha: 22/12/2022		
		Página 22 de 32	

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
CONSULTA Y PARTICIPACIÓN	Trabajadores de la UZ. Miembros del CSS.	Incorporar al debate del CSS en sus reuniones trimestrales un tema de interés para la comunidad universitaria, bien como desarrollo de algún procedimiento, instrucción, etc, elaborado por la UPRL, bien como elemento que sirva para incorporar cada día más la cultura preventiva en la vida universitaria.	nº de temas de debate llevados por la UPRL al CSS al año.	anualmente	4 temas a debate al año.	Memoria anual del CSS.
		Atención a todas las consultas y solicitudes de información que se realizan en la UPRL de todos los clientes de la UZ. Orientación al cliente aunque no dependa de la unidad la solución.	nº de quejas recibidas por la no atención a las solicitudes de información o consultas.	anualmente	atención 100% consultas. 0% de quejas. Atención inmediata.	
		Estudio de todas las sugerencias de mejora que tengan que ver con la UPRL y contestación en el plazo de 1 mes.	% de quejas o sugerencias de mejoras presentadas para el trabajo que realiza la UPRL estudiadas y contestadas.	anualmente	100% sugerencias estudiadas y contestadas en plazo.	


CSV: c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 22 / 32	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe de Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	22/12/2022 10:21:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	22/12/2022 10:30:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	22/12/2022 10:43:00	

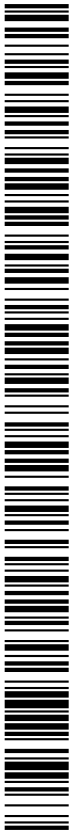
	CARTAS DE SERVICIOS			Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza
	Versión: 2.0			
	Fecha: 22/12/2022			
		Página 23 de 32		



c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9>

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
EVALUACIÓN DE RIESGOS	Trabajadores de la UZ.	Atención a solicitud de evaluación de riesgos en el plazo de 15 días – 30 días laborables.	% de solicitudes de evaluación atendidas en menos de 15 días.	anualmente	100% evaluaciones solicitadas atendidas en 15 días.	
	Toda la comunidad universitaria (pública concurrencia).	Atender a todas las reclamaciones de seguridad o solicitudes de evaluación de riesgos de las personas usuarias de las instalaciones de la UZ por la presencia en ellas de factores de riesgo para la salud.	nº de situaciones de riesgo comunicadas por la comunidad universitaria (no trabajadores) que ha tenido que evaluar la UPRL. % de evaluaciones atendidas por la UPRL con respecto a las que se han producido.	anualmente	100% de las solicitudes atendidas.	Memoria evaluaciones.
VIGILANCIA DE LA SALUD	Trabajadores de la UZ.	Facilitar el proceso de citación para un reconocimiento médico laboral a los trabajadores.	nº de quejas recibidas del proceso de citación.	anualmente	Menos de 5 quejas por tiempo de citación.	Recoger nº de quejas recibidas al SPA por falta de fechas, proceso de solicitud.
	Toda la comunidad universitaria (pública concurrencia). Trabajadores de la UZ.	Entrega de material de botiquines en el plazo de 5 días laborables. Informar al responsable de las medidas correctoras en un plazo de 10 días	% de peticiones a las que se les entrega material fuera del tiempo estipulado de 5 días laborables. Tiempo medio en el que se ha informado a la persona responsable.	anualmente	Tiempo medio de entrega inferior a 5 días laborables. 0% de peticiones con plazo de entrega mayor.	Se justificará al solicitante el tiempo de entrega si excede a una semana. Recoger en base de datos evaluaciones.
PLANIFICACIÓN DE MEDIDAS CORRECTORAS	Toda la comunidad universitaria (pública concurrencia). Trabajadores de la UZ.	Informar al responsable de las medidas correctoras en un plazo de 10 días	Tiempo medio en el que se ha informado a la persona responsable.	anualmente	tiempo medio inferior a 5 días para informar al responsable.	



CSV: c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 23 / 32	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe de Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	22/12/2022 10:21:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	22/12/2022 10:30:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	22/12/2022 10:43:00	

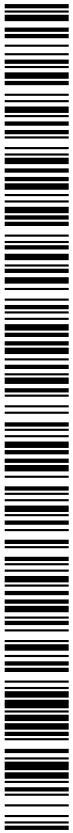


c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9>

	CARTAS DE SERVICIOS		Versión: 2.0 Fecha: 22/12/2022 Página 24 de 32	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES	Contratas.	laborables tras la evaluación. Implantar las medidas que dependan de la UPRL de forma inmediata para minimizar riesgos.	nº de quejas recibidas por no haber tomado medidas en aquellas situaciones de riesgo en las que la UPRL podía poner medios.	anualmente	100% medidas que dependen de UPRL tomadas. 0 quejas recibidas.	Recoger en base de datos de evaluaciones si la medida depende de la UZ o de responsable superior y si se corrige o no.
	Contratas que trabajan en UZ o instituciones. Trabajadores de UZ que trabajan fuera de la UZ.	Atención a todas las situaciones de coordinación entre la UZ y las empresas contratadas que surjan en relación con la prevención de riesgos laborales en el plazo de 5 días laborables si son comunicadas a la UPRL y de forma inmediata cuando se descubren sin ser comunicadas.	% de situaciones CAE informadas atendidas fuera del plazo de 5 días laborables. tiempo medio desde comunicación CAE hasta atención. tiempo medio desde la recepción de la documentación hasta visto bueno de la UPRL. nº de accesos a empresas externas denegados por la no atención a tiempo de la solicitud, achacables a la UPRL.	anualmente	100% de comunicaciones a la UPRL de situaciones de CAE. 0% de empresas con obligación de CAE sin comunicar a la UPRL. Tiempo promedio comunicación / atención / visto bueno < 72 horas. 0 denegación de accesos de trabajadores de la UZ a empresas externas.	Recoger en base de datos
		Aumentar el número de comunicaciones de situaciones donde puede ser necesario la coordinación entre empresas en un 0,5%.	% de empresas con obligación de CAE que se descubren sin ser comunicadas. % de aumento de comunicación con respecto al año anterior.	anualmente	100% CAE con contratas y empresas que entran a UZ o con empresas a las que va personal de la UZ.	


	CARTAS DE SERVICIOS			Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza
	Versión: 2.0			
	Fecha: 22/12/2022			
		Página 25 de 32		

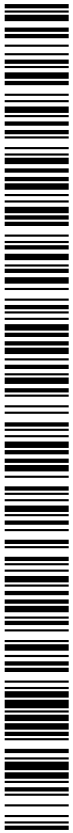


c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9>

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES		Aumentar a más de un 80% las empresas con el permiso de trabajo firmado antes de empezar el trabajo.	% de situaciones o trabajos de contrata que se descubren sin los permisos de trabajo firmados. n° de contrata que se descubren sin permiso de trabajo firmado.	anualmente	0% de situaciones o trabajos de riesgo sin permisos de trabajo firmados. 100% de empresas con permisos de trabajo firmados.	
		Paralizar las actividades por falta de recurso preventivo en todas aquellas situaciones que así lo requieran.	n° de trabajos paralizados por falta de recurso preventivo.	anualmente	Recurso preventivo en el 100% de las situaciones que lo requieran.	
		Realizar campañas de concienciación periódicas de situaciones de CAE a todos los trabajadores de la UZ con mando.	n° de comunicaciones de información de CAE.	anualmente	100% trabajadores con mando informados.	Distinguir en la memoria anual los temas de las campañas.
ACCIDENTES LABORALES Y ENFERMEDADES PROFESIONALES	Trabajadores de la UZ.	Investigación de accidentes o incidentes en la misma semana en que se comunican o como máximo en el mes.	n° de accidentes investigados en el plazo de un mes desde la comunicación. n° de accidentes investigados en una semana desde la comunicación. % de accidentes no investigados en el mes	anualmente	100% accidentes investigados el mismo día.	

CSV: c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 25 / 32	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe de Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	22/12/2022 10:21:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	22/12/2022 10:30:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	22/12/2022 10:43:00	



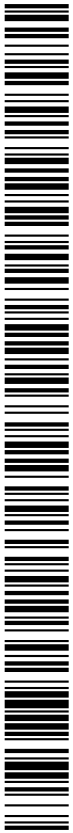
c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9>

	CARTAS DE SERVICIOS		Versión: 2.0 Fecha: 22/12/2022 Página 26 de 32	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES	
EMERGENCIAS	Toda la comunidad universitaria (pública concurrencia). Trabajadores de la UZ. Contratas en general presentes en instalaciones UZ. Contrata de seguridad que lleva el servicio del 841112 y CECO.	1 información al mes sobre qué hacer en caso de accidente hasta que no haya desviaciones en el procedimiento.	nº accidentes comunicados correctamente. nº accidentados que se han confundido de instalación sanitaria. nº comunicaciones al IUNIZAR.	anualmente	100% comunicados por web. 0% cargos a terceros 1 comunicación al mes.	Recoger en Memoria anual de gestión de emergencias si es posible conocer la renovación de los cursos y las valoraciones de las encuestas. Se recogerán los datos de las encuestas de selección y formación.	
		Que la valoración global de los cursos de formación impartidos por los técnicos de la UPRL sea en un 60% entre muy buena o bastante buena.	suma de % de valoración global del curso muy buena y bastante buena.	anualmente	100% valoración entre muy buena y bastante buena.		
		Que ningún trabajador que lo solicite se quede sin curso de formación de incendios y evacuación.	nº de ediciones que se tienen que impartir ese mismo año por exceso de gente apuntada. nº de quejas de personas que no han podido hacer un curso de emergencias.	anualmente	0% de quejas por falta de formación al no poder realizar un curso de emergencias.		Memoria anual de gestión de emergencias.
		Mejora en las actuaciones de los equipos de emergencias, aumentar un 5% el	nº de edificios donde se cumplen mínimos de operativa en simulacro.	anualmente	100% edificios cumplen mínimos de actuaciones.	Memoria anual de gestión de emergencias.	

CSV: c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 26 / 32	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe de Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	22/12/2022 10:21:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	22/12/2022 10:30:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	22/12/2022 10:43:00	



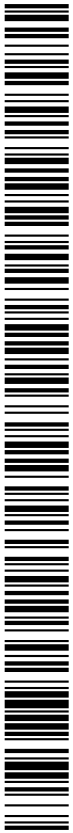
c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9>

	CARTAS DE SERVICIOS		
	Versión: 2.0		
	Fecha: 22/12/2022		
		Página 27 de 32	

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
EMERGENCIAS		% de edificios en los que se cumple la operativa mínima.	% de mejora con respecto al año anterior en relación con el % de edificios donde se cumple la operativa			
		100% de los edificios nuevos con plan de emergencias realizado e implantado en dos años desde su puesta en funcionamiento.	% de edificios nuevos en los que se ha implantado el plan de emergencia antes de 2 años.	anualmente	100% edificios con plan implantado.	Memoria.
		Realización de un informe por cada edificio para que se subsanen deficiencias detectadas.	% de edificios con informe con medidas correctoras tras simulacro en relación con el número de simulacros realizados en el año.	anualmente	100% edificios con informe de medidas correctoras tras simulacro.	
		Investigación del 100% de las emergencias comunicadas en las que la UPRL tenga competencias.	% de emergencias investigadas en relación con las comunicadas en las que la UPRL tenga competencias.	anualmente	100% emergencias investigadas.	CECO comunica a UPRL todas
	Aumentar la implicación de toda la comunidad universitaria en la ayuda a las emergencias.	nº de quejas recibidas en simulacros y emergencias % de personas que no han desalojado por no querer participar frente al número de simulacros.	anualmente	100% participación. 0 quejas. 0% personas no han querido desalojar.	Puntuar en cada simulacro la participación del 0 al 100 y recoger en base de datos y memoria.	

CSV: c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 27 / 32	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe de Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	22/12/2022 10:21:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	22/12/2022 10:30:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	22/12/2022 10:43:00	



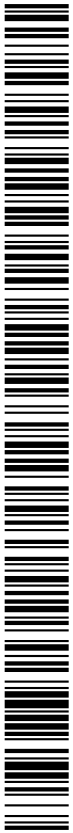
c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9>

	CARTAS DE SERVICIOS		Versión: 2.0 Fecha: 22/12/2022 Página 28 de 32	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL	Trabajadores de la UZ. Proveedor de EPI.	Que todos los trabajadores que lo soliciten según el procedimiento establecido, puedan comenzar su trabajo de riesgo con todas las protecciones individuales en el momento necesario.	nº de quejas recibidas por no poder empezar el trabajo de riesgo al no disponer de equipos de protección tras haber realizado el proceso de solicitud de forma correcta.	anualmente	0 quejas por no poder empezar el trabajo al no tener los equipos de protección achacable al trabajo la gestión de la UPRL.	Recoger en memoria anual de gestión de equipos de protección individual.
		Que un 80% de las peticiones se hayan atendido en un tiempo medio de hasta 10 días laborables excepto para EPIs muy especiales.	nº de reclamaciones por exceso de tiempo. nº de quejas recibidas en el proceso. tiempo medio entrega equipos. % de peticiones atendidas en un tiempo superior a 10 días laborables. nota media obtenida en la encuesta en cuanto al tiempo de entrega.	anualmente	5 reclamaciones por exceso de tiempo. 5 reclamaciones por el proceso. Tiempo medio de entrega inferior a 10 días laborables. 100% de las peticiones atendidas en menos de 10 días laborables. Nota de un 4 sobre 5 en relación con el tiempo de entrega en la encuesta.	Recoger en base de datos
		Mejora de la calidad y comodidad de equipos suministrados.	nº de quejas recibidas por la calidad de la prenda. nº de equipos incorporados a la tabla de compra por mejora de equipos. nota media obtenida en la encuesta referente a la calidad de las prendas.	anualmente	0% quejas por calidad de prendas. 2 equipos nuevos incorporados a pliego por mejora de calidad. Nota de 4 sobre 5 en relación con la calidad de los equipos.	Estudiar la naturaleza de las quejas en encuesta

CSV: c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 28 / 32	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe de Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	22/12/2022 10:21:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	22/12/2022 10:30:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	22/12/2022 10:43:00	



c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9

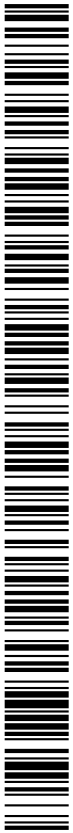
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9>

	CARTAS DE SERVICIOS		
	Versión: 2.0		
	Fecha: 22/12/2022		
		Página 29 de 32	

Unidad de
Prevenición de
Riesgos Laborales
Universidad Zaragoza

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
FORMACIÓN	Trabajadores de la UZ.	Mejorar la oferta de cursos de prevención diseñados por la UPRL.	nº de solicitudes a los cursos ofertados por la UPRL desde People. % de cupo del curso ocupado. valoración global del curso en la encuesta.	anualmente	Que ningún trabajador que lo solicite se quede sin curso de formación en estos temas. el 70% del cupo del curso lleno si es presencial.	Realizar un Plan de Formación 2023-2027. Estudiar resultados encuestas de cursos de formación
	Trabajadores de la UZ y resto de la sociedad interesada.	Conseguir que el 100% de los trabajadores realicen al inicio de su contrato la formación inicial obligatoria en base a unos perfiles de trabajo y riesgo. Mantener la calidad y el aforo completo del Congreso Nacional de Prevención de Riesgos Laborales de la UZ que se realiza cada 2 años por la UPRL.	% de nuevos contratados con curso de formación obligatorio realizado. nº de asistentes a congreso. nº de quejas recibidas en la encuesta acerca de los ponentes. nota media de valoración global del congreso obtenida en las encuestas.	anualmente	el 100% de los contratados nuevos realizan el curso de formación obligatorio. Bianual	Realizar un Plan de Formación 2023-2027. Recoger en planificación y memoria

CSV: c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 29 / 32	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe de Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	22/12/2022 10:21:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	22/12/2022 10:30:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	22/12/2022 10:43:00	





c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9>

	CARTAS DE SERVICIOS		
	Versión: 2.0		
	Fecha: 22/12/2022		
		Página 30 de 32	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
GESTIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS	Usuarios de instalaciones de la UZ.	Proporcionar la formación e información necesaria para su trabajo a los gestores internos. Renovación de la formación si es necesaria.	nº de trabajadores formados al año. 0% de gestores formados con curso. nº de incidencias por mala gestión.	anualmente	100% de gestores internos formados. 0% incidencias por mala gestión en los almacenes.	
	Gestor autorizado externo contratado.	Resolución del 100% de las consultas técnicas sobre gestión de residuos	nota media de valoración global de los cursos. % de consultas recibidas y contestadas.	anualmente	Nota de un 4 sobre 5. 100% de las consultas resueltas.	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA		Gestionar de forma inmediata el material necesario de envases, etiquetas, antíderrames, etc.	Tiempo medio de gestión	anualmente	1 día	
	Contratas	Revisión periódica de almacenes para informar de mejoras. 1/año	nº de inspecciones de almacenes.	anualmente	100% almacenes inspeccionados en el año.	Recoger en base de datos las inspecciones a almacenes.
		Tramitar facturas que lleguen por FACE en el plazo de 10 días laborables.	% facturas tramitadas en tiempo.	anualmente	100% tramitadas en 5 días laborables.	

CSV: c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 30 / 32	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe de Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	22/12/2022 10:21:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	22/12/2022 10:30:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	22/12/2022 10:43:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0	
		Fecha: 22/12/2022	
		Página 31 de 32	

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

Aquí se establecen los mecanismos para dar a conocer la carta, planificando acciones de comunicación de su contenido y del cumplimiento de sus compromisos.

Por motivos de sostenibilidad, se elimina el folleto de la carta de servicios.

Se realizará un resumen de la carta de servicios que incluirá:

- Identificación de los servicios
- Resumen de compromisos asumidos
- Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones y plazo de contestación
- Medidas de subsanación o compensación por incumplimiento de los compromisos

1. Comunicación interna

- La revisión de la Carta de Servicios se distribuirá al resto de miembros de la Unidad para aportación de ideas, y en su caso, incorporación de sugerencias.
- Una vez revisada la carta por la Inspección General de Servicios, aprobada por la Gerencia y publicada en el BOUZ, se difundirá, a través de las listas institucionales, a la Comunidad Universitaria.
- Se incluirá en la WEB de la Unidad la última versión de la Carta de Servicios.

2. Comunicación externa

Se utilizarán mecanismos para su difusión que garanticen la distribución de la misma a todos sus clientes externos.

- Página web de la Unidad
- Boletín iUNIZAR
- Inclusión del resumen de la carta de servicios en la documentación que se proporciona a las contratadas de la UZ o a las instituciones que trabajan conjuntamente en las instalaciones de la Universidad de Zaragoza, en base al Procedimiento de Coordinación de Actividades Empresariales, así como a cualquier otra empresa que lo solicite por tener trabajadores nuestros en sus instalaciones.

IV. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS


Las quejas presentadas por el incumplimiento de los compromisos de calidad establecidos en esta carta serán estudiadas por el jefe de la UPRL, que contestará o tramitará al órgano que considere competente en el plazo menor posible (siempre menos de 15 días) de forma razonada. Se subsanará el perjuicio que se le haya podido causar al usuario si es posible, y se le pedirá disculpas.



Todo el grupo de trabajo de la UPRL estudiará las causas de los compromisos no cumplidos y se planteará las medidas de mejora que eviten la reiteración de incumplimientos que hayan tenido reclamaciones. Asimismo, se replanteará la definición o viabilidad del compromiso o del indicador de calidad inicialmente previsto. Todo esto se recogerá en el informe anual de Calidad o en la memoria anual del servicio.



c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9>

CSV: c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 31 / 32	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe de Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	22/12/2022 10:21:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	22/12/2022 10:30:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	22/12/2022 10:43:00	

	<h1>CARTA DE SERVICIOS</h1>	Versión: 2.0	
		Fecha: 22/12/2022	
		Página 32 de 32	

V. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO PRESTADO

El procedimiento de presentación de sugerencias y quejas establecido con carácter general por la Universidad de Zaragoza (Resolución de 12/07/2012 del Rector, por la que se crea y regula la Sede Electrónica de la misma), establece los siguientes medios para la formulación de sugerencias y quejas:

- A través de la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza (<https://sede.unizar.es>).
- A través del formulario disponible en la web del Centro de Información Universitaria-CIU (<https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-y-quejas>).


Además, la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales dispone de:

- un formulario en su página a través del cual se pueden tramitar las mismas: <https://uprl.unizar.es/inicio/sugerencias-o-quejas>
- el correo electrónico de cualquiera de las áreas afectadas por la queja o sugerencia (ver apartado I.4.c)
- a través de los representantes sindicales en el Comité de Seguridad y Salud de la UZ
- el Defensor Universitario (Estatutos de la Universidad de Zaragoza): http://www.unizar.es/defensor_universitario/
- a través de contacto telefónico
- por escrito a través del registro de la UZ

El responsable de la UPRL contestará en el plazo menor posible (siempre menos de 15 días) de forma razonada. Redirigirá la reclamación o sugerencia recibida al responsable del servicio prestado para su estudio y aplicación de medidas correctoras.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9>

CSV: c7253b4d03af3a05fc805e11b506c3b9	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 32 / 32	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe de Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	22/12/2022 10:21:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	22/12/2022 10:30:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	22/12/2022 10:43:00	