

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

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: 11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 34	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe UPRL	02/07/2021 11:18:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	02/07/2021 11:33:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	02/07/2021 12:01:00	

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636>
 11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636

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/11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636>

CSV: 11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 34	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe UPRL	02/07/2021 11:18:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	02/07/2021 11:33:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	02/07/2021 12:01:00	

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.

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/11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636>

CSV: 11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 34	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe UPRL	02/07/2021 11:18:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	02/07/2021 11:33:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	02/07/2021 12:01:00	

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:

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



11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636>

CSV: 11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 34	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe UPRL	02/07/2021 11:18:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	02/07/2021 11:33:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	02/07/2021 12:01:00	

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/11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636>

CSV: 11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 34	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe UPRL	02/07/2021 11:18:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	02/07/2021 11:33:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	02/07/2021 12:01:00	

- **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)

- **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

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636>

CSV: 11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 34	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe UPRL	02/07/2021 11:18:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON ALBERTO GIL COSTA	Directora Inspeccion General de Servicios Gerente	02/07/2021 11:33:00 02/07/2021 12:01:00	

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

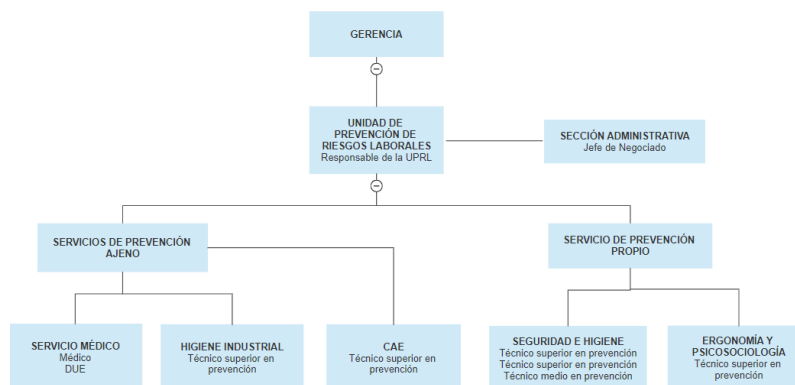
a) Denominación completa: Unidad de Prevención de Riesgos Laborales

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/11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636>

CSV: 11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 34	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe UPRL	02/07/2021 11:18:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	02/07/2021 11:33:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	02/07/2021 12:01:00	

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: J. Javier Sanz Lostado (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) 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

CSV: 11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 8 / 34

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA

Jefe UPRL
Directora Inspeccion General de Servicios
Gerente

02/07/2021 11:18:00
02/07/2021 11:33:00
02/07/2021 12:01:00



11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636>



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.

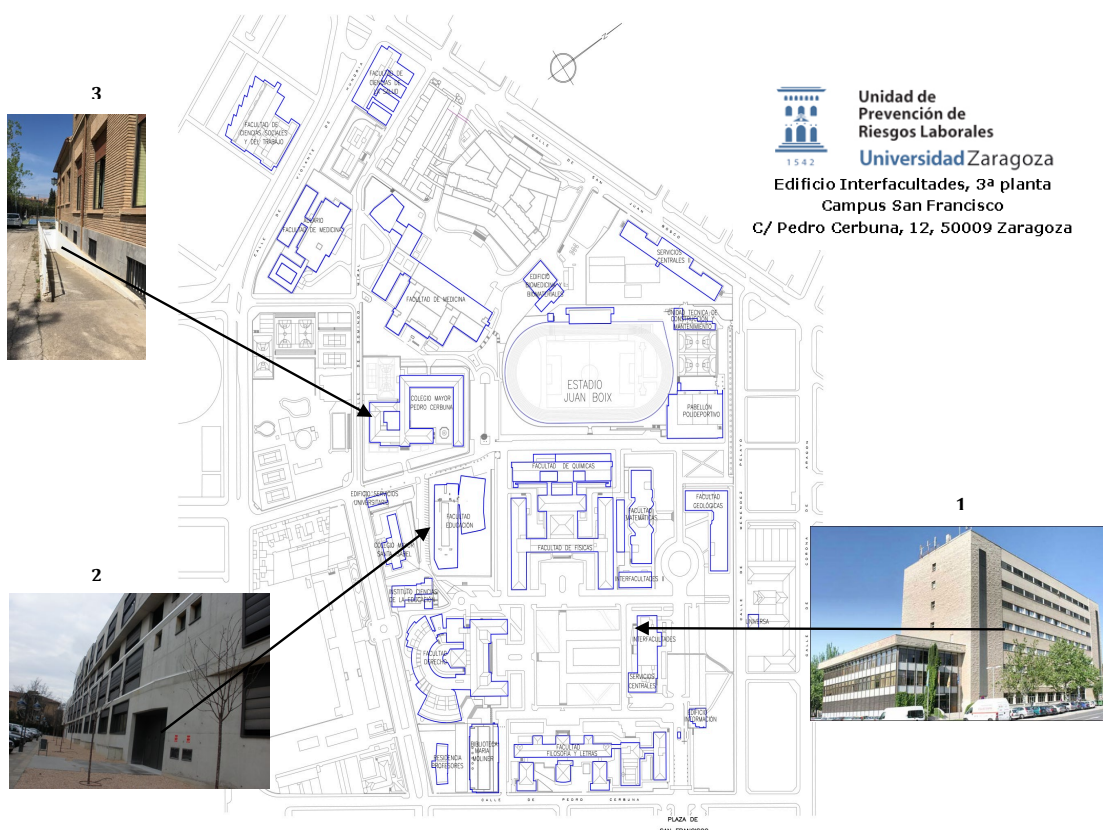
Horario del Gabinete Médico: de 7:45 a 14,30 horas el viernes.

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)
- 2-Almacén de equipos de protección individual (Facultad de Educación)
- 3-Gabinete Médico (bajos del C.M.U. Pedro Cerbuna)




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

CSV: 11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 9 / 34

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL
 MARIA ISABEL LUENGO GASCON
 ALBERTO GIL COSTA

Jefe UPRL
 Directora Inspeccion General de Servicios
 Gerente

02/07/2021 11:18:00
 02/07/2021 11:33:00
 02/07/2021 12:01:00



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 de líneas de vida, mantenimiento preventivo de vitrinas de gases y cerramientos ventilados, 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. Selección y distribución de equipos de protección personal y material diverso utilizado para la protección frente a la COVID-19. 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 de obligado cumplimiento para todos los usuarios (trabajos en laboratorios, talleres, trabajos en altura, trabajos en tensión, etc.).

- **Ergonomía y Psicosociología 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.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636>

CSV: 11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 10 / 34	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe UPRL	02/07/2021 11:18:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	02/07/2021 11:33:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	02/07/2021 12:01:00	

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0	 Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza
		Fecha: 30/06/2021	
		Página 11 de 34	

- **Autoprotección de edificios:** realización de planes de autoprotección, medidas de emergencia y evacuación. Puesta en marcha de simulacros de evacuación de edificios y 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 contratas y subcontratas 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 contratas 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 in vigilando 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. Supervisión de la dirección de la UPRL del trabajo del Servicio de Prevención Ajeno contratado y adjudicación de prioridades.

- **Vigilancia de la salud:** Reconocimientos médicos específicos iniciales y periódicos basados en los riesgos del puesto de trabajo. El sistema de Vigilancia de la Salud incluye la 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. Supervisión de la dirección de la UPRL del trabajo del Servicio de Prevención Ajeno contratado y adjudicación de prioridades.

- **Formación e información a la comunidad universitaria:** Cursos dentro del plan formativo de la Gerencia de la Universidad. Formación específica de los riesgos del puesto de trabajo, 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:** desde la UPRL se gestionan las reuniones del Comité de Seguridad y Salud de la UZ, y 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 MER y 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.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636>

CSV: 11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 11 / 34	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe UPRL	02/07/2021 11:18:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	02/07/2021 11:33:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	02/07/2021 12:01:00	

➤ **Procesos estratégicos:**

- Cumplimiento de normativa: asesoramientos para el cumplimiento de la ley de prevención a todos los usuarios, informes en base a normativa, elaboración de normativa interna, paralización de trabajos por incumplimientos, colaboración con la inspección de trabajo.
- 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 por UPRL y aprobación por Consejo de Gobierno, difusión entre los usuarios de la Política y Compromisos del Rector en materia de prevención y sus responsabilidades, 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 (reuniones previas con 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.
- Mejora de la calidad: procesos de autoevaluación que redundan en el mejor servicio a la comunidad universitaria, implantación de un sistema de trabajo basado en criterios de calidad, trabajo en equipo, elaboración de manual de procedimientos e instrucciones, aprobación por Gerencia y visto bueno del Comité de Seguridad y Salud (CSS), estudio y revisión de los compromisos de calidad, definición, medición y estudio de indicadores.

➤ **Procesos clave:**

- Organización de la prevención: designación y formación de recursos preventivos, designación y formación de equipos para hacer frente a emergencias, reparto de tareas por áreas de prevención, petición de recursos humanos internos para la UPRL o presupuesto para la contratación de SPA, etc.
- Información, consulta y participación: información inicial y continua a todos los trabajadores, asesoramiento en todas las áreas preventivas, campañas informativas, actualización de contenidos de página web en todas las áreas para la información de los trabajadores y resto de usuarios, consulta y participación a través de enlaces en la página web uprl.unizar.es o a través de correo electrónico o teléfono, permitir acceso a información restringida y custodiada por la UPRL mediante los mecanismos legales establecidos, participación en el CSS mediante información, propuestas de soluciones, 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, evaluación de conflictos laborales y casos de acoso, revisión de evaluaciones por cambios en las condiciones, evaluaciones proyectos de investigación, realización de los correspondientes informes a los interesados y responsables con las medidas correctoras.
- 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, evaluación de riesgos para el embarazo, 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 evaluación médica en la reincorporación.

CSV: 11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 12 / 34

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA

Jefe UPRL
Directora Inspección General de Servicios
Gerente

02/07/2021 11:18:00
02/07/2021 11:33:00
02/07/2021 12:01:00



- 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, establecimiento de medidas preventivas o correctoras, concesión o denegación de permisos de trabajo, intercambio de documentación entre empresas, control de la documentación mediante plataforma, reuniones técnicas, visita a trabajos con CAE, 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. Pliego concurso de contratación.
- Gestión de accidentes laborales y enfermedades profesionales: trabajo de concienciación para que nos declaren los accidentes o incidentes o enfermedades profesionales, campañas de información para saber dónde dirigirse en caso de accidente laboral, investigación, declaración al sistema Delta o al CEPROSS, seguimiento de las bajas laborales y su reincorporación, control de la base de datos de accidentes laborales, realización de estadísticas e índices de siniestralidad (memoria anual), comparación con otras universidades, difusión de los datos anuales al CSS y delegados de prevención, estudios por colectivos, edad, sexo.
- Gestión de emergencias: realización y revisión periódica de planes de autoprotección de todos los edificios de la UZ a disposición de usuarios en página web, 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), realización de informes tras simulacro con las deficiencias encontradas (de infraestructuras, de protección contra incendios o de medios humanos o técnicos), investigación de incidentes que no han dado lugar a una evacuación completa, estudio de conatos, cursos de formación de emergencias sanitarias (primeros auxilios, uso de desfibrilador semiautomático DESA), coordinación de emergencias con unidad de seguridad. Dotación y reposición de botiquines.
- 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, pliego de contratación 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, envíos por correo interno y gestión de devoluciones (paquetería), 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.
- 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, determinación de puestos de trabajo donde el curso es obligatorio, control de la calidad de la formación, control de los asistentes y los certificados de personal con riesgo especial.
- Auditorías: análisis del estado de la UZ con respecto al grado de cumplimiento de

CSV: 11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 13 / 34

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA

Jefe UPRL
Directora Inspección General de Servicios
Gerente

02/07/2021 11:18:00
02/07/2021 11:33:00
02/07/2021 12:01:00



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636>

11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636

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.

- **Gestión de residuos:** gestión del contrato por concurso del gestor autorizado tanto para residuos químicos como para sanitarios (pliego de concurso), planificación y control de las retiradas de residuos, coordinación con cuerpo de bomberos y TEDAX para la retirada de residuos especiales, control de la correcta clasificación del residuo para su retirada, control de la trazabilidad del residuo, control del trabajo de la contrata, formación de los responsables internos por departamentos de la gestión, control de la lista de gestores y el acceso a los almacenes de residuos, revisión de los procedimientos de la retirada de residuos, revisión anual de almacenes, gestión documental de las retiradas, 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 residuos MER de Veterinaria.

➤ **Procesos de soporte:**

- **Gestión administrativa:** todo tipo de tareas que realicen los técnicos y que necesiten el soporte administrativo, control de asistentes a un curso, certificación de su asistencia, control de nuevos contratados que han recibido información/formación, control de trabajadores que se han realizado el reconocimiento médico, base de datos de trabajadores de la UZ con el apto médico, gestión de jornadas de prevención nacionales de la UPRL para toda la sociedad.
- **Gestión de compras:** control de las compras realizadas con presupuesto, epis, retiradas de residuos, material de oficina, control de las facturas de las contratas de la UPRL, revisión de facturas para su envío a control interno, control de consumos telefónicos, control consumos fotocopiadora.
- **Gestión de recursos humanos:** gestión de altas y bajas del personal de la UPRL, control horario mensual, gestión de su formación, de los periodos de vacaciones, gestión del calendario comunitario.
- **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 privados y los archivos sensibles, legalización de las bases de datos con la Ley Orgánica 3/2018, gestión a las suscripciones a revistas y páginas web de prevención.
- **Soporte informático:** control de los medios informáticos de la UPRL y mejora conforme se van quedando obsoletos, gestión y mejora de las bases de datos utilizadas por la UPRL, actualización de programas utilizados, estudio de nuevas tecnologías, petición de programa de gestión de la prevención a gerencia.
- **Sistema de información interna:** Utilización de nuevas tecnologías para la comunicación entre el personal de la UPRL, uso del Dropbox, WhatsApp, Twitter, correo electrónico, control de las reuniones periódicas de trabajo de la UPRL.
- **Control de procesos:** estudio de cada proceso por la persona responsable de la UPRL, control de sus indicadores, medición, 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.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636>
 11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636

CSV: 11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 14 / 34	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe UPRL	02/07/2021 11:18:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	02/07/2021 11:33:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	02/07/2021 12:01:00	

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 Públicas:

- 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.
- 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.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- 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.
- 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:

- Una protección eficaz en materia de seguridad y salud laboral.
- La información de los riesgos de su puesto de trabajo y de los riesgos que puedan afectarle del resto de instalaciones, así como las medidas de prevención y protección aplicables para evitarlos o minimizarlos.
- Ser informados acerca de la manera de proceder en caso de emergencia, primeros auxilios o evacuación.
- 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.
- La consulta y participación en materia de prevención a través de sus representantes en el Comité de Seguridad y Salud.
- 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.
- Recibir los equipos de protección individual que la UPRL estime necesarios para la correcta protección del trabajador en el desarrollo de sus funciones.
- La paralización de la actividad en caso de riesgo grave e inminente a través de sus delegados de prevención.
- 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.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636>

CSV: 11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 15 / 34	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe UPRL	02/07/2021 11:18:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	02/07/2021 11:33:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	02/07/2021 12:01:00	

- 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.

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, 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 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales
 - Ley 54/2003, de 12 de diciembre, de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales.
 - R.D. Legislativo 1/1994, de 20 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social (7/1/2015).
 - R.D. 39/1997, de 17 enero, Reglamento de los Servicios de Prevención
 - R.D. 171/2004 **Coordinación empresarial** de 30 de enero, 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.
 - REAL DECRETO 1299/2006, de 10 de noviembre, por el que se aprueba el cuadro de **enfermedades profesionales** en el sistema de la Seguridad Social y se establecen criterios para su notificación y registro.
 - R.D. 295/2009, de 6 de marzo, por el que se regulan las prestaciones económicas del sistema de la Seguridad Social por maternidad, paternidad, **riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural**.
 - R.D. 298/2009, de 6 de marzo, 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**.
 - Orden APU/3554/2005, de 7 de noviembre, por la que se regula el procedimiento para el reconocimiento de los derechos derivados de enfermedad profesional y de **accidente** en acto de servicio en el ámbito del mutualismo administrativo gestionado por **MUFACE**.
 - Resolución de 26 de noviembre de 2002, 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.

CSV: 11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 16 / 34

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA

Jefe UPRL
Directora Inspeccion General de Servicios
Gerente

02/07/2021 11:18:00
02/07/2021 11:33:00
02/07/2021 12:01:00



- ☐ 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, 14 de abril, sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo.
- ☐ R.D. 486/1997 **Lugares de trabajo**, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.
- ☐ R.D. 773/1997 **Equipos de protección individual**, de 30 de mayo, 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**, de 18 de julio 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**, de 24 de octubre, por el que se establecen disposiciones mínimas de seguridad y salud en las obras de construcción
- ☐ R.D. 374/2001 **Agentes químicos**, de 6 de abril, 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. 379/2001 **Almacenamiento productos químicos**, de 6 de abril por el que se aprueba el Reglamento de almacenamiento de productos químicos y sus instrucciones técnicas complementarias MIE-APQ-1, MIE-APQ-2, MIE-APQ-3, MIE-APQ-4, MIE-APQ-5, MIE-APQ-6 y MIE-APQ-7
- ☐ R.D. 614/2001 **Riesgo eléctrico**, de 8 de junio, sobre disposiciones mínimas para la protección de la salud y seguridad de los trabajadores frente al riesgo eléctrico.
- ☐ R.D. 842/2002, de 2 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento electrotécnico para **baja tensión**. Órdenes ministeriales que lo desarrollan.
- ☐ R.D. 681/2003 **Atmósferas explosivas**, de 12 de junio, 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. 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el **"Código Técnico de la Edificación"**
- ☐ Normas Básicas de Edificación aplicables según el año del proyecto de construcción o la reforma
- ☐ Ordenanza Municipal de Protección contra **Incendios** de Zaragoza.
- ☐ R.D. 393/2007 **Planes de Autoprotección**, de 23 de marzo, 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.
- ☐ R.D. 2060/2008 Reglamento **Equipos a presión**, de 12 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de equipos a presión y sus instrucciones técnicas complementarias.
- ☐ R.D. 513/2017, de 12 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones de **Protección contra Incendios RICIP**.

2. Ergonomía:

- ☐ R.D. 556/1989, de 19 de mayo, por el que se arbitran medidas mínimas sobre **accesibilidad** en los edificios.
- ☐ R.D. 487/1997 **Manipulación manual de cargas**, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la manipulación manual de cargas.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636>

CSV: 11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 17 / 34	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe UPRL	02/07/2021 11:18:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	02/07/2021 11:33:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	02/07/2021 12:01:00	

- R.D. 488/1997 Pantallas de visualización de datos (**PVD**), de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.

3. Psicosociología:

- 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**, de 12 de mayo, protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes biológicos durante el trabajo.
- R.D. 665/1997 **Agentes cancerígenos**, de 12 de mayo, sobre la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes cancerígenos durante el trabajo.
- R.D. 783/2001 **Radiaciones ionizantes**, de 6 de julio, Reglamento sobre protección sanitaria contra radiaciones ionizantes.
- 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**, de 10 de marzo, 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, de 23 de abril, 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**, de 22 de julio, sobre la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a campos electromagnéticos.

5. Salud laboral:

- R.D. 365/2009, de 20 de marzo, 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 27 de agosto de 2008, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, por la que se dictan instrucciones para la aplicación de la Orden TAS/2947/2007, de 8 de octubre, 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 10/1998, de 21 de abril, de Residuos.
- R.D. 833/1988, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento para la ejecución de la Ley 20/1986, Básica de Residuos **Tóxicos**
- Decreto 29/1995, de 21 de febrero, de gestión de los residuos **sanitarios** en la Comunidad Autónoma de Aragón. Modificado por el Decreto 52/1998, de 24 de febrero.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636>
 11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636

CSV: 11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 18 / 34	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe UPRL	02/07/2021 11:18:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	02/07/2021 11:33:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	02/07/2021 12:01:00	

- R.D. 952/1997, de 20 de junio, por el que se modifica el Reglamento para la ejecución de la Ley 20/1986, de 14 de mayo, Básica de Residuos Tóxicos y Peligrosos, aprobado mediante Real Decreto 833/1988, de 20 de julio.

Existe otra mucha reglamentación 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>. Entre otros:
 - Procedimiento para la integración de la prevención en las distintas unidades y actividades de la Universidad de Zaragoza
 - Procedimiento de consulta y participación en materia de prevención
 - Procedimiento para la gestión de la figura de recurso preventivo
 - procedimientos de evaluación de riesgos: ergonómicos, psicosociales, de seguridad e higiene, de edificios, para cae
 - Procedimiento de adaptación o cambio de puesto de trabajo por motivos de salud
 - Procedimiento de Protección a la Maternidad frente a los riesgos derivados del trabajo
 - Protocolo de actuación frente al acoso laboral
 - Protocolo para la gestión de conflictos
 - Procedimiento de Planificación de la Actividad Preventiva
 - Procedimiento de Coordinación de Actividades Empresariales en Materia de Prevención de Riesgos Laborales
 - Procedimiento para la gestión de máquinas y equipos de trabajo
 - Procedimiento de Gestión integral de Accidentes
 - Procedimiento de Gestión de las Emergencias
 - Procedimiento de Gestión integral de Equipos de Protección Individual
 - otros relacionados con la gestión de residuos peligrosos

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

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636>

CSV: 11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 19 / 34	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe UPRL	02/07/2021 11:18:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	02/07/2021 11:33:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	02/07/2021 12:01:00	

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0	 Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza
		Fecha: 30/06/2021	
		Página 20 de 34	

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 jeffuprl@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.

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.

CSV: 11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 20 / 34

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA

Jefe UPRL
Directora Inspeccion General de Servicios
Gerente

02/07/2021 11:18:00
02/07/2021 11:33:00
02/07/2021 12:01:00



11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636>

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.

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.

Se ha acordado 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.

Cada técnico de prevención tiene asignado unos indicadores para medir.

Vista la complejidad de la base de datos llamada Mapa de Procesos, estos se van a recoger en bases de datos para cada proceso, 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:

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636>

CSV: 11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 21 / 34	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe UPRL	02/07/2021 11:18:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	02/07/2021 11:33:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	02/07/2021 12:01:00	



11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636>

CSV: 11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 22 / 34	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe UPRL	02/07/2021 11:18:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	02/07/2021 11:33:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	02/07/2021 12:01:00	

 Universidad Zaragoza		CARTA DE SERVICIOS			Versión: 2.0 Fecha: 30/06/2021 Página 22 de 34		 Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza
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 - Todos los trabajadores	Informar a todos los trabajadores que firman un nuevo contrato y que nos comunica el respectivo servicio de personal	-nº nuevos contratados informados -valor en la encuesta de valoración	anualmente	100% nuevos comunicados informados nota superior a 3 sobre 5 en la encuesta	Añadir objetivo: que la información que proporciona la UPRL a los nuevos trabajadores sea leída por ellos	
		Elaborar 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 en la elaboración de las instrucciones o normas elaboradas por centros, departamentos, etc. que nos lo solicite.	Nº colaboraciones realizadas respecto a las solicitadas	anualmente	100% realizadas		
		Dar respuesta a todas las solicitudes de información recibidas en el plazo máximo de 1 mes, excepto si implica pedir aclaración a un tercero	consultas no contestadas en tiempo	anualmente	100% respuesta técnica <1mes	Habitualmente se contestan en el momento de la consulta	
		Mantener la página web actualizada	nº visitas página web nº de quejas a página web	anualmente	1000 visitas	Habilitar contador si se puede	
		Realizar 2 comunicaciones al mes al iUNIZAR	nº campañas de información al mes	anualmente	Todos los meses 2 comunicaciones iUNIZAR		



11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636>

 Universidad Zaragoza		CARTA DE SERVICIOS			Versión: 2.0		 Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza	
					Fecha: 30/06/2021			
					Página 23 de 34			
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	Realizar memoria anual del CSS		
		Atención a todas las consultas que se realizan en la UPRL de todos los clientes y solución de problemas que dependen de la UPRL. Orientación al cliente aunque no dependa de la unidad la solución.	nº consultas con delegados atendidas nº asesoramientos a usuarios atendidos	anualmente	100% atención consultas a los usuarios	Retomar contador		
		Estudio de todas las sugerencias de mejora y contestación	nº de quejas o sugerencias de mejoras	anualmente	100% sugerencias estudiadas y contestadas			

CSV: 11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 23 / 34	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe UPRL	02/07/2021 11:18:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	02/07/2021 11:33:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	02/07/2021 12:01:00	



11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636>

Universidad Zaragoza		CARTA DE SERVICIOS		Versión:2.0 Fecha: 30/06/2021 Página 24 de 34		Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza	
SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES	
EVALUACIÓN DE RIESGOS	Toda la comunidad universitaria (pública concurrencia) Trabajadores de la UZ Contratas	Atención a solicitud de evaluación de riesgos en el plazo de 15 días – 1 mes.	Tiempo tardado en visitar al sitio donde hay que realizar la evaluación Tiempo tardado en informar de los riesgos a las personas afectadas Tiempo tardado en implantar medidas correctoras que dependan de la UPRL	anualmente	100% evaluaciones solicitadas atendidas en 15 días 100% de los interesados informados en 15 días 100% medidas dependientes de la UPRL implantadas en un mes	Recoger en base de datos y memoria. No se puede poner un plazo a la evaluación porque dependerá de muchos factores externos, por ejemplo, la necesidad de medición higiénica, la disponibilidad de equipos de medición del SPA y la necesidad de depender de un laboratorio externo para la obtención de resultados.	
		Cumplir con el 50% de la planificación de evaluaciones urgentes a juicio técnico	% de planificación de evaluación cumplida	anualmente	Cumplir con el 100% de lo planificado sería lo lógico, pero el 50% sería un estándar digno		
		Revisar y renovar 2 evaluaciones de riesgos de edificios al año	nº edificios re-evaluados al año	anualmente	2 al año		
	Contratas		Realizar 2 evaluaciones de riesgos de edificios para CAE al año	nº edificios evaluados para CAE al año	anualmente	2 al año	
	Toda la comunidad universitaria (pública concurrencia)		Realizar 2 evaluaciones de aforo de edificios al año	nº edificios evaluados de aforo al año	anualmente	2 al año	

CSV: 11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 24 / 34	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe UPRL	02/07/2021 11:18:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	02/07/2021 11:33:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	02/07/2021 12:01:00	



11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636>

Universidad Zaragoza		CARTA DE SERVICIOS			Versión:2.0		Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza	
					Fecha: 30/06/2021			
					Página 25 de 34			
SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES		
VIGILANCIA DE LA SALUD	Trabajadores de la UZ	Cita en un plazo máximo de 1 semana para un reconocimiento inicial o una embarazada y 15 días para uno periódico	Tiempo medio para la citación nº de quejas recibidas del proceso de citación	anualmente	1 semana nuevo o embarazada 15 días periódico Menos de 5 quejas por tiempo de citación	Recoger nº de quejas recibidas al SPA por falta de fechas, proceso de solicitud Encuesta vigilancia de la salud		
		Resultados del reconocimiento en 15 días máximo	nº de quejas recibidas del SPA por retraso de resultados	anualmente	5 quejas recibidas por no tener los resultados en 15 días	memoria de vigilancia de la salud, encuesta		
		Informes médicos de evaluación de embarazadas en una semana	nº evaluaciones médicas a embarazadas	anualmente	50% de informes emitidos en menos de una semana			
		Aumentar un 10% el nº reconocimientos médicos realizados	nº reconocimientos iniciales nº reconocimientos periódicos nº reconocimientos obligatorios	anualmente	100% iniciales hechos 100% obligatorios hechos 50% periódicos hechos	Encuesta vigilancia de la salud		
		2 comunicaciones mediante el canal del iUNIZAR sobre vigilancia de la salud colectiva e individual	nº de comunicaciones de vigilancia de la salud	anualmente	2/mes			
		Entrega de material de botiquines en el plazo de 1 semana	nº peticiones tiempo medio entrega	anual	Tiempo medio de entrega inferior a 1 semana			

CSV: 11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 25 / 34	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe UPRL	02/07/2021 11:18:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	02/07/2021 11:33:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	02/07/2021 12:01:00	



11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636>

Universidad Zaragoza		CARTA DE SERVICIOS			Versión:2.0		Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza	
					Fecha: 30/06/2021			
					Página 26 de 34			
SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES		
PLANIFICACIÓN DE MEDIDAS CORRECTORAS	Toda la comunidad universitaria (pública concurrencia) Trabajadores de la UZ Contratas	Informar al responsable de las medidas correctoras en un plazo de una semana tras la evaluación	tiempo en informar al responsable y al interesado. nº informes dirigidos a responsables	anualmente	tiempo medio inferior a una semana para informar al responsable			
		Implantar medidas que dependan de la UPRL de forma inmediata para minimizar riesgos	nº medidas implantadas por la UPRL nº informes dirigidos a responsables	anualmente	100% medidas que dependen de UPRL tomadas	Recoger en base de datos de evaluaciones si la medida depende de la UZ o de responsable superior y si se corrige o no Modificar procedimiento obsoleto por otro que funcione		
COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES	Contratas que trabajan en UZ o instituciones Trabajadores de UZ que trabajan fuera de la UZ	Coordinación con el servicio de prevención en el plazo máximo de 1 semana del 100% de empresas contratadas que son comunicadas a la UPRL	nº de contrataciones que se descubren sin hacer CAE. tiempo desde comunicación CAE hasta atención tiempo desde comunicación hasta visto bueno de la UPRL	anualmente	100% de comunicaciones a la UPRL de situaciones de CAE 100% CAE con contrataciones y empresas que entran a UZ o con empresas a las que va personal de la UZ	Recoger en base de datos Realizar memoria CAE		
		Disminuir un 80% las empresas sin permiso de trabajo firmado antes de empezar el trabajo para no paralizar su trabajo	número de contrataciones que se descubren sin permiso de trabajo firmado. número de trabajos con permiso de trabajo firmados	anualmente	100% de empresas con permisos de trabajo firmados			

CSV: 11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 26 / 34	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe UPRL	02/07/2021 11:18:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	02/07/2021 11:33:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	02/07/2021 12:01:00	



11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636>

Universidad Zaragoza		CARTA DE SERVICIOS		Versión:2.0 Fecha: 30/06/2021 Página 27 de 34		 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		Presencia de recurso preventivo en todas las situaciones comunicadas que lo requieran por CAE	nº de trabajos con recurso preventivo presente nº de trabajos paralizados por falta de recurso preventivo	anualmente	Recurso preventivo en el 100% de las situaciones que lo requieran	
		Concienciación sobre situaciones de CAE a todos los trabajadores de la UZ con mando (campana iUNIZAR)	nº de comunicaciones de información de CAE	anualmente	100% trabajadores 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 el mismo momento o como máximo una semana después de comunicación	nº de accidentes no investigados en la semana que se produce la comunicación nº de accidentes investigados en el mes	anualmente	100% accidentes investigados el mismo día	En memoria anual de accidentabilidad
		Disminuir nº de accidentes por no uso de EPI o por imprudencias	nº de accidentes por no uso de EPI o por imprudencias nº accidentes totales gráficas de evolución	anualmente	cero accidentes por no cumplir obligaciones	Contabilizar los accidentes por falta de uso de epis, por imprudencia, por mal procedimiento, por error humano, por falta de medida técnica
		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	

CSV: 11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 27 / 34	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe UPRL	02/07/2021 11:18:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	02/07/2021 11:33:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	02/07/2021 12:01:00	



11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636>

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0				
		Fecha: 30/06/2021			Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	
		Página 28 de 34			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	Mantener equipos de emergencias formados.	nº trabajadores formados en emergencias nº trabajadores que renuevan su formación en emergencias, primeros auxilios / DESA nº edificios con plan de emergencia implantado nº simulacros realizados	anualmente	100% de edificios con personal formado en emergencias (primera intervención, primeros auxilios, desfibrilador) 100% renovación de la formación	Recoger en base de datos de emergencias Memoria anual de gestión de emergencias
		Coordinación conjunta de emergencias UPRL-US o simulacros de emergencias.	nº de emergencias comunicadas desde control de emergencias al jefe de la UPRL nº de emergencias en las que ha sido necesaria la presencia de la UPRL	anualmente	100% emergencias comunicadas a CECO y está a UPRL	
		Mejora en las actuaciones de los equipos de emergencias y el tiempo de evacuación	tiempo medio de evacuación de edificios nº de edificios donde se cumplen mínimos de operativa en simulacro nº edificios con plan de emergencia implantado	anualmente	Evacuación en 5 minutos de un edificio grande 100% edificios cumplen mínimos de actuaciones 100% edificios con plan implantado	Memoria anual de gestión de emergencias
		Realización de un informe por cada edificio para que se subsanen deficiencias detectadas	nº emergencias investigadas nº de informes con medidas correctoras para edificios tras simulacro	anualmente	100% edificios con medios técnicos adecuados 100% emergencias investigadas	

CSV: 11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 28 / 34	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe UPRL	02/07/2021 11:18:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	02/07/2021 11:33:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	02/07/2021 12:01:00	



11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636>

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0 Fecha: 30/06/2021 Página 29 de 34	 Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza 1542
---	-------------------------------	---	--

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL		Lograr aumentar la implicación de toda la comunidad universitaria en la ayuda a las emergencias	nº de quejas recibidas en simulacros y emergencias nº de escritos de gerencia amonestando a trabajador	anualmente	100% participación 0 quejas 0 escritos	
	Trabajadores de la UZ Proveedor de EPI	Que todos los trabajadores que lo soliciten comiencen su trabajo con todas las protecciones individuales necesarias.	nº trabajadores nuevos protegidos nº solicitudes atendidas	anualmente	100% trabajadores que nos lo solicitan protegidos antes de empezar	Realizar memoria anual de gestión de equipos de protección individual
		Atención de peticiones en un plazo máximo de 10 días laborables excepto para epis muy especiales e información del seguimiento del pedido al usuario	nº de reclamaciones por exceso de tiempo nº quejas recibidas en el proceso tiempo medio entrega equipos	anualmente	10 reclamaciones por exceso de tiempo 5 reclamaciones por el proceso Tiempo medio de entrega inferior a 10 días	Recoger en base de datos si hay solicitud y fecha. Recoger en base de datos
		Formación e información a nuevos usuarios en la entrega de nuevos equipos que necesiten instrucciones	nº de trabajadores formados / informados	anualmente	100% trabajadores formados en uso y mantenimiento	Recoger en base de datos si se ha dado formación adicional
		Mejora calidad y comodidad de equipos suministrados	nº de quejas recibidas por la calidad de la prenda nº de quejas de la UPRL al proveedor	anualmente	0% quejas por calidad de prendas	Estudiar la naturaleza de las quejas en encuesta

CSV: 11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 29 / 34	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe UPRL	02/07/2021 11:18:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	02/07/2021 11:33:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	02/07/2021 12:01:00	



11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636>

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS			Versión: 2.0		 Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza
				Fecha: 30/06/2021		
				Página 30 de 34		
SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
FORMACIÓN	Trabajadores de la UZ	Renovación de la formación específica de riesgos o emergencias	nº trabajadores asistentes por curso nº trabajadores formados en el año nº horas formativas totales nº trabajadores con curso renovado	anualmente	100% de trabajadores con curso obligatorio formados 100% de trabajadores con curso renovado 100% de trabajadores con formación específica de riesgos de su puesto de trabajo	Realizar un Plan de Formación 2021-2025. Estudiar resultados encuestas de cursos de formación
		Implantación de cursos de prevención obligatorios y cursos voluntarios. Conseguir la formación inicial obligatoria para todos los trabajadores en su puesto de trabajo en base a un perfil de puesto	nº de trabajadores con curso obligatorio inicial superado nº de trabajadores con curso obligatorio renovado	anualmente	100% trabajadores con formación inicial obligatoria 100% trabajadores con renovación curso obligatorio	Aprobación Plan de Formación con estudio económico
		Todos los cursos serán realizados por personal técnico de SPP, SPA o técnico competente	nº quejas recibidas respecto al profesor valoración en la encuesta del curso	anualmente	Valoración de 4 sobre 5 en la encuesta	Estudiar resultados encuestas de cursos de formación
		Aumentar el nº de asistentes a cursos voluntarios mejorando la oferta de cursos	nº de cursos ofertados nº de asistentes a cursos no obligatorios	anualmente	70% cupo lleno	

CSV: 11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 30 / 34	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe UPRL	02/07/2021 11:18:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	02/07/2021 11:33:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	02/07/2021 12:01:00	



11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636>

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	 Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza
		Versión: 2.0
		Fecha: 30/06/2021
		Página 31 de 34

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
FORMACIÓN		1 campaña al trimestre sobre cursos de formación (canal del iUNIZAR)	Nº campañas de información en iUNIZAR	anualmente	4 campañas al año	
	Trabajadores de la UZ y resto de la sociedad interesada	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	nº de asistentes a congreso nº de quejas recibidas en la encuesta acerca de los ponentes	Bianual	Ser referente nacional y mantener el 100% de aforo	Recoger en planificación y memoria
GESTIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS	Usuarios de instalaciones de la UZ Gestores internos de residuos Gestor autorizado externo contratado	Retirada de todos los residuos peligrosos y sanitarios que se produzcan y se declaren	nº hallazgos de residuos sin gestionar y sin codificar	anualmente	100% de todos los residuos peligrosos químicos o sanitarios gestionados por gestor autorizado 0% residuos por la fregadera	Realizar memoria anual
		Proporcionar la formación e información necesaria para su trabajo a los gestores internos. Renovación de la formación si es necesaria.	nº de trabajadores formados o con curso renovado nº cursos de renovación para gestores	anualmente	100% de gestores internos formados 0% incidencias por mala gestión en los almacenes	
		Mantener actualizado el procedimiento y favorecer su difusión	nº comunicaciones al iUNIZAR	anualmente	Cada vez que cambie protocolo	

CSV: 11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 31 / 34	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe UPRL	02/07/2021 11:18:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	02/07/2021 11:33:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	02/07/2021 12:01:00	



11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636>

	CARTA DE SERVICIOS	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		Resolución del 100% de las consultas técnicas sobre gestión de residuos	nº de consultas recibidas	anualmente	100% de las consultas resueltas	
		Los envases vacíos, etiquetas y anti-derrames se repondrán en un plazo máximo de 10 días	nº días promedio de reposición de material	anualmente	En la semana	
		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
		Reducir un 50% las incidencias en almacenes definitivos o temporales. Informar de incidencias.	nº de incidencias con residuos al año respecto al anterior	anualmente	0 incidencias	Difundir incidencias a gestores internos y responsables con referencia del residuo y el departamento.
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Contratas	Tramitar facturas que lleguen por FACE en el plazo de 10 días laborables	Nº facturas tramitadas en tiempo	anualmente	100% tramitadas en 10 días	

CSV: 11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 32 / 34	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe UPRL	02/07/2021 11:18:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	02/07/2021 11:33:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	02/07/2021 12:01:00	

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0	 Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza
		Fecha: 30/06/2021	
		Página 33 de 34	

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:

- a) Identificación de los servicios
- b) Resumen de compromisos asumidos
- f) Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones y plazo de contestación
- g) 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.

- a) Página web de la Unidad
- b) Boletín iUNIZAR
- c) Inclusión del resumen de la carta de servicios en la documentación que se proporciona a las contratas 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.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636>

CSV: 11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 33 / 34	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe UPRL	02/07/2021 11:18:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	02/07/2021 11:33:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	02/07/2021 12:01:00	



11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636>

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0	 Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza
		Fecha: 30/06/2021	
		Página 34 de 34	

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.

CSV: 11a02f2556945dbb0ede59bcc8984636	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 34 / 34	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS ANDRES CÁSEDAS URIEL	Jefe UPRL	02/07/2021 11:18:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	02/07/2021 11:33:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	02/07/2021 12:01:00	