

75FH5'89'G9FJ7-ÇG  
: YW UXYUdfcVUMjCb'cZVU' & -#%&B\$%&



## Introducción

Esta Carta de Servicios expresa el compromiso del Servicio de Prevención con la implantación de una cultura de prevención de riesgos que garantice al máximo la seguridad y la protección de la salud en el ámbito laboral de la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea.

Se trata del documento a través del que informamos a las personas usuarias sobre los servicios que ofrecemos, sus derechos y nuestros compromisos de calidad.

Esperamos que la Carta de Servicios sea un instrumento de información y compromiso que nos permita realizar nuestro trabajo de manera eficaz, profesional y orientado a las personas usuarias.

## Propósito

El Servicio de Prevención propio de la UPV/EHU se define como el conjunto de medios humanos y materiales necesarios para realizar las actividades preventivas a fin de garantizar la adecuada protección de la seguridad y la salud de la comunidad universitaria, asesorando y asistiendo a la Administración, a los trabajadores, a sus representantes y a los Comités de Campus e Intercampus de Seguridad y Salud Laboral.

## Actividades y Destinatarios

Emisión de informes del Área Sanitaria solicitados por la Vicegerencia de Personal	
Redactar y emitir los informes del Área Sanitaria solicitados por escrito por la Vicegerencia de Personal	PDI PAS Vicegerencia de Personal
Formación de PAS y PDI en materia de prevención	
En materia de prevención, cursos de formación ofertados anualmente al PAS y PDI	PDI PAS
Gestión de planes de autoprotección	
Gestión de planes de autoprotección y apoyo a la realización de simulacros	PDI PAS
Realizar reconocimientos médicos ordinarios al PDI y PAS	
Realizar reconocimientos médicos ordinarios al PDI y PAS de la universidad	PDI PAS
Reconocimientos médicos de ingreso	
Realizar el reconocimiento médico al PAS y PDI de nueva incorporación	PDI PAS
Mantenimiento, limpieza y descontaminación de batas	
Mantenimiento, limpieza y descontaminación de ropa de trabajo (batas)	PDI PAS
Realización del control higiénico por parte del Técnico/a Superior en Prevención de Riesgos Laborales	
Realización del control higiénico por parte del Técnico/a Superior en Prevención de Riesgos Laborales (mediciones ambientales)	PDI PAS
Evaluación del riesgo en embarazadas, lactantes y personas trabajadoras especialmente sensibles	
Evaluación del riesgo en embarazadas, lactantes y personas trabajadoras especialmente sensibles	PDI PAS
Control de riesgos ergonómicos	
Control de riesgos ergonómicos	PDI PAS
Tramitar solicitudes y sugerencias en materia de prevención	
Tramitar solicitudes y sugerencias en materia de prevención	PDI PAS



## Derechos

A disponer de información actualizada sobre todos los servicios prestados y de la reglamentación aplicable a través, entre otros medios, de la página web.

A obtener una respuesta por parte del servicio para todas las demandas planteadas a través de los canales establecidos.

A recibir atención en la lengua oficial deseada (euskera o castellano) por el personal del Servicio de Prevención.

A recibir un trato personalizado tanto a la hora de solicitar información como a la hora de plantear una queja o sugerencia.

A tener sus datos personales protegidos según la normativa de aplicación.

## Deberes

Colaborar activamente en la aportación de toda información necesaria para realizar las evaluaciones de riesgos y en la realización de los simulacros.

Respetar los horarios de atención establecidos por el Servicio de Prevención.

Utilizar los cauces oficiales establecidos en el servicio a la hora de plantear una queja y/o sugerencia.

## Normativa UPV/EHU

Acuerdo del Consejo de Gobierno de la UPV/EHU, en su sesión de 28 de octubre de 2009, por el que se aprueba el Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea.

Decreto del Gobierno Vasco 17/2011, de 15 de febrero, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea.

Ley 2/2004, de 25 de febrero, de Ficheros de Datos de Carácter Personal de Titularidad Pública y de Creación de la Agencia Vasca de Protección de Datos.

Ley 3/2004, de 25 de febrero, del Sistema Universitario Vasco.

Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales (actualizada el 31 de diciembre de 2006).

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Ley Orgánica 4/2007, del 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de Universidades.

Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Resolución de 4 de septiembre de 2008, del Secretario General de la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea, por la que se ordena la publicación en el Boletín Oficial del País Vasco del Reglamento de la UPV/EHU de Protección de Datos de Carácter Personal.

## Normativa específica

Decreto 306/1999, de 27 de julio, por el que se regulan las actuaciones sanitarias de los servicios de prevención en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

Resolución de 7 de abril de 2003, del Rector de la UPV/EHU, de constitución, organización y funcionamiento del servicio de prevención propio de la UPV/EHU.

## Compromiso

Actividad	Compromiso	Indicador
Emisión de informes del Área Sanitaria solicitados por la Vicegerencia de Personal	El Servicio de Prevención emitirá los informes del Área Sanitaria en un plazo máximo de 9 días hábiles desde la recepción de la solicitud escrita de la Vicegerencia de Personal	Nº de días hábiles que transcurren desde la recepción de la solicitud escrita de la Vicegerencia de Personal hasta que se emite el informe del Área Sanitaria por parte del Servicio de Prevención
Formación de PAS y PDI en materia de prevención	Conseguir que el grado de satisfacción de las personas participantes en los cursos relacionados con la Prevención sea superior a 7 sobre 10	Grado de satisfacción (de 0 a 10) de las personas participantes en los cursos relacionados con la Prevención
Gestión de planes de autoprotección	El 100% de los Comités de Autoprotección recibirán el asesoramiento del Servicio de Prevención sobre los planes de autoprotección y su implantación	% Asistencia de los Comités de Autoprotección
Realizar reconocimientos médicos ordinarios al PDI y PAS	El 100% del personal que ha realizado el reconocimiento ordinario recibirá los resultados en un plazo máximo de 10 días hábiles	% del personal que ha realizado el reconocimiento ordinario recibirá los resultados en un plazo máximo de 10 días hábiles
Reconocimientos médicos de ingreso	Realizar el reconocimiento médico de ingreso al PDI y PAS de nueva incorporación con contrato mínimo de 2 meses en un plazo máximo de 16 días hábiles	Nº de días hábiles que transcurren desde la fecha de incorporación del nuevo PDI y PAS con contrato mínimo de 2 meses hasta la realización del reconocimiento médico de ingreso
Mantenimiento, limpieza y descontaminación de batas	El personal recibirá la bata limpia y descontaminada en un plazo de 15 días hábiles desde que la deposite en el punto establecido	Nº de días que transcurren desde que el personal deposita en el punto establecido las batas para su lavado y descontaminación hasta la recepción de la bata limpia
	El personal con obligación de usar batas solicita esta ropa de trabajo siguiendo el procedimiento establecido la recibirá en un plazo máximo de 15 días hábiles	Nº de días hábiles que transcurren desde que el personal con obligación de usar batas solicita esta ropa de trabajo siguiendo el procedimiento establecido hasta su recepción
Realización del control higiénico por parte del Técnico/a Superior en Prevención de Riesgos Laborales	Realizar las mediciones higiénicas en un plazo máximo de 40 días hábiles desde la recepción de la notificación escrita hasta que se realiza la medición higiénica por parte del TSPRL	Nº de días hábiles que transcurren desde la recepción de la notificación escrita hasta que se realiza la medición higiénica por parte del TSPRL
Evaluación del riesgo en embarazadas, lactantes y personas trabajadoras especialmente sensibles	Desde la recepción de la notificación escrita hasta que se realiza la visita técnica y el informe transcurrirán un máximo de 10 días hábiles	Nº de días hábiles que transcurren desde la recepción de la notificación escrita hasta que se realiza la visita técnica y el informe
Control de riesgos ergonómicos	Realizar la evaluación de riesgo ergonómico en un plazo máximo de 30 días hábiles desde la recepción de la solicitud escrita	Nº de días hábiles que transcurren desde la recepción de la solicitud escrita hasta que se realiza la evaluación de riesgo ergonómico
Tramitar solicitudes y sugerencias en materia de prevención	El Servicio de Prevención iniciará la tramitación de las solicitudes o sugerencias escritas en un plazo de 15 días desde su recepción.	Nº de días hábiles que transcurren desde la recepción de la solicitud o sugerencia escrita hasta que se inicia la tramitación por parte del Servicio de Prevención

## Formas de participación

Las personas usuarias pueden colaborar en la mejora de nuestro servicio aportando sugerencias o solicitudes por medio de diversas herramientas de participación tanto verbales como preferiblemente escritas.

Buzón de Sugerencias del Servicio de Prevención: <http://www.zerbitzu-orokorrak.ehu.es/p258-shprevct/es/o53CiudadanoWar/ciudadano/o53nuevaConsulta.do?accion=inicio&codigoBuzon=BUZ211&idioma=es>  
fax: 946013185

e-mail: [ane.uriarte@ehu.es](mailto:ane.uriarte@ehu.es) (secretaria) / [i.apellaniz@ehu.es](mailto:i.apellaniz@ehu.es) (jefe del servicio)

Otros mecanismos de participación:

Comités de Seguridad y Salud:

[http://www.zerbitzu-orokorrak.ehu.es/p258-shprevct/es/contenidos/informacion/indice\\_comites\\_segurida/es\\_indice/indice.html](http://www.zerbitzu-orokorrak.ehu.es/p258-shprevct/es/contenidos/informacion/indice_comites_segurida/es_indice/indice.html)

Solicitar citas médicas:

[http://www.zerbitzu-orokorrak.ehu.es/p258-shprevct/es/contenidos/informacion/indice\\_vigilancia/es\\_indice/reserva\\_de\\_citas.html](http://www.zerbitzu-orokorrak.ehu.es/p258-shprevct/es/contenidos/informacion/indice_vigilancia/es_indice/reserva_de_citas.html)

Gestión de residuos:

[http://www.zerbitzu-orokorrak.ehu.es/p258-shprevct/es/contenidos/informacion/indice\\_residuos/es\\_indice/formularios\\_recogida\\_residuos.html](http://www.zerbitzu-orokorrak.ehu.es/p258-shprevct/es/contenidos/informacion/indice_residuos/es_indice/formularios_recogida_residuos.html)

Notificación de accidentes: [accidentes@ehu.es](mailto:accidentes@ehu.es)

Protección de la maternidad: [maternidad@ehu.es](mailto:maternidad@ehu.es)

Ropa de trabajo: [batas@ehu.es](mailto:batas@ehu.es)



## Formas de presentación de sugerencias

Las personas usuarias pueden presentar sugerencias con el fin de mejorar la prestación de nuestros servicios en el

Buzón de Sugerencias del Servicio de Prevención: <http://www.zerbitzu-orokorrak.ehu.es/p258-shprevct/es/o53CiudadanoWar/ciudadano/o53nuevaConsulta.do?accion=inicio&codigoBuzon=BUZ211&idioma=es>

## Formas de presentación quejas y reclamaciones

Las personas usuarias pueden presentar cualquier queja o reclamación por escrito en el Buzón de Sugerencias del Servicio de Prevención: <http://www.zerbitzu-orokorrak.ehu.es/p258-shprevct/es/o53CiudadanoWar/ciudadano/o53nuevaConsulta.do?accion=inicio&codigoBuzon=BUZ211&idioma=es>

## Compromiso Social

Las personas trabajadoras del Servicio de Prevención asumimos, además, una serie de compromisos no ligados directamente a la prestación de nuestros servicios, y que están relacionados con el compromiso social.

Mediante esta Carta mostramos, por tanto, nuestro compromiso y responsabilidad con aspectos que deben ser señas de identidad de una administración pública. Es por ello que trabajamos para promover y garantizar la igualdad de género y la accesibilidad de colectivos con necesidades especiales. Asimismo, adoptamos medidas medioambientales y de prevención de riesgos laborales para ofertar un servicio sostenible, saludable y seguro.

Por otra parte, la UPV/EHU más allá del cumplimiento de las normas, en sus Estatutos reconoce el euskera y el castellano como las lenguas oficiales de la UPV/EHU. En su compromiso por ofrecer un servicio de calidad, la UPV/EHU establece mecanismos para garantizar el uso equilibrado de ambas lenguas.

### Medidas de subsanación

En caso de incumplimiento de algunos de los compromisos asumidos en la Carta, la persona usuaria podrá elevar una reclamación por incumplimiento de los compromisos a la persona responsable del Servicio de Prevención.

La persona responsable del Servicio de Prevención enviará una respuesta a la persona usuaria por los mismos medios e idioma que la reclamación ha sido recibida. Si se considerase que se ha incumplido alguno de sus compromisos, en un plazo de 15 días hábiles se le pedirán disculpas y se le comunicarán las medidas adoptadas para corregir la deficiencia observada.

Cuando el incumplimiento de algún compromiso sea generalizado se publicará una carta de disculpas en la página web <http://www.zerbitzu-orokorrek.ehu.es/p258-shprevhm/es/>

### Publicación de Resultados

Las Cartas de Servicios son instrumentos que deben estar sometidos a revisión continua, en lo que se refiere a la corrección de desviaciones respecto a los compromisos declarados.

Por ello, nos comprometemos a realizar un control continuo del grado de cumplimiento de los compromisos declarados a través de los indicadores establecidos al efecto; asimismo, analizaremos las reclamaciones por incumplimiento de aquellos y evaluaremos la satisfacción de las personas usuarias.

Con el análisis de esos datos elaboraremos un Informe de Seguimiento Anual sobre el grado de cumplimiento de los compromisos, las medidas correctoras que se han puesto en marcha para la mejora de la prestación del servicio y, en su caso, las medidas de subsanación que han sido tomadas.

Esta Carta de Servicios se difundirá a través de la web de la UPV/EHU. Asimismo, se publicará, anualmente, el grado de cumplimiento de los compromisos fijados en la misma, que estará disponible en el siguiente enlace de la misma página web: <http://www.zerbitzu-orokorrek.ehu.es/p258-shprevhm/es/>



## Dirección, accesos y horarios

### Dirección

#### CAMPUS BIZKAIA

Jefe del Servicio de Prevención: Edificio Biblioteca Planta Baja. Barrio Sarriena s/n 48940-LEIOA

Área Sanitaria: Edificio Biblioteca Planta Baja. Barrio Sarriena s/n 48940-LEIOA

Área Técnica:

Aulario I 3ª planta. Barrio Sarriena s/n 48940-LEIOA

ETS Ingeniería. Edificio B. Alameda Urquijo s/n 48013-BILBAO

#### CAMPUS ÁLAVA

Vicerrectorado. 2ª Planta. Comandante Izarduy, 2. 01006-VITORIA-GASTEIZ

#### CAMPUS GIPUZKOA

Centro Ignacio María Barriola. Plaza Elhuyar, 1. 20018-DONOSTIA

### Horarios

08:00-17:00

### Teléfono

946013186 Administrativa

946013187 Jefe de Servicio

**Fax** 946013185

**e-mail** i.apellaniz@ehu.es

**Web** <http://www.zerbitzu-orokorrak.ehu.es/p25>

### Localización y accesos





**CAMPUS ÁLAVA**

**Vitoria-Gasteiz**  
Vicerrectorado  
2º piso





### CAMPUS GIPUZKOA

**Donostia-San Sebastián**  
Centro Ignacio M<sup>a</sup> Barriola  
1<sup>o</sup> piso



### CAMPUS BIZKAIA

Jefe del Servicio de Prevención: Edificio Rectorado 2<sup>a</sup> planta. Barrio Sarriena s/n 48940-LEIOA

Área sanitaria: Edificio Biblioteca. Planta Baja. Barrio Sarriena s/n 48940-LEIOA

Área Técnica: Aulario I 3<sup>a</sup> planta. Barrio Sarriena s/n 48940-LEIOA

ETS Ingeniería. Edificio B. Alameda Urquijo s/n 48013-BILBAO

Planos: [http://www.bizkaia.ehu.es/p209-content/es/contenidos/centro/vrb\\_ubicaciones/es\\_ubicacio/indice.html](http://www.bizkaia.ehu.es/p209-content/es/contenidos/centro/vrb_ubicaciones/es_ubicacio/indice.html)

Acceso: [http://www.bizkaia.ehu.es/p209-content/es/contenidos/informacion/como\\_llegar/es\\_llegar/llegar.html](http://www.bizkaia.ehu.es/p209-content/es/contenidos/informacion/como_llegar/es_llegar/llegar.html)

### CAMPUS ÁLAVA

Vicerrectorado. 2<sup>a</sup> Planta. Comandante Izaola, 2. 01006-VITORIA-GASTEIZ

Localización, acceso y planos:

[http://www.araba.ehu.es/p208-content/es/contenidos/centro/vra\\_ubicaciones/es\\_situ/indice\\_ubicacion.html](http://www.araba.ehu.es/p208-content/es/contenidos/centro/vra_ubicaciones/es_situ/indice_ubicacion.html)

### CAMPUS GIPUZKOA

Centro Ignacio María Barriola 1<sup>a</sup> planta. Plaza Elhuyar, 1. 20018-DONOSTIA

Localización, acceso y planos:

[http://www.gipuzkoa.ehu.es/p210-content/es/contenidos/enlace/vcg\\_localizacion/es\\_localiza/localizacion](http://www.gipuzkoa.ehu.es/p210-content/es/contenidos/enlace/vcg_localizacion/es_localiza/localizacion).

html

