

## B) COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

1. Compromisos de calidad.
  1. Tramitar al menos el 90% de los expedientes de contratos mayores en el plazo máximo de noventa días.
  2. Tramitar al menos el 90% de los expedientes de contratos menores en el plazo máximo de treinta días.
  3. Publicar y recepcionar los expedientes de contratos mayores.
  4. Gestionar la devolución de las fianzas de los contratos en plazo.
  5. Realizar las convocatorias de la Mesa de Contratación necesarias para la tramitación de los expedientes en los plazos establecidos.
  6. Emitir y remitir facturas de los servicios a los/as adjudicatarios/as en el plazo máximo de quince días.
  7. Responder a las peticiones de las Unidades de Gasto en un plazo máximo de dos días.

## 2. Indicadores de calidad.

1. Porcentaje de expedientes de contratos mayores tramitados en el plazo establecido.
2. Porcentaje de expedientes de contratos menores tramitados en el plazo establecido.
3. Número de anuncios publicados.
4. Número de actas recepcionadas de contratos mayores.
5. Número de Mesas de Contratación celebradas.
6. Porcentaje de facturas emitidas y remitidas en el plazo establecido a los concesionarios de los servicios.
7. Porcentaje de devolución de fianzas en plazo.
8. Porcentaje de peticiones tramitadas en plazo.

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

El horario de atención al público, presencial y telefónicamente, es de lunes a viernes de 9,00 a 14,00 horas y por correo electrónico atendiendo de forma personalizada la gestión del trámite, según la naturaleza del servicio y sin incurrir en el trato desigual respecto al resto de clientes

*RESOLUCIÓN de 16 de febrero de 2009, de la Universidad de Huelva, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.*

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de Huelva, y de acuerdo con el informe favorable de la Dirección General de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos de la Consejería de Justicia y Administración Pública, en uso de la competencia que me confiere el art. 7.1 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios de la Calidad de los Servicios Públicos,

## R E S U E L V O

1. Aprobar la Carta de Servicios del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de Huelva, que se incorpora como Anexo a esta Resolución.
2. Ordenar la publicación de la presente Resolución y la Carta de Servicios del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de Huelva en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.
3. La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Huelva, 16 de febrero de 2009.- El Rector, Francisco José Martínez López.

## A N E X O

## CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA

## P R Ó L O G O

La Carta de Servicios del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de Huelva nace con el propósito de facilitar a la comunidad universitaria y a la ciudadanía la obtención de información, los mecanismos de colaboración y la posibilidad de participar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por dicho Servicio.

Esta Carta tiene como objetivo mejorar los servicios prestados por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales a las personas usuarias. Como consecuencia, este Servicio adoptará las medidas necesarias para garantizar que se aplique en toda su extensión el contenido de la misma, por parte del personal adscrito a él.

## A) DATOS GENERALES

## 1. Datos identificativos.

1.1. Datos identificativos del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales es un Servicio de la Universidad de Huelva adscrito a Gerencia.

## 1.2. Misión del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de Huelva es un órgano técnico que tiene como misión proporcionar el asesoramiento, apoyo y coordinación necesarias para implantar un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo, que permita a la Institución cumplir con la legislación vigente en materia de Prevención de Riesgos Laborales, garantizando la Seguridad y la Salud de sus trabajadores/as. El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales está comprometido con el objetivo de conseguir un entorno de trabajo seguro y saludable, fomentando actividades de promoción de la Seguridad y Salud en el Trabajo, con el fin de generar la necesaria cultura de la prevención en toda la comunidad universitaria.

## 1.3. Responsable de la Carta.

La persona titular de la Gerencia de la Universidad de Huelva es la responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

## 1.4. Formas de colaboración y participación con el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales

Las personas usuarias de los servicios que presta el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales en calidad de clientes, ya sean de carácter interno –comunidad universitaria– o externo –la sociedad en general–, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas anuales que se realicen sobre la prestación de los servicios, o bien empleando los siguientes medios:

- Buzón de Sugerencias, vía web: <http://www.uhu.es/servicio.prevencion>.

- Correo electrónico: [tecnico.prevencion@sc.uhu.es](mailto:tecnico.prevencion@sc.uhu.es).

- Teléfono: 959 218 143 y fax: 959 218 165.

- Dirección Postal: Servicio Prevención Riesgos Laborales, Rectorado, C/ Dr. Cantero Cuadrado, núm. 6, 21071, Huelva; y a través del buzón de sugerencias situado en esta dirección.

## 2. Servicios.

## 2.1. Relación de servicios que presta.

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de Huelva realiza los siguientes servicios:

1. Evaluar los factores de riesgo que puedan afectar a la seguridad y la salud de los/as trabajadores/as en los términos previstos en el artículo 16 de la Ley de PRL.

2. Determinar las medidas preventivas necesarias y su prioridad, para disminuir los niveles de riesgo detectados durante la evaluación de riesgos de los puestos de trabajo, proponiendo su implementación en el Plan Anual de Prevención de Riesgos Laborales, en los términos previstos en el artículo 16 de la Ley de PRL.

3. Facilitar una evacuación ordenada y eficaz de las personas usuarias de los centros y edificios de la Universidad de Huelva (UHU), mediante el diseño, elaboración, implantación y actualización los Planes de Autoprotección (Emergencia y Evacuación) de todos los edificios de la UHU, en los términos previstos en el artículo 20 de la Ley de PRL.

4. Registrar los incidentes y los Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, procediendo a su notificación e investigación. Incluye la tramitación ante la Mutua para que los/as usuarios/as reciban asistencia médica o clínica, en su caso.

5. Emitir informes técnicos en respuesta a solicitudes de asesoramiento e intervención, en relación con carencias o deficiencias en materia de seguridad y salud o de adaptación de puestos de trabajo, transmitidas por los miembros de la comunidad universitaria.

6. Elaborar, coordinar y ejecutar las actividades de información y formación que, en materia de prevención de riesgos laborales, se debe proporcionar a los/as trabajadores/as, en los términos previstos en los artículos 18 y 19 de la Ley de PRL.

7. Coordinar las actividades preventivas, con las empresas que realicen trabajos (contratas y subcontratas) en cualquiera de las instalaciones y dependencias de la Universidad de Huelva.

8. Realizar la vigilancia de la salud de los/as trabajadores/as, mediante reconocimientos médicos específicos y adecuados a los riesgos del puesto de trabajo, incluida la revisión oftalmológica periódica, cuando sea necesario. Facilitar el acceso a la prevención y el tratamiento del tabaquismo, a través de la Unidad Antitabaco.

9. Realizar el estudio, análisis y adaptación de puestos de trabajo ocupados por personas con algún tipo de discapacidad, física, psíquica o sensorial.

10. Facilitar la retirada y eliminación de los residuos peligrosos y reciclables que se generen en las instalaciones de la Universidad, en general, y de los laboratorios, en particular. El servicio incluye asesoramiento en la manipulación, etiquetado, trasvase, almacenamiento en depósito temporal y la retirada por gestor autorizado.

2.2. Normas reguladoras del servicio prestado por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

2.2.1. Normas reguladoras de carácter general.

1. Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre (BOE núm. 307, de 24.12.2001), de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril (BOE núm. 89, de 13.4.2007).

2. Ley 15/2003, de 22 de diciembre (BOJA núm. 251, de 31.12.03), Andalucía de Universidades.

3. Ley 30/1992, de 26 de noviembre (BOE núm. 285, de 27.11.1992), de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

4. Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre (BOE núm. 298, de 14.12.1999), de Protección de Datos de Carácter Personal.

5. Ley 7/2007, de 12 de abril (BOE núm. 89, de 13.4.2007), del Estatuto Básico del Empleado Público.

6. Ley 31/1995, de 8 de noviembre (BOE núm. 269, de 10.11.1995), de Prevención de Riesgos Laborales.

7. Estatutos de la Universidad de Huelva, aprobados por acuerdo del Consejo de Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, de 21 de octubre de 2003, publicados por Decreto 299/2003, de 21 de octubre (BOJA núm. 214, de 6.11.03).

2.2.2. Normas reguladoras de carácter específico.

1. Ley 54/2003, de 12 de diciembre (BOE núm. 298, de 13.12.2003), de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales.

2. Real Decreto 1488/1998, de 10 de julio (BOE núm. 170, de 17.7.1998), de adaptación de la legislación de prevención de riesgos laborales a la Administración General del Estado.

3. Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.

4. Real Decreto 39/1997, de 17 de enero (BOE de 31.1.1997), Reglamento de los Servicios de Prevención y sus posteriores modificaciones.

5. Todas las Normas de desarrollo reglamentario de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

3. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

3.1. De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.

2. Recibir información de interés general y específico de los procedimientos que les afecten, que se tramiten de manera presencial, telefónica o telemática.

3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.

4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

6. Obtener una orientación positiva.

7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

Las personas usuarias tienen derecho al tratamiento de sus datos personales con la garantía establecida en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (BOE núm. 298, de 14 de diciembre).

3.2. Como usuarios/as específicos/as tienen derecho a:

1. Gozar de una prevención y protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.

2. Disponer de la Evaluación de Riesgos de su puesto de trabajo y conocer los resultados.

3. Recibir información y formación específica sobre los riesgos de su puesto de trabajo y su prevención.

4. Disponer de un sistema de vigilancia de su salud, específico y adecuado a su puesto de trabajo.

5. Conocer los resultados de la vigilancia de su salud personalmente, mediante informe confidencial.

6. Disponer de un Plan de Autoprotección en su centro de trabajo, para una evacuación eficaz del puesto de trabajo en caso de una emergencia.

7. Demandar información, consulta y participación, en relación con los riesgos derivados del trabajo, las medidas y actividades de prevención y protección y la adopción de medidas de emergencia.

8. Recibir asistencia médica y reparadora en caso de accidente de trabajo y/o enfermedad profesional.

9. Recibir asesoramiento y asistencia técnica en relación con la gestión de residuos tóxicos y peligrosos.

10. Recibir asesoramiento y apoyo profesional para la prevención y tratamiento del tabaquismo.

4. Sugerencias y reclamaciones.

La clientela interna y externa del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales podrá realizar sus quejas a través de:

- Buzón de Sugerencias, vía web: <http://www.uhu.es/servicio.prevencion>.

- Correo electrónico: [servicio.prevencion@sc.uhu.es](mailto:servicio.prevencion@sc.uhu.es).

- Teléfono: 959 218 143 y fax: 959 218 165.

- Dirección postal: Servicio Prevención de Riesgos Laborales-Rectorado, C/ Dr. Cantero Cuadrado, núm. 6, 21071, Huelva; y a través del buzón de sugerencias situado en esta dirección.

La dirección del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales llevará el control de las sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento del servicio prestado, debiéndose notificar al interesado/a, en el plazo de 15 días, las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos.

#### 5. Direcciones y formas de acceso.

##### 5.1. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, las personas interesadas, como clientela interna/externa, podrán dirigirse a:

- Dirección Postal: Servicio Prevención Riesgos Laborales-Rectorado, C/ Dr. Cantero Cuadrado, núm. 6, 21071, Huelva; y a través del buzón de sugerencias situado en esta dirección.

- Teléfono: 959 218 143 y fax: 959 218 165.

- Vía web: <http://www.uhu.es/servicio.prevencion>.

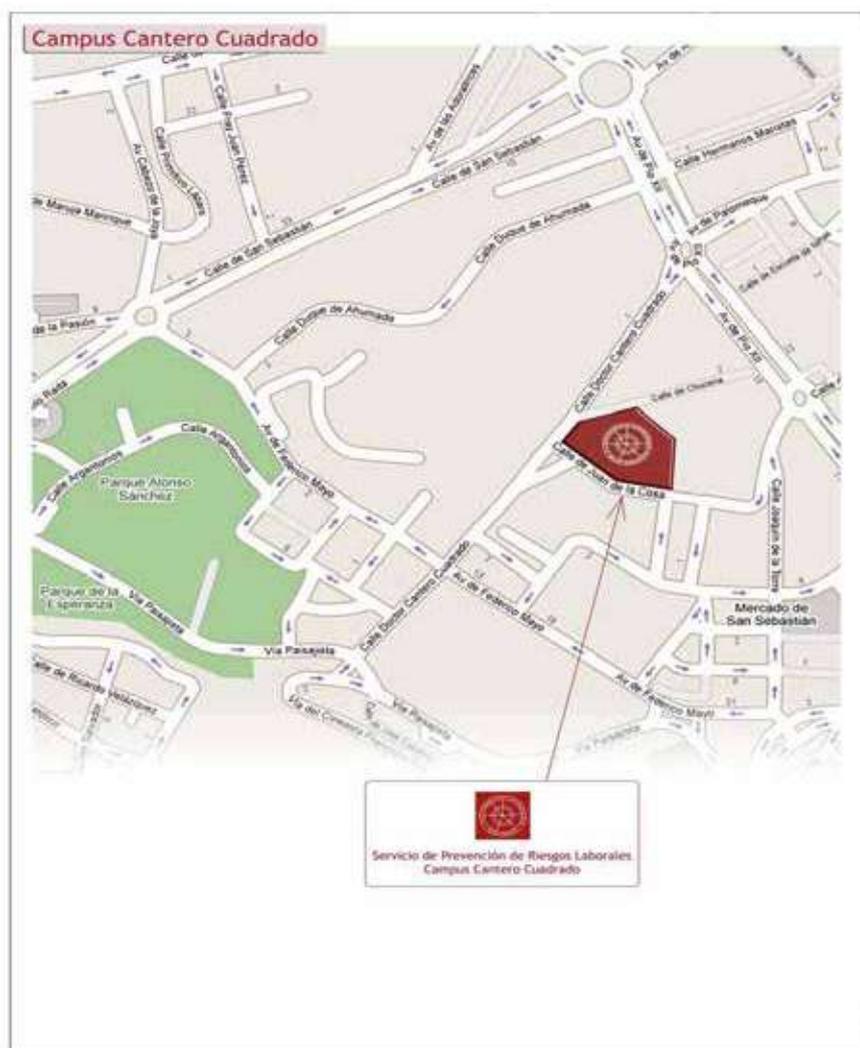
- Correo electrónico: [tecnico.prevencion@sc.uhu.es](mailto:tecnico.prevencion@sc.uhu.es).

- O a través del Registro General de la Universidad (Universidad de Huelva; C/ Dr. Cantero Cuadrado, 6, 21071, Huelva.

##### 5.2. Formas de acceso y transporte.

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales se encuentra ubicado en la segunda planta del ala izquierda del edificio de Servicios Centrales de la Universidad de Huelva, en el Campus Cantero Cuadrado. Existe transporte público de autobuses urbanos en la línea 2, con parada a 10 metros del acceso al edificio.

##### 5.3. Plano de situación.



## B) COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

### 1. Compromisos de calidad.

1. Realizar la evaluación de riesgos del 100% de los puestos de trabajo del Campus de Cantero Cuadrado durante el año 2009, con criterios de profesionalidad y calidad, que permitan alcanzar una conclusión clara sobre el riesgo y, en su caso, proponer y priorizar las acciones preventivas mediante planes de prevención anuales.

2. Realizar informes de investigación del 100% de los accidentes, incidentes o daño a la salud de los/as trabajadores/as,

dentro de los 5 días siguientes a su ocurrencia, con el fin de identificar sus factores causales y proponer acciones preventivas para el control.

3. Reducir a 1 hora el tiempo máximo de respuesta para que los/as usuarios/as puedan recibir atención médica en caso de accidente. Se entenderá por «tiempo de respuesta», el periodo de tiempo transcurrido desde que se produce el accidente hasta que es atendido por el personal sanitario de la Mutua.

4. Elaborar un plan de formación anual en el que se incluirá la formación de acogida para el 100% de los/as trabajadores/as de nuevo ingreso y la formación para quienes se integren en los equipos de intervención frente a emergencias.

5. Responder en un plazo máximo de 15 días a las demandas de los/as usuarios/as, solicitando informes y/o requerimientos de asesoramiento técnico en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo; así como a las sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento del servicio prestado.

6. Eliminar los residuos peligrosos que se generen en la Universidad, aplicando protocolos de manipulación, etiquetado de envases y almacenamiento en depósito temporal; finalizando el proceso con la retirada definitiva por gestor autorizado, en un plazo máximo de 4 meses, a contar desde la fecha de entrada del residuo en el depósito temporal.

7. Aplicar al 100% de las empresas contratadas por obra o servicio, el procedimiento de coordinación de actividades empresariales para facilitar el intercambio de información, en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, entre las empresas contratadas y la Universidad, desde la adjudicación de la obra o el servicio.

#### 2. Indicadores de calidad.

1. Porcentaje de evaluaciones de riesgos realizadas en relación al total de trabajadores/as de la Universidad de Huelva.

2.1. Porcentaje de informes de accidentes, enfermedades e incidentes investigados en relación al total de los ocurridos durante el año, con un seguimiento trimestral.

2.2. Promedio de días transcurridos entre la ocurrencia de un incidente o accidente de trabajo y su informe de investigación formal.

3. Tiempo promedio transcurrido, expresado en horas, desde la ocurrencia del accidente hasta que se recibe asistencia médica. Análisis anual con seguimiento trimestral.

4. Porcentaje de trabajadores/as de nuevo ingreso que han recibido la formación asociada a los riesgos presentes en su puesto de trabajo y la información sobre la actuación en caso de emergencia, en relación al total de trabajadores/as de nuevo ingreso.

5. Plazo promedio, expresado en días, de respuesta a la solicitud de informes y requerimientos de asesoramiento recibidos en el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales durante el año, realizando seguimiento trimestral.

6. Tiempo transcurrido, expresado en meses, entre dos retiradas consecutivas de contenedores de depósito temporal, por parte del gestor autorizado para la eliminación definitiva de los residuos peligrosos.

7. Número de empresas que trabajen en la Universidad de Huelva con las que existe coordinación preventiva, sobre el total de las contratadas por la Universidad durante un año.

#### C) DATOS DE INTERÉS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

##### Horario:

De lunes a viernes de 8,00 a 15,00 horas, presencial y telefónicamente. Por correo electrónico de forma continuada.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales en calidad de clientes, ya sean de carácter interno –comunidad universitaria– o externo –la sociedad en general–, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio mediante la expresión de sus opiniones empleando los siguientes medios:

- Buzón de Sugerencias, vía web: <http://www.uhu.es/servicio.prevencion>.
- Correo electrónico: [tecnico.prevencion@sc.uhu.es](mailto:tecnico.prevencion@sc.uhu.es).
- Teléfono: 959 218 143 y Fax: 959 218 165.
- Dirección postal: Servicio Prevención Riesgos Laborales, Rectorado, C/ Dr. Cantero Cuadrado, núm. 6, 21071, Huelva;
- O bien en el buzón de sugerencias situado en esta dirección.

##### Medidas de compensación previstas:

- Carta de disculpas firmada por el/la máximo/a responsable de la organización, con indicación de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia en el servicio prestado.

- Reunión o encuentro de la organización con los/as clientes, para explicarles las medidas correctoras que van a llevarse a cabo a corto plazo en el servicio.

*RESOLUCIÓN de 16 de febrero de 2009, de la Universidad de Huelva, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Oficina de Estudios de Posgrado.*

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por la Oficina de Estudios de Posgrado de la Universidad de Huelva, y de acuerdo con el informe favorable de la Dirección General de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos de la Consejería de Justicia y Administración Pública, en uso de la competencia que me confiere el art. 7.1 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios de la Calidad de los Servicios Públicos,

#### RESUELVO

1. Aprobar la Carta de Servicios de la Oficina de Estudios de Posgrado de la Universidad de Huelva, que se incorpora como Anexo a esta Resolución.

2. Ordenar la publicación de la presente Resolución y la Carta de Servicios de la Oficina de Estudios de Posgrado de la Universidad de Huelva en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

3. La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Huelva, 16 de febrero de 2009.- El Rector, Francisco José Martínez López.

#### A N E X O

#### CARTA DE SERVICIOS DE LA OFICINA DE ESTUDIOS DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA

#### PRÓLOGO

La Carta de Servicios de la Oficina de Estudios de Posgrado de la Universidad de Huelva nace con el propósito de facilitar a la comunidad universitaria y a la ciudadanía la obtención de información, los mecanismos de colaboración y la posibilidad de participar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Esta Carta tiene como objetivo mejorar los servicios prestados por la Oficina de Estudios de Posgrado a las personas usuarias. Como consecuencia, este Servicio adoptará las medidas necesarias para garantizar que se aplique en toda su extensión el contenido de la misma, por parte del personal adscrito a él.

#### A) DATOS GENERALES

##### 1. Datos identificativos.

1.1. Datos identificativos de la Oficina de Estudios de Posgrado. La Oficina de Estudios de Posgrado es un Servicio de la Universidad de Huelva adscrito al Vicerrectorado de Posgrado y Convergencia Europea.

##### 1.2. Misión de la Oficina de Estudios de Posgrado.

Es una Oficina de Gestión que proporciona al alumnado de Posgrado la posibilidad de realizar estos estudios a través de una oferta basada en el conocimiento de sus necesidades.

##### 1.3. Responsable de la Carta.

La persona titular del Vicerrectorado de Posgrado y Convergencia Europea es la responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.