



# CARTA DE SERVICIOS

Servei de Prevenció  
i Medi Ambient



VNIVERSITAT  
D VALÈNCIA



## Índice

Misión	— 5
Visión	— 5
Valores	— 5
Servicios, compromisos e indicadores	— 6
Derechos de las personas usuarias	— 10
Deberes de las personas usuarias	— 10
Legislación aplicable	— 12
Formas de participación y colaboración	— 14
Medidas de subsanación	— 15
Vigencia	— 15
Localización y horario de atención detallados	— 16
Localización	— 20
Horario de atención	— 20
Medios de transporte públicos	— 20

# CARTA DE SERVICIOS

Servei de Prevenció i  
Medi Ambient



## Misión

El Servei de Prevenció i Medi Ambient de la Universitat de València, con el fin de fomentar la integración de la prevención de riesgos laborales y de las actividades de la Universidad con el medio ambiente, asesora y asiste en materia de seguridad y salud a los órganos de gobierno, los empleados y las empleadas y sus representantes y promueve la calidad ambiental en la comunidad universitaria.

## Visión

El Servei de Prevenció i Medi Ambient busca acercarse a la tasa 0 accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y otros daños a la salud derivados del trabajo, así como eliminar totalmente los impactos negativos de la actividad universitaria sobre el medio ambiente.

## Valores

- Sostenibilidad
- Profesionalidad
- Confidencialidad
- Transparencia
- Solidaridad
- Mejora continua
- Compromiso con la UV, colaboración con otros servicios y sentimiento de pertenencia a la institución

## Servicios, compromisos e indicadores

### Atención a las personas usuarias

---

**Servicio 1** *Atender todas las demandas de información formuladas por las personas usuarias relativas a nuestra actividad. Informar y formar al personal de la UV en materia de prevención y medio ambiente.*

---

**Compromiso 1** Atender adecuadamente todas las demandas formuladas por las personas usuarias.

**Indicador 1** Tasa de quejas recibidas anualmente en el Buzón SQiF (ENTREU) relacionadas con la información y la atención al usuario (causas 2 y 3).

### Salud laboral

---

**Servicio 2** *Realizar reconocimientos médicos al personal de la UV y llevar a cabo campañas propias de la promoción de la salud.*

---

**Compromiso 2** Citar individualmente, para hacer reconocimientos específicos, al personal de la UV que esté sujeto a riesgo de enfermedad profesional, y también a aquellos que están expuestos a riesgos laborales específicos, donde haya obligatoriedad de realizar la vigilancia de la salud.

**Indicador 2** Porcentaje de reconocimientos específicos realizados al personal de riesgo de la UV.

**Servicio 3** *Prestar asistencia sanitaria por enfermedad o accidente laboral a los trabajadores de la UV y atender, en caso de urgencia, a todos los miembros de la comunidad universitaria.*

---

**Compromiso 3** Atender adecuadamente las consultas o asistencias sanitarias por enfermedad o accidente laboral de los trabajadores de la UV.

**Indicador 3** Número de quejas recibidas en el Buzón SQiF relacionadas con las asistencias por enfermedad o accidente laboral.

## Ergonomía y psicología

---

**Servicio 4** *Analizar y valorar, de oficio o a instancia de parte, las condiciones psicofísicas de los puestos de trabajo de la UV con el fin de mejorar el clima laboral.*

---

**Compromiso 4** Contestar el 100% de solicitudes recibidas en materia de prevención de riesgos psicofísicos del lugar del trabajo.

**Indicador 4** Porcentaje de respuesta a los comunicados sobre las condiciones psicofísicas.

---

## Higiene industrial

---

**Servicio 5** *Identificar, medir y evaluar los contaminantes ambientales (de ruido, de iluminación, químicos, etc.) de los centros de la UV con el fin de establecer las medidas de protección necesarias. Establecer protocolos de trabajo seguros y proponer medidas de contención en bioseguridad al personal que manipula agentes biológicos en los laboratorios de la UV.*

---

**Compromiso 5** Atender todas las demandas en materia de contaminantes ambientales.

**Indicador 5** Porcentaje de demandas atendidas en materia de contaminantes ambientales.

---

**Servicio 6** *Diseñar y gestionar programas de prevención de riesgos higiénicos específicos, como por ejemplo: prevención de legionelosis, control de plagas, gestión integral de la ropa de trabajo, dirigidos a la comunidad universitaria.*

---

**Compromiso 6** Atender todas las demandas de incidencias en materia de control de plagas.

**Indicador 6** Porcentaje de partes atendidos en materia de control de plagas.

---

## Seguridad en el trabajo

**Servicio 7** *Asesorar e impulsar mejoras en las condiciones de seguridad en el trabajo de la UV e investigar los accidentes de trabajo.*

**Compromiso 7** Comunicar a todas las personas afectadas en un accidente de trabajo a través de un informe los resultados de la investigación y, si se tercia, las medidas correctoras propuestas.

**Indicador 7** Porcentaje de informes librados por cada accidente de trabajo investigado.

**Servicio 8** *Elaborar, revisar e implantar medidas y planes de autoprotección con el fin de prevenir y controlar los riesgos sobre las personas y los bienes de la UV.*

**Compromiso 8** Divulgar entre la comunidad universitaria todas las medidas de emergencia elaboradas por nuestro Servicio mediante las vías establecidas para cada uno de los colectivos, por ejemplo: cursos de formación, jornadas prácticas, simulacros, planos y señalética.

**Indicador 8** Tasa de difusión de actividades relativas a medidas de emergencia elaboradas anualmente.

## Actividades comunes de prevención

**Servicio 9** *Evaluar los riesgos de los puestos de trabajo de la Universidad y planificar las actividades preventivas correspondientes.*

**Compromiso 9** Realizar el 100% de las evaluaciones de riesgos programadas en la planificación anual del SPMA.

**Indicador 9** Porcentaje de evaluaciones realizadas sobre las planificadas.

**Servicio 10** *Adaptar los puestos de trabajo a aquellos usuarios que sean especialmente sensibles a determinados riesgos propios de su trabajo.*

**Compromiso 10** Atender todas las demandas de adaptación del puesto de trabajo a usuarios sensibles a determinados riesgos propios de su trabajo.

**Indicador 10** Porcentaje de demandas atendidas relativas a la adaptación del puesto de trabajo al personal sensible.

## Gestión ambiental

---

**Servicio 11** *Hacer la recogida selectiva de residuos comunes (papel y cartón, envases, pilas, aparatos eléctricos, cartuchos, discos) y de laboratorio (sanitarios, químicos y cadáveres no infecciosos de animales) en las instalaciones de la UV.*

---

**Compromiso 11** Elaborar y enviar informes anualmente a todos los laboratorios de la UV que han generado residuos, en los cuales se indique cantidades, tipologías y costes.

**Indicador 11** Porcentaje de informes enviados a los laboratorios de la UV en materia de residuos generados.

## Protección radiológica

---

**Servicio 12** *Controlar los equipos, las fuentes de radiación y el personal de las instalaciones radiactivas de la UV (IR) con el fin de asesorar y vigilar el cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección radiológica, así como establecer condiciones de seguridad para las personas y el medio ambiente para protegerlos de riesgos radiológicos.*

---

**Compromiso 12** Realizar al menos una revisión anual a todas las instalaciones radiactivas de la UV y enviar el informe correspondiente.

**Indicador 12** Porcentaje de informes remitidos a las instalaciones radiactivas respecto a cada revisión efectuada.

**Compromiso 13** Comprobar mensualmente los niveles dosimétricos e informar del resultado a cada trabajador expuesto, así como gestionar toda la documentación relativa a las inspecciones del Consejo de Seguridad Nuclear.

**Indicador 13** Porcentaje de comprobaciones de los niveles dosimétricos comunicadas a cada persona expuesta, respecto a las realizadas.

## Derechos de las personas usuarias

Las personas usuarias de los servicios que presta esta unidad tienen los derechos reconocidos al artículo 13 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas y especialmente los derechos a:

- A la confidencialidad en la información de carácter personal, con garantía del derecho a la privacidad.
- A recibir un trato correcto y personalizado tanto a la hora de solicitar información como a la hora de plantear una queja o una sugerencia.
- A ser atendidos de manera eficiente y correcta por todo el personal de la unidad.
- A disponer de información actualizada sobre todos los servicios prestados.
- A obtener una respuesta de la unidad para todas las demandas planteadas a través de los canales establecidos.

## Deberes de las personas usuarias

- De respetar los horarios de atención establecidos.
- De hacer peticiones realistas.
- De colaborar activamente en la aportación de la información y la documentación necesarias.
- De tratar con respeto al personal de la unidad.

Además, el derecho de los trabajadores de la UV a una protección eficaz comporta en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales una serie de derechos y obligaciones derivadas, entre otras:

- A ser informado de las situaciones y medidas de emergencia, de primeros auxilios y de evacuación.
- A consultar y participar en materia de prevención mediante sus representantes en el Comité de Seguridad y Salud.
- A una formación teórica y práctica, suficiente y adecuada.
- A la vigilancia de su estado de salud en el ámbito laboral.
- A una protección eficaz en materia de seguridad y salud laboral.
- De velar por la propia seguridad y la de los trabajadores que se puedan ver afectados por su trabajo.

- De usar adecuadamente, de acuerdo con la formación, la información y las instrucciones recibidas, máquinas, herramientas, equipos, sustancias peligrosas y, en general, cualesquiera otros medios con que realiza su actividad.
- De cooperar con la UV para que ésta pueda garantizar unas condiciones de trabajo seguras, que no comporten riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores.
- Tratar al personal del servicio con respeto.
- Presentar la documentación requerida dentro del plazo previsto.
- Respetar los espacios, las equipaciones y las instalaciones para contribuir a mantener un entorno adecuado.
- Conocer y cumplir las disposiciones que regulan los diferentes servicios que ofrece el servicio.
- Identificarse como miembro de la comunidad universitaria siempre que el personal lo solicite.
- Leer las notificaciones enviadas a la cuenta personal de correo electrónico de la UV (@alumni.uv.es), (@ext.uv.es), (@uv.es).

## Legislación aplicable

### Normativa general

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.
- Ley 40/2015 de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de datos personales y Garantía de los derechos digitales.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en cuanto al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.
- Ley Orgánica 6/2001, del 21 de diciembre, de universidades, y Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la cual se modifica la Ley 6/2001.
- Decreto 45/2013, de 28 de marzo, del Consell de la Generalitat Valenciana, que modifica los Estatutos de la Universitat de València aprobados por el Decreto 128/2004, de 30 de julio, del Consell de la Generalitat Valenciana.

#### Normativa específica del SPMA

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales.
- Ley 22/2011 de 28 de julio, de residuos y solo contaminados.
- Real Decreto 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 y peligrosos.
- Ley CV 10/2000 de 12 de diciembre, de Residuos de la Comunidad Valenciana.
- Ley 25-1964, de 29 de abril, sobre energía nuclear.
- Real Decreto 783/2001, de 6 de julio, por el cual se aprueba el Reglamento sobre protección sanitaria contra radiaciones ionizantes.
- Otras normativas.

## Formas de participación y colaboración

Para colaborar en la mejora de la prestación del servicio, los usuarios y las usuarias de la unidad podrán:

- Recibir atención relacionada con las necesidades de información, dudas, preguntas, etc., que se les planteen en relación con los servicios que presta la unidad.
- Dar su opinión sobre la calidad percibida respecto a los servicios que ofrece la unidad.
- Formular cualquier sugerencia que nos ayude a mejorar.
- Plantear quejas y reclamaciones si los servicios ofrecidos no resultan satisfactorios.

Las quejas y las sugerencias recibidas en la unidad se contestarán en un plazo máximo de un mes.

### Vías de comunicación

 **Atención telefónica:** 963 39 50 17

 **Atención postal:** C/ Amadeo de Saboya 4 - 3ª planta. 46010 València

 **Dirección electrónica:** s.prevencio.mediambient@uv.es

 **Atención personal:** En las dependencias en horario de atención de 9 a 14 h de lunes a viernes y de 16 a 18 h de lunes a jueves.

 **Buzón de Sugerencias, Quejas y Felicidades:** <http://www.uv.es/bustia>

## Medidas de subsanación

Las personas usuarias que consideren que la unidad incumple los compromisos que se declaran en la Carta de servicios pueden formular sus quejas mediante el Buzón de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones (<http://www.uv.es/bustia>) o el Registro General de la Universitat de València.

En caso de incumplimiento, el responsable de la carta informará a la persona usuaria de las causas por las cuales no se ha cumplido el compromiso y de las medidas adoptadas. El incumplimiento de los compromisos contenidos en esta carta no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la administración.

## Vigencia

Esta Carta de Serveis ha sido aprobada por Beatriz Gómez Martínez, Vicegerencia de Coordinación Económica y de Servicios.

La vigencia de la carta será de cuatro años a partir del 1 de enero de 2022, salvo que variaciones importantes de sus contenidos aconsejen anticipar su revisión.

Esta carta estará accesible en la web de la unidad: <http://www.uv.es/spma>

## Localización y horario de atención detallados

### 1. Campus de Blasco Ibáñez

#### DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN

##### Localización

**Dirección:** C/ Amadeo de Savoya, 4 - 3º piso

**Teléfono:** 96 339 50 17

**Dirección electrónica:** [s.prevenio.mediambiente@uv.es](mailto:s.prevenio.mediambiente@uv.es)

**Web:** <http://www.uv.es/spma>

##### Horario de atención

De 9 a 14 h de lunes a viernes y de 16 a 18 h de lunes a jueves.

##### Medios de transporte públicos

**Metro:** Líneas 3 y 5 (Alameda)

#### GABINETE DE SALUD BLASCO IBÁÑEZ

##### Localización

**Dirección:** Av. Blasco Ibáñez, 28

**Teléfono:** 96 386 42 87

**Dirección electrónica:** [salutlaboral@uv.es](mailto:salutlaboral@uv.es)

**Web:** <http://www.uv.es/spma>

##### Horario de atención

De 9 a 14 h de lunes a viernes y de 16 a 18 h lunes y miércoles.

## 2. Campus de Burjassot

### GABINETE DE SALUD Y UNIDAD DE HIGIENE INDUSTRIAL

#### Localización

**Dirección:** Detrás del Bloque B de la Fac. Biología

**Teléfono:** 96 354 43 21

**Dirección electrónica:** [salutlaboral@uv.es](mailto:salutlaboral@uv.es) e [higiene@uv.es](mailto:higiene@uv.es)

**Web:** <https://www.uv.es/spma>

#### Horario de atención

De 9 a 14 h y de 16 a 20 h de lunes a viernes.

### UNIDAD DE SEGURIDAD EN EL TRABAJO

#### Localización

**Dirección** Escola Tècnica Superior d'Enginyeria (ETSE).

Av. de la Universidad, s/n.

46100 Burjassot

**Teléfono** 96 354 41 22

**Dirección electrónica:** [prevencio@uv.es](mailto:prevencio@uv.es)

**Web:** <https://www.uv.es/spma>

#### Horario de atención

De 9 a 14 h de lunes a viernes y de

16 a 18 h jueves.

## ÁREA DE PROTECCIÓN RADIOLÒGICA

### Localización

**Dirección:** Facultat de Física. Bloque C, 2º piso.  
Calle del Dr. Moliner, 50.  
46100 Burjassot

**Teléfono:** 96 354 33 30

**Dirección electrónica:** [prevencio@uv.es](mailto:prevencio@uv.es)

**Web:** <https://www.uv.es/spma>

### Horario de atención

De 9 a 14 h de lunes a viernes y de  
16 a 18 h martes.

## 3. Campus dels Tarongers

### Gabinete de Salud y Unidad de Seguridad en el Trabajo

#### Localización

**Dirección:** Aulario Norte.  
Calle Profesor Tomás y Valiente, 4.  
46022 València

**Teléfono:** 96 162 54 81

**Dirección electrónica:** [salutlaboral@uv.es](mailto:salutlaboral@uv.es) y [prevencio@uv.es](mailto:prevencio@uv.es)

**Web:** <http://www.uv.es/spma>

#### Horario de atención

De 9 a 14 h y de 16 a 20 h de lunes a viernes.



## Localización

### Dirección y administración:

Dirección: Servei de Prevenció i Medi Ambient  
C/ Amadeo de Savoya, 4 - 3r piso  
46010 València

Teléfono: 96 339 50 17

Dirección electrónica: [s.prevencio.mediambient@uv.es](mailto:s.prevencio.mediambient@uv.es)

Web: <http://www.uv.es/spma>

### Horario de atención

De 9 a 14 h de lunes a viernes y de 16 a 18 h de lunes a jueves.

### Medios de transporte públicos

Metro: Líneas 3 y 5 (Alameda)

Autobús: <https://www.emtvalencia.es/>

Valenbisi: <http://www.valenbisi.es/>

