

## CARTA DE SERVICIOS

### ÁREA DE PROTECCIÓN AMBIENTAL (SEPA)

<b>ELABORADO POR:</b> ANA DE TORO JORDANO RESPONSABLE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	<b>REVISADO Y APROBADO POR:</b> MANUEL VAQUERO ABELLÁN DIRECCIÓN
	
<b>FECHA: 27/10/2020</b>	<b>FECHA: 28/10/2020</b>
<i>Este documento es propiedad del SEPA quien se reserva el derecho de solicitar su devolución cuando así se estime oportuno. No se permite hacer copia parcial o total del mismo, así como mostrarlo a empresas o particulares sin la expresa autorización por escrito del SEPA.</i>	

## ÍNDICE

<b>1.- PRÓLOGO</b>	<b>3</b>
<b>2.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL</b>	<b>3</b>
2.1.- MISIÓN Y VISIÓN	3
2.2.- DATOS IDENTIFICATIVOS	3
2.3.- ENUMERACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA Y DE LOS PRINCIPALES PROCEDIMIENTOS QUE SE TRAMITAN	3
2.4.- DERECHOS CONCRETOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS	4
2.5.- FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIO	5
2.6.- RELACIÓN SUCINTA Y ACTUALIZADA DE LA NORMATIVA REGULADORA DE LAS PRINCIPALES PRESTACIONES Y SERVICIOS	6
2.7.- DISPONIBILIDAD Y ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	6
2.8.- UBICACIÓN, ACCESO Y TRANSPORTE	6
<b>3.- INFORMACIÓN DERIVADA DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD Y NORMATIVA APLICABLE</b>	<b>7</b>
3.1.- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	8
3.2.- COMPROMISOS DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE ASUMIDOS	7
3.3.- INDICADORES DE CALIDAD UTILIZADOS	8

## 1.- PRÓLOGO

La Carta de Servicios del SEPA de la Universidad de Córdoba es un documento que tiene por objeto dar a conocer los servicios que prestamos, los derechos de las personas usuarias en relación con estos servicios y las vías para el ejercicio efectivo de los mismos, posibilitando que conozcan los canales de participación y contacto con nosotros.

Además hemos querido dar a conocer la legislación aplicable a nuestros servicios, el alcance del sistema de gestión de calidad y medio ambiente implantado y los compromisos de calidad y medio ambiente asumidos, todo ello para presentar al SEPA como el servicio de calidad que es y para que nuestros usuarios y usuarias lo perciban como tal.

## 2.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

### 2.1.- MISIÓN Y VISIÓN.

#### MISIÓN

Nuestra misión es desarrollar acciones para incorporar criterios ambientales en la gestión de la Universidad, fomentando entre sus miembros una cultura ambiental basada en la responsabilidad para la protección y mejora del medio ambiente. Dichas acciones se llevarán a cabo en el marco de la mejora continua, la prevención de la contaminación y el cumplimiento de los requisitos legales ambientales así como de cualquier otro requisito que sea aplicable a nuestra actividad, incluyendo aquéllos definidos por la Universidad de Córdoba.

#### VISIÓN

Nuestra visión es constituir la referencia de la comunidad universitaria de Córdoba en el ámbito medioambiental, desarrollando nuestras actividades en un marco de eficiencia, calidad y mejora continua. Para ello se cuenta con un equipo humano con alto nivel de profesionalidad, valiosa formación multidisciplinar y alta motivación en el desarrollo de nuestro trabajo.

### 2.2.- DATOS IDENTIFICATIVOS

El SEPA es el Área de Protección Ambiental del Servicio de Prevención y Protección que, a su vez, forma parte de la Dirección General de Prevención y Protección Ambiental de la Universidad de Córdoba. Nuestro Servicio depende del Vicerrectorado de Coordinación, Infraestructuras Y Sostenibilidad de la UCO.

Para el desarrollo de actividades en el área de Educación Ambiental y Sostenibilidad, el SEPA cuenta con personal del Aula de Sostenibilidad (AS), al que coordina.

### 2.3- ENUMERACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA Y DE LOS PRINCIPALES PROCEDIMIENTOS QUE SE TRAMITAN.

#### ASESORAMIENTO AMBIENTAL

- Participación o intervención en las actuaciones, actividades y proyectos desarrollados en el ámbito de la Universidad que puedan afectar a sus condiciones, recursos y componentes ambientales con objeto de prevenir o minimizar el posible impacto negativo de tales actuaciones.
- Identificación de requisitos legales de la Universidad de Córdoba e información de ellos a las funciones responsables de su cumplimiento.
- Seguimiento de los aspectos ambientales asociados a las actividades e instalaciones de la Universidad, detección de los más significativos y propuesta de actuaciones dirigidas a minimizar su impacto ambiental.

- Asesoramiento a la comunidad universitaria, y especialmente a los órganos, instituciones y servicios universitarios, en las cuestiones relacionadas con el medio ambiente.
- Realización de estudios e informes ambientales en el marco de la comunidad universitaria o fuera de ella.
- Apoyo y coordinación en la implantación de sistemas de gestión ambiental y realización de auditorías internas conforme a la norma ISO 14001 en Centros, Departamentos, Áreas y Servicios de la Universidad.
- Desarrollo de materiales, asesoramiento en la implantación y certificación del Programa Trébol en las unidades de la UCO que se adhieran a dicha iniciativa de mejora ambiental.
- Introducción de criterios ambientales en la contratación por parte de la Universidad de proveedores de bienes, obras y servicios así como el seguimiento ambiental de los mismos.
- Asesoramiento a equipos docentes sobre sostenibilización curricular.

#### **FORMACIÓN, INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL**

- Planificación, organización y promoción de actividades y eventos que tengan como objetivo la formación, información y sensibilización ambiental de la comunidad universitaria.
- Promoción y coordinación de actividades encaminadas a la preservación de los recursos naturales en la Universidad.
- Desarrollo de acciones que potencien el proceso de sostenibilización curricular, el voluntariado ambiental universitario y la investigación ambiental en la Universidad.
- Establecimiento de canales de comunicación con la comunidad universitaria en temas relacionados con el medio ambiente.
- Establecimiento de cauces de comunicación y colaboración con administraciones y entidades a través de sus órganos ambientales competentes.

#### **GESTIÓN DE RESIDUOS**

- Promoción de estrategias de recogida selectiva de residuos.
- Gestión y equipamiento para la recogida de residuos peligrosos producidos en la Universidad.
- Gestión de residuos no peligrosos producidos en la Universidad tales como el papel confidencial y los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.
- Gestión de otros residuos para los cuales haya habilitado equipamiento para su recogida (pilas, cartuchos, tapones, etc.)

El SEPA no incluye entre sus funciones la gestión de residuos de procedencia domiciliaria no incluidos en el punto anterior.

#### **2.4.- DERECHOS CONCRETOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS.**

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 a:

- Ser tratadas con el debido respeto y consideración.

- Recibir información de interés general y específico acerca de los procedimientos que les afecten que se tramiten desde este Servicio de manera presencial, telefónica o telemática.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
- Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
- Obtener una orientación positiva.
- Conocer la identidad de las autoridades y del personal 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.

## 2.5.- FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

Las personas quieran contactar con el SEPA así como colaborar en la mejora de nuestro servicio exponiendo sus observaciones, sugerencias, quejas o consultas a través de:

- **Atención directa y personalizada** en la oficina del SEPA, situada en el Campus de Rabanales. Para acceder al Campus en los distintos medios de transporte disponibles (tren, autobús, bicicleta) se puede consultar la siguiente web: <http://www.uco.es/sepa/103>.
- **Correo electrónico:** [sepa@uco.es](mailto:sepa@uco.es)
- **Página web:** [www.uco.es/sepa](http://www.uco.es/sepa)
- **Correo ordinario:**  
Servicio de Protección Ambiental (SEPA).  
Colonia San José, Casa nº 4. Campus de Rabanales.  
Ctra. NIV-a Km. 396.14014 Córdoba.
- **Teléfonos:** +34 957 218790 / 8649 / 5698
- **Fax:** +34 957 218888.
- **Buzón de sugerencias** en la Web del SEPA:  
<http://www.uco.es/servicios/dgppa/index.php/buzon-sugerencias>
- Cumplimentando la **encuesta de satisfacción** de usuario/a, disponible en la Web del SEPA:  
<http://www.uco.es/organizacion/calidad/encuestas/clientes.php>
- **Registro General de la Universidad:**  
Universidad de Córdoba. Avda. Medina Azahara s/n.  
14071 - Córdoba.
- **Redes Sociales:**  
Instagram: @as\_uco  
Twitter: @as\_uco  
Facebook: aulasostenibilidaduco  
Canal Telegram: @aulasostenibilidadUCO

**2.6.- RELACIÓN SUCINTA Y ACTUALIZADA DE LA NORMATIVA REGULADORA DE LAS PRINCIPALES PRESTACIONES Y SERVICIOS.**

Además de las normas generales que afectan a la Universidad de Córdoba como Administración Pública, el marco de referencia en el que el SEPA desarrolla sus funciones ha de considerar, entre otras, la siguiente normativa reguladora:

- 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 8/2003, de 28 de octubre, de la flora y fauna silvestres.
- Ley 7/2007 de 9 de julio, de Gestión integrada de la calidad ambiental.
- Ley 26/2007 de 23 de octubre de Responsabilidad Medioambiental.
- Real Decreto 106/2008, de 1 de febrero, sobre pilas y acumuladores y la gestión ambiental de sus residuos.
- Decreto 73/2012, de 20 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Residuos de Andalucía.
- Declaración de Política Ambiental de la Universidad de Córdoba.
- Instrucción 1/2019 sobre el uso de papel reciclado por parte de las estructuras de la Universidad de Córdoba.

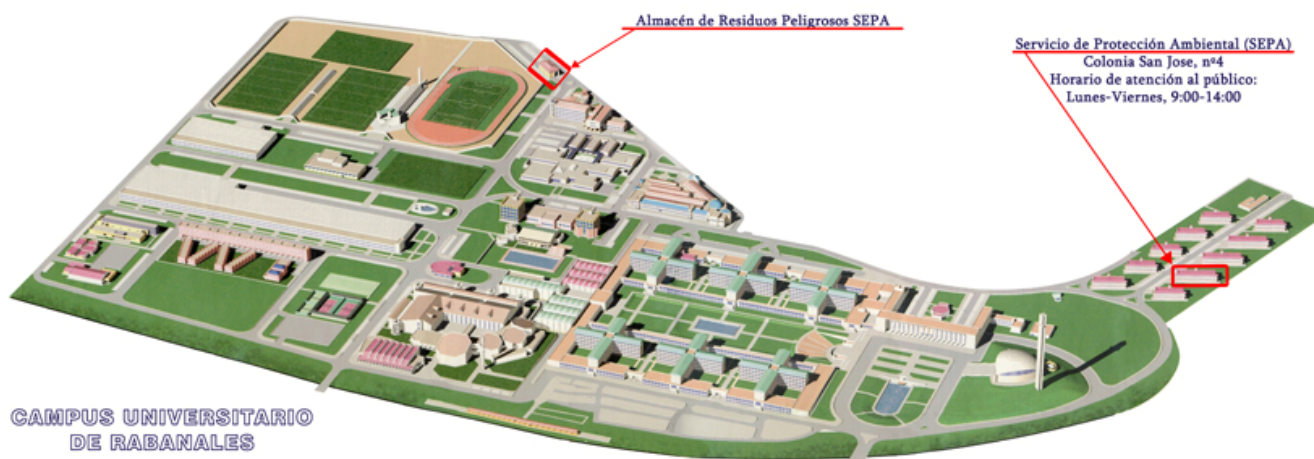
Además de esta normativa y sus posteriores modificaciones, es necesario tener en cuenta el resto de normas reglamentarias comunitarias, estatales, autonómicas o locales que pueden desarrollar las anteriores o constituir requisito legal ambiental de la Universidad de Córdoba.

**2.7.- DISPONIBILIDAD Y ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA.**

Las personas usuarias tendrán acceso al sistema de quejas y sugerencias a través de la web del SEPA: <http://www.uco.es/servicios/dgppa/index.php/buzon-sugerencias>. La coordinación del SEPA llevará el control de las sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento del servicio prestado, debiéndose notificar a la persona interesada, en el plazo de 15 días, las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos.

**2.8.- UBICACIÓN, ACCESO Y TRANSPORTE.**

**Localización:** puedes acceder a la localización del SEPA pinchando [aquí](#) o consultando el plano a continuación.



- **Oficina:** Campus Universitario de Rabanales, Colonia San José, casa 4, planta baja, ala izquierda.
- **Almacén de residuos Campus de Rabanales:** esquina noroeste del Campus de Rabanales.
- **Almacén de residuos Campus Menéndez Pidal:** sótano Facultad de Medicina.
- **Horario de atención al público:**
  - Presencial y telefónico: de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas en la oficina del SEPA.
  - Correo electrónico: recepción de forma continuada. Las consultas y solicitudes de asesoramiento ambiental recibidas serán contestadas, salvo situaciones excepcionales, en un plazo máximo de 1 semana. Si, por el carácter de la consulta, ésta exigiese mayor plazo para su respuesta, se comunicará a la persona solicitante este hecho.

### 3.- INFORMACIÓN DERIVADA DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD Y NORMATIVA APLICABLE

#### 3.1.- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

El SEPA tiene implantado y certificado desde el año 2010 un sistema de gestión de calidad y medio ambiente conforme a los requisitos de las normas UNE-EN-ISO 9001 y 14001. El alcance o límites de este sistema de gestión se definen para las actividades de:

ASESORAMIENTO AMBIENTAL. FORMACIÓN, INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL. RECOGIDA, CLASIFICACIÓN, ALMACENAMIENTO TEMPORAL Y EXPEDICIÓN DE LOS RESIDUOS GENERADOS EN LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA.

No existen exclusiones, todos los requisitos de las Normas son aplicables en el alcance de nuestro sistema de gestión de calidad y medio ambiente.

#### 3.2.- COMPROMISOS DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE ASUMIDOS

Con el propósito de mejorar de forma continua tanto nuestro desempeño ambiental como la calidad de los servicios que desde el SEPA suministramos y poder satisfacer las necesidades de nuestros usuarios y usuarias, hemos decidido establecer e implementar un sistema de gestión de calidad y medio ambiente que asegure el cumplimiento de los requisitos que nos sean aplicables y nos proporcione un marco de referencia para el establecimiento de objetivos.

Dentro del alcance definido, en el que se incluyen nuestras funciones principales: asesoramiento ambiental, formación, información y sensibilización ambiental y recogida, clasificación, almacenamiento temporal y expedición de los residuos generados en la Universidad de Córdoba, nos comprometemos a:

- Mantener un Sistema Integrado de Calidad y Medio ambiente conforme a las Normas ISO 9001 y 14001.
- Mantener y actualizar la documentación del sistema así como la información que se difunda a través de medios como nuestra página web.
- Cumplir con los requisitos legales y otros requisitos aplicables al SEPA.
- Asegurar la calidad de nuestros servicios y evaluar la satisfacción nuestros usuarios y usuarias , considerando las reclamaciones y sugerencias recibidas y asegurando el registro, análisis y puesta en marcha de mejoras, si procede.

- Proteger el Medio Ambiente, incluidos la prevención de la contaminación, el uso sostenible de los recursos, la mitigación del cambio climático y la protección del medio natural.
- Comunicar estos compromisos a los miembros del SEPA y tener el presente documento a disposición de partes interesadas.
- Subsanan en caso de no cumplimiento de los compromisos, justificando dicho incumplimiento.

### 3.3.- INDICADORES DE CALIDAD UTILIZADOS

Los indicadores de calidad vigentes se podrán encontrar en el listado de indicadores correspondiente. Éstos deberán responder a la realidad de los procesos y adaptarse al principio de mejora continua. Como muestra, se exponen algunos de los indicadores que se pueden utilizar como seguimiento del sistema de calidad del SEPA:

- Cumplimiento de programación
- Reclamaciones de clientes
- Nº actividades de formación, información y sensibilización realizadas
- Tiempo de respuesta ante consultas
- Incidencias producidas en las retiradas de residuos

Así como otros indicadores de seguimiento y medición de los procesos derivados de la actividad del Servicio.

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA		
Código	Documento	
MAN	Manual del Sistema	
CONTROL DE MODIFICACIONES		
Revisión	Modificación	Fecha
4	Adaptación de funciones del SEPA. Inclusión actividad Aula de Sostenibilidad. Modificación compromisos adquiridos. Inclusión control modificaciones	26/02/16
5	Separación de la Carta de Servicios del Manual del Sistema. Inclusión del apartado "Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente". Actualización de los "Compromisos de Calidad y Medio Ambiente adquiridos"	02/10/17
6	Inclusión en la cartera de servicios el asesoramiento a equipos docentes sobre sostenibilización curricular. Actualización de organigrama del SEPA. Inclusión de redes sociales.	28/10/20