



# OFICINA VERDE UNIVERSIDAD DE SALAMANCA

## Carta de Servicios

Aprobado en la Comisión de Planificación y Promoción, delegada del Consejo de Gobierno, en sesión ordinaria celebrada el 17 de noviembre de 2015

<b>Versión:</b>	<b>Modificación:</b>	<b>Fecha:</b>
001	Documento inicial	07/11/2015

<b>Elaborado por:</b> Oficina Verde USAL	<b>Revisado por:</b> Vicerrectorado de Economía	<b>Aprobado por:</b> Comisión de Planificación y Promoción
<b>Fdo.:</b> D. Javier Carbonero Ciria	<b>Fdo.:</b> Ricardo López Fernández	<b>Fdo.:</b> José Ángel Domínguez Pérez

*\* Documento redactado conforme al Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado y el Decreto 230/2000, de 9 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios al Ciudadano en la Administración de la Comunidad de Castilla y León.*

*\* Las referencias a personas, grupos o cargos que figuren en esta carta de servicios en género masculino se entenderán como género gramatical no marcado. Cuando proceda, será válida la cita de los preceptos correspondientes en género femenino.*



---

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

0. PRESENTACIÓN.....	3
1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES.....	4
2. PRINCIPALES SERVICIOS.....	8
3. DERECHOS DE LOS USUARIOS.....	9
4. COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DEL SERVICIO.....	10
5. NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO.....	10
6. ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	10
7. COMPROMISOS DE CALIDAD.....	11
8. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS.....	15



## PRESENTACIÓN

La Universidad de Salamanca, consciente del impacto ambiental que sus actividades pueden generar en el entorno, ha establecido progresivamente modelos de gestión y funcionamiento basados en los principios del desarrollo sostenible. Cuestiones como el ahorro y la eficiencia energética, la minimización y correcta gestión de los residuos, o la educación y la sensibilización ambiental de la comunidad universitaria, han supuesto los pilares de la política y el desempeño ambiental de nuestra institución en los últimos años.

Resulta indudable que el cuidado del medio ambiente supone uno de los retos fundamentales que la sociedad debe afrontar en el siglo XXI. En este sentido, las universidades adquieren un papel destacado como instituciones dedicadas, ya no solo a la formación académica de los futuros profesionales, a la investigación avanzada o a la transferencia del conocimiento a los sectores productivos, sino también por su labor en la educación en valores y la generación de conciencia crítica y constructiva de la sociedad.

En este contexto, la Oficina Verde desempeña una labor principal como servicio encargado de cumplir con los objetivos marcados por el gobierno de la Universidad de Salamanca, que desemboque en una institución cada vez más comprometida con el medioambiente, la sociedad y la educación.

Ricardo López Fernández  
Vicerrector de Economía



## 1.- DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES

La Oficina Verde es la unidad administrativa, dependiente del Vicerrectorado de Economía, encargada de desarrollar la política ambiental institucional de la Universidad de Salamanca.

### 1.1. Nuestra Misión, Visión y Valores.

#### MISIÓN:

La misión de la Oficina Verde USAL se centra en el diseño de estrategias, la implementación de programas y la ejecución de acciones dirigidas a eliminar o reducir los impactos ambientales que se generan en el desarrollo de sus actividades, así como a promocionar e incrementar la sostenibilidad de vida universitaria. Es por tanto, la unidad dedicada a asegurar el cumplimiento de los compromisos adquiridos por la Universidad de Salamanca en materia de medio ambiente y desarrollo sostenible, mediante el cumplimiento de sus funciones básicas y competencias atribuidas, en un contexto de mejora continua.

#### Funciones Oficina Verde USAL:

- ✓ **Velar por la ejecución, seguimiento y control de la política ambiental institucional en todos los ámbitos de actuación.**
- ✓ **Elaborar las estrategias, los planes y los programas relacionados con la gestión, promoción y protección del medio ambiente universitario.**
- ✓ **Coordinar los órganos universitarios implicados en el desarrollo de las acciones de carácter ambiental.**
- ✓ **Establecer los indicadores y la sistemática necesaria para evaluar el desempeño ambiental de la Universidad.**
- ✓ **Identificar, evaluar y asegurar el control de los aspectos ambientales significativos derivados de las actividades universitarias.**
- ✓ **Elaborar, presentar y difundir la información relevante que asegure la comunicación de los resultados ambientales obtenidos y la rendición de cuentas frente a terceras partes interesadas.**
- ✓ **Asesorar y colaborar con el resto de servicios y centros universitarios para facilitar el cumplimiento de los objetivos ambientales establecidos.**
- ✓ **Representar a la Universidad en los las redes, alianzas y foros especializados en el ámbito del medio ambiente y el desarrollo sostenible.**



### **Competencias Oficina Verde USAL:**

- ✓ **Diseño, implementación y revisión el Plan de Gestión y Promoción Ambiental de la Universidad de Salamanca.**
- ✓ **Establecimiento y mantenimiento de los procedimientos de gestión ambiental necesarios para asegurar el control de los aspectos ambientales.**
- ✓ **Asesoramiento a los centros universitarios para establecer sistemas de gestión ambiental operativos.**
- ✓ **Comunicación de carácter ambiental mediante la gestión de contenidos web, redes sociales y medios de comunicación.**
- ✓ **Propuesta de cláusulas y requisitos ambientales para el cumplimiento de los principios de compra y contratación pública verde.**
- ✓ **Seguimiento y control a nivel técnico de los contratos, convenios y acuerdos sobre los que tenga competencia.**
- ✓ **Gestión integral de los residuos no peligrosos generados en el desarrollo de la actividad universitaria.**
- ✓ **Contabilidad y análisis del consumo de recursos materiales y energéticos.**
- ✓ **Certificación energética de los edificios universitarios.**
- ✓ **Cálculo y control de la huella de carbono de la Universidad.**
- ✓ **Elaboración de informes, estudios y propuestas sobre mejoras basados en criterios de eficiencia económica, técnica y ambiental.**
- ✓ **Gestión del Servicio de Préstamo de Bicicletas para la Comunidad Universitaria "USALaBICI".**
- ✓ **Supervisión de la flota de vehículos eléctricos y la red de recarga de vehículos eléctricos de la Universidad de Salamanca "Proyecto USALe".**
- ✓ **Mantenimiento del Laboratorio Vivo y el Bosque Conmemorativo de Árboles Singulares "BCAS" de la Universidad de Salamanca.**
- ✓ **Elaboración y edición de los materiales educativos sobre el medio ambiente universitario.**
- ✓ **Cursos formativos para la adquisición de capacidades específicas sobre desempeño ambiental para de los trabajadores de la Universidad.**
- ✓ **Cursos abiertos de temática medioambiental para la comunidad universitaria y sociedad general.**
- ✓ **Diseño y desarrollo de acciones encaminadas a la sensibilización, la concienciación y la generación de hábitos respetuosos con el medio ambiente.**
- ✓ **Propuesta y ejecución de la Semana Verde de la Universidad de Salamanca.**
- ✓ **Gestión del voluntariado y apoyo a las iniciativas colectivas e individuales de carácter ambiental.**



## VISIÓN:

La Oficina Verde pretende posicionarse como el servicio, esencial e indispensable, que asegure la sostenibilidad de las actividades desarrolladas por la Universidad de Salamanca, basada en la consecución de los compromisos adquiridos, el cumplimiento de la normativa vigente y la mejora continua de su desempeño ambiental.

## VALORES:

- Profesionalidad: mediante la vocación de servicio, la implicación de las personas, el trabajo en equipo y el compromiso con los objetivos marcados.
- Calidad: a través del concepto de mejora continua, la formación constante de sus trabajadores, y la eficiencia y transparencia en el desarrollo de sus actividades.
- Respeto: por el medio ambiente, las personas, los usuarios, por la igualdad de derechos y oportunidades, y la legalidad vigente.

## 1.2. Recursos humanos.

Organigrama:





## Equipo humano:

Puesto de trabajo	Nombre y Apellidos	Teléfono (+34 923 294500 + Ext.)	Correo electrónico
Director académico Responsable medioambiente USAL	Ricardo López Fernández	4414	<a href="mailto:vic.economia@usal.es">vic.economia@usal.es</a>
Técnico (laboral temporal)	Javier Carbonero Ciria	1269	<a href="mailto:jcarbonero@usal.es">jcarbonero@usal.es</a>
Técnico (laboral temporal)	M <sup>a</sup> Mar Marcos Martín	1269	<a href="mailto:marmarcos@usal.es">marmarcos@usal.es</a>
Técnico (laboral temporal)	Luis Gómez Corona	1250	<a href="mailto:lgcorona@usal.es">lgcorona@usal.es</a>

## 1.3. Ubicación y contacto.

<https://www.google.com/maps/d/edit?mid=zHpdJhcASYK0.kXqkacQfxeLg&usp=sharing>

### ➤ Oficina Verde (central):

Edificio de Rectorado y Secretaría General.

Patio de Escuelas Mayores, 1.

37008 - Salamanca

Teléfono: 923294500, ext. 1269 y 1250

E-mail: [oficinaverde@usal.es](mailto:oficinaverde@usal.es)

Web: <http://calidadambiental.usal.es/>

### ➤ Unidad de Movilidad Sostenible, USALaBICI:

R. U. Colegio de Oviedo

Paseo de Francisco Tomás y Valiente, s/n.

Campus Miguel de Unamuno

37007 - Salamanca

Teléfono: 923 294 539

E-mail: [usalabici@usal.es](mailto:usalabici@usal.es)

Web: <http://calidadambiental.usal.es/web/usalabici>



## 2.- PRINCIPALES SERVICIOS

La Oficina Verde de la Universidad de Salamanca oferta los siguientes servicios a la comunidad universitaria:

### Área de Compromiso Ambiental:

- Asesoramiento a los órganos competentes de la Universidad para la integración del medio ambiente en el ámbito universitario, así como para la promoción de planes y estrategias específicas.
- Diseño, implantación y seguimiento de sistemas de gestión ambiental conforme a la norma UNE-EN ISO 14001:2004 para centros de la Universidad de Salamanca.
- Análisis y establecimiento de requisitos y cláusulas ambientales en pliegos técnicos de contratación pública.
- Redacción, seguimiento y control de convenios específicos y acuerdos de colaboración relacionados con el medio ambiente.
- Elaboración y difusión de los informes, memorias y estadísticas de desempeño ambiental de la Universidad de Salamanca.

### Área de Campus Sostenible:

- Gestión de los contenedores de residuos de tóner y cartuchos de impresión.
- Gestión de los contenedores de pilas alcalinas y de botón.
- Gestión de los contenedores de discos ópticos (CDs, DVDs, etc.).
- Infraestructura de separación de residuos asimilables a urbano (papel-cartón, envases ligeros, restos).
- Estudios y auditorías energéticas de edificios universitarios.
- Certificaciones energéticas de edificios universitarios.
- Cálculo y propuestas de reducción de la huella de carbono.
- Préstamo de bicicletas para la comunidad universitaria (USALaBICI).





### Área de Cultura Verde:

- Cursos de formación ambiental para trabajadores de la Universidad de Salamanca.
- Cursos específicos de educación ambiental para la comunidad universitaria.
- Elaboración recursos y materiales educativos de carácter medioambiental.
- Actividades de participación y voluntariado ambiental.

## **3.- DERECHOS DE LOS USUARIOS**

Las personas usuarias de la Oficina Verde de la Universidad de Salamanca, en conformidad con lo establecido en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común y en el artículo 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, tienen atribuidos los siguientes derechos:

- Recibir información de carácter general y específico, así como orientación personalizada por parte del personal del Servicio.
- Ser tratados con el debido respeto, consideración y empatía, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- Expresar su opinión acerca del Servicio y presentar quejas y sugerencias en relación con los servicios recibidos.
- Derecho a la privacidad y confidencialidad de la información de carácter personal que obra en el Servicio, así como a instar la rectificación de los datos inexactos o incompletos.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

De igual modo, las personas usuarias del Servicio tienen derecho al tratamiento de sus datos personales según se establece en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter Personal.



## **4.- COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DEL SERVICIO**

Los usuarios podrán colaborar con el Servicio:

- Mostrando el debido respeto a sus miembros.
- Cuidando y usando debidamente los bienes, equipos e instalaciones.
- Cumpliendo la normativa vigente.

Además, los usuarios podrán participar en la mejora del Servicio a través de:

- Encuestas de satisfacción sobre el servicio prestado.
- Reuniones institucionales para el desarrollo de los programas específicos.
- Implicación en el Comité de Calidad.
- El sistema de quejas y sugerencias institucional.

## **5.- NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO**

La Oficina verde se rige por la normativa general de la Universidad de Salamanca y por lo establecido en la legislación específica sobre medio ambiente.

Normativa de la Universidad de Salamanca:

[http://www.usal.es/webusal/usal\\_normativa\\_repositorio](http://www.usal.es/webusal/usal_normativa_repositorio)

Normativa básica sobre medio ambiente (ámbito europeo, estatal y autonómico):

<http://www.magrama.gob.es/es/ministerio/actividad-legislativa/default.aspx>

Legislación municipal regulatoria sobre medio ambiente:

<http://medioambiente.aytosalamanca.es/es/normativa/>



## 6.- ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios del Servicio pueden presentar, quejas o sugerencias a través del Buzón de Sugerencias y Quejas de la Universidad de Salamanca:

<https://uxxi.usal.es/sugerenciasquejas/>

## 7.- COMPROMISOS CON LA CALIDAD DEL SERVICIO

La Oficina Verde está comprometida con la excelencia en la calidad de los servicios que ofrece a sus usuarios, enmarcados en un contexto de revisión, actualización y mejora continua de los procesos, procedimientos y actividades que desarrolla.

### 7.1. Niveles de calidad.

Plazos de atención, tramitación y resolución:

La Oficina Verde se compromete a cumplir los siguientes plazos estipulados según el tipo de servicio que se requiera:

- Comunicar la recepción de solicitudes, información y/o sugerencias en un plazo máximo de 2 días hábiles.
- Dar respuesta a la solicitud de servicio en un plazo máximo de 5 días hábiles, siempre que se trate de actuaciones recogidas en procedimientos estándares ofrecidos por el Servicio. En caso contrario el plazo de resolución dependerá de la complejidad y naturaleza de las acciones necesarias para su cumplimiento. Sin embargo, en tales supuestos siempre se comunicará al usuario la estimación del tiempo aproximado que se considere oportuno para dar resolución a su solicitud.



### Mecanismos de comunicación:

La Oficina Verde dispone de los siguientes canales de comunicación al servicio de sus usuarios, los cuales se revisarán y actualizarán con una periodicidad mensual:

- Página web (<http://calidadambiental.usal.es/>)
- Facebook (<https://www.facebook.com/OficinaVerdeUsal/>)
- Twiter (<https://twitter.com/oficinaverde>, @oficinaverde)
- Listas de correo y boletines informativos (previa solicitud por parte del usuario).

### Horarios y canales de atención:

Los usuarios pueden utilizar los siguientes canales de comunicación con la Oficina Verde:

- Atención personal en horario habitual del Servicio (lunes a viernes de 9:00 a 15:00 horas).
- Atención personal en horario de apertura del Servicio USALaBICI (lunes a viernes de 13:00 a 14:30 horas).
- Atención personal fuera del horario de apertura previa solicitud por parte del usuario (incluidas tardes).
- Correo postal (ver ubicación y contacto).
- Correo electrónico ([oficinaverde@usal.es](mailto:oficinaverde@usal.es)).

## **7.2. Medidas para favorecer la igualdad, la accesibilidad y la mejora del servicio.**

La Oficina Verde se compromete a asumir en su funcionamiento interno todos los planes y programas aprobados por la Universidad de Salamanca, en especial el Plan de Igualdad entre Mujeres y Hombres de la Universidad de Salamanca (Aprobado por Consejo de Gobierno de 30 de Abril de 2008).



Igualmente se facilitará la accesibilidad física y a la información de los usuarios mediante la utilización de nuevas tecnologías, conforme a los estándares de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).

Así mismo, mantenemos el compromiso de mejora continua de la calidad en nuestro servicio, mediante:

- La actualización de la información en todos aquellos temas que puedan interesar a los usuarios en relación con los servicios prestados por la Oficina Verde.
- La actualización periódica, como máximo de manera mensual, de nuestro portal web y de todos los datos e información que contiene.
- El análisis, propuesta e implementación de las mejoras sugeridas por los usuarios.
- La revisión bianual de la Carta de Servicios.

### **7.3. Sistemas de gestión de la calidad, el medioambiente y la prevención de riesgos laborales.**

La Oficina Verde cuenta con un Comité de Calidad, que se encarga de:

- La propuesta, revisión y actualización de los procedimientos del Servicio, con objeto de incrementar su eficiencia y simplicidad de cara a los usuarios.
- La implementación de encuestas entre los usuarios para conocer las posibles mejoras del servicio prestado.
- La redacción de los informes específicos de resultados y de la Memoria Anual de la Oficina Verde.

De igual modo, la Oficina Verde se compromete a que todas las actividades que lleva a cabo se realicen conforme a los valores y principios del desarrollo sostenible,



con objeto de reducir al máximo los impactos generados, incrementando la eficiencia en la utilización de recursos y cumpliendo con la normativa vigente.

Por último, nos comprometemos al cumplimiento Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de Salamanca (Aprobado por Consejo de Gobierno de 31 de Octubre de 2013).

#### **7.4. Indicadores de seguimiento y evaluación de la calidad.**

La Oficina Verde realiza la planificación anual de sus actividades mediante la elaboración, aprobación y aplicación de programas ambientales, los cuales rigen su labor durante todo el año. En dichos programas se establecen los objetivos, metas responsables, recursos, cronogramas e indicadores de seguimiento específicos, así como las acciones vinculadas que los desarrollan. Dependiendo de las características de dichos programas, los indicadores de seguimiento pueden referirse a magnitudes físicas (kg, litros, kWh, m<sup>2</sup> etc.), grados de participación (nº asistentes, matriculados, etc.) o a hitos a conseguir (acuerdos, planes, convenios, redes, etc.).

En relación con los usuarios del Servicio, los indicadores establecidos son los siguientes:

- Nº de solicitudes recibidas/año
- Nº de solicitudes atendidas/año
- Nº de solicitudes resueltas/año



## **8.- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS**

### **8.1. Formulación de reclamaciones.**

Los usuarios podrán formular reclamaciones por incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios a través del correo postal o electrónico o mediante el sistema de quejas y sugerencia de la Universidad de Salamanca.

### **8.2. Acciones correctivas.**

En atención a las reclamaciones recibidas, la Oficina Verde se compromete a analizar las causas del incumplimiento y a aplicar acciones correctivas dirigidas a la no repetición del mismo, incluyendo en su caso la correspondiente carta de disculpa a las personas afectadas. Asimismo se compromete a informar a los usuarios sobre las decisiones puntuales derivadas de dichas acciones correctivas. El reconocimiento de la Reclamación no dará en ningún caso lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Universidad.

Adicionalmente, es compromiso de la Oficina Verde establecer una posición de vigilancia y mejora continua de sus servicios, con objeto de detectar los posibles puntos de mejora, que den como resultado la aplicación de medidas proactivas de subsanación antes de que se produzcan los fallos y errores.