

# **INFORME DEL SEGUIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS ANY 2025**

---

**Servei de Prevenció i Medi Ambient  
Universitat de València**



## EVOLUCIÓ DELS INDICADORS DURANT LA VIGÈNCIA DE LA CARTA

Indicador	2022	2023	2024	2025
1 Taxa de queixes rebudes anualment en la Bústia SQiF (ENTREU) relacionades amb la informació i l'atenció a l'usuari (causes 2 i 3).	2 queixes	1 queixes	3 queixes	100 queixes
2 Percentatge de reconeixements específics realitzats al personal de risc de la UV.	89,09 %	100 %	90 %	90 %
3 Nombre de queixes rebudes a la Bústia SQiF relacionades amb les assistències per malaltia o accident laboral.	0 queixes per consulta sanitària	n. d.	n. d.	n. d.
4 Percentatge de resposta als comunicats sobre les condicions psicofísiques.	100 %	100 %	100 %	100 %
5 Percentatge de demandes ateses en matèria de contaminants ambientals i de bioseguretat.	93,75 %	100 %	n. d.	100 %
6 Percentatge de parts atesos en matèria de control de plagues.	100 %	100 %	100 %	100 %
7 Percentatge d'informes lliurats per cada accident de treball investigat.	100 %	n. d.	100 %	100 %
8 Taxa de difusió d'activitats relatives a mesures d'emergència elaborades anualment.	100 %	100 %	100 %	100 %
9 Percentatge d'avaluacions realitzades sobre les planificades.	30 %	56,25 %	35 %	20 %
10 Percentatge de demandes ateses relatives a l'adaptació del lloc de treball del personal sensible.	100 %	100 %	100 %	100 %
11 Percentatge d'informes tramesos als laboratoris de la UV en matèria de residus generats.	95,38 %	100 %	100 %	100 %
12 Percentatge d'informes remesos a les instal·lacions radioactives respecte de cada revisió efectuada.	100 %	100 %	100 %	100 %
13 Percentatge de comprovacions dels nivells dosimètrics comunicades a cada persona exposada, respecte a les realitzades.	100 %	100 %	100 %	100 %

\* En el cas dels terminis, la desviació positiva indica que s'ha complert el termini i la desviació negativa, que s'ha superat la data límit.

## ATENCIÓ A LES PERSONES USUÀRIES

### Servei 1

Atendre totes les demandes d'informació formulades per les persones usuàries relatives a la nostra activitat. Informar i formar el personal de la UV en matèria de prevenció i medi ambient.

### Compromís 1

Atendre adequadament totes les demandes formulades per les persones usuàries.

### INDICADORS:

#### 1. Taxa de queixes rebudes anualment en la Bústia SQiF (ENTREU) relacionades amb la informació i l'atenció a l'usuari (causes 2 i 3).

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	2			
2023	1		-1	
2024	3		1	Correcció a la publicitat dels horaris d'atenció als gabinets de salut.
2025	100	1/1	100	

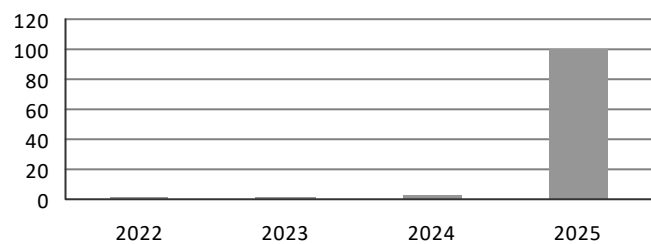
Fórmula: Nombre de queixes de la Bústia SQiF de les causes 2 (Informació) i 3 (Tractament d'usuaris) / Total de sol·licituds rebudes

Meta: Evolució negativa. Any base 2022

Unitat: queixes

Observacions: Se continua treballant per reduir el número de queixes i per donar una resposta ràpida a les que arriben.

Evolució de l'indicador



#### Accions de millora :

##### 2022

Accions de millora realitzades:

6

##### 2023

Accions de millora realitzades:

S'incrementa la freqüència d'actualització de dades a la pàgina web.

##### 2025

Accions de millora realitzades:

Se estan millorant la pàgina web i les demés eines de difusió d'informació a tots els nivells.

Accions de millora previstes:

## SALUT LABORAL

### Servei 2

Realitzar reconeixements mèdics al personal de la UV i dur a terme campanyes pròpies de la promoció de la salut.

### Compromís 2

Citar individualment, per fer-se els reconeixements mèdics específics el personal de la UV exposat a riscos laborals específics en què hi haja obligatorietat de realitzar la vigilància de la salut.

### INDICADORS:

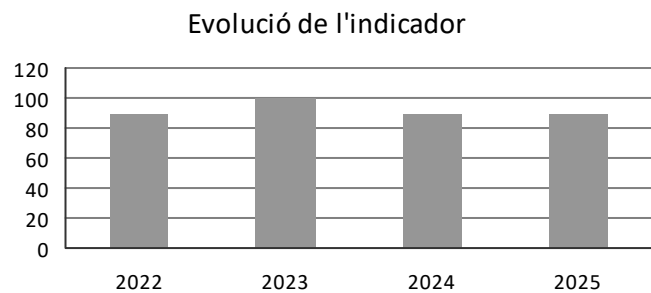
#### 2. Percentatge de reconeixements específics realitzats al personal de risc de la UV.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	89,09	49/55	-0,91	Al ser voluntari el reconeixement, hi hagué 6 persones que no se'l feren a pesar d'estar citats
2023	100	143/143	10	
2024	90	1.215/1.350	0	
2025	90	1.215/1.350	0	

Fórmula:  $(\text{Nombre de reconeixements realitzats} / \text{Total de persones citades}) \times 100$

Meta: 90% (perquè és voluntari)

Unitat: %



## SALUT LABORAL

### Servei 3

Prestar assistència sanitària per malaltia o accident laboral als treballadors de la UV i atendre, en cas d'urgència, tots els membres de la comunitat universitària.

### Compromís 3

Atendre adequadament les consultes o assistències sanitàries per malaltia o accident laboral als treballadors de la UV.

### INDICADORS:

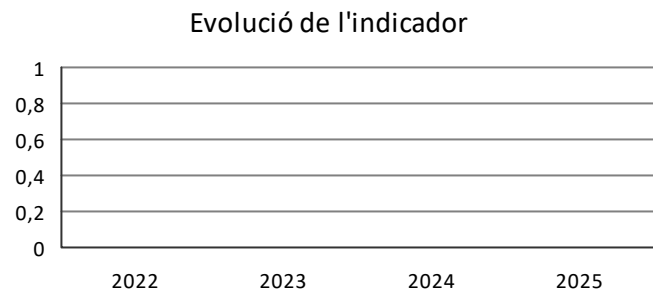
#### 3. Nombre de queixes rebudes a la Bústia SQiF relacionades amb les assistències per malaltia o accident laboral.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	0	0/0	0	
2023	n. d.	0/0		No hi ha hagut queixes al respecte
2024	n. d.	0/0	0	
2025	n. d.	0/0		

**Fórmula:** Nombre de queixes rebudes a la Bústia SQiF relacionades amb l'assistència sanitària per malaltia o accident laboral / Nombre de consultes sanitàries per malaltia o accident laboral realitzades

**Meta:** Evolució negativa. Any base 2022

**Unitat:** queixes per consulta sanitària



## ERGONOMIA I PSICOSOCIOLOGIA

### Servei 4

Analitzar i valorar, d'ofici o a instància de part, les condicions psicofísiques dels llocs de treball de la UV amb la finalitat de millorar el clima laboral.

### Compromís 4

Contestar el 100% de sol·licituds rebudes en matèria de prevenció de riscos psicofísics del lloc del treball.

### INDICADORS:

#### 4. Percentatge de resposta als comunicats sobre les condicions psicofísiques.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	100	17/17	0	
2023	100	12/12	0	
2024	100	25/25	0	
2025	100	35/35	0	

Fórmula:  $(\text{Nombre de respostes realitzades en matèria d'ergonomia i psicosociologia} / \text{Total de sol·licituds rebudes}) \times 100$

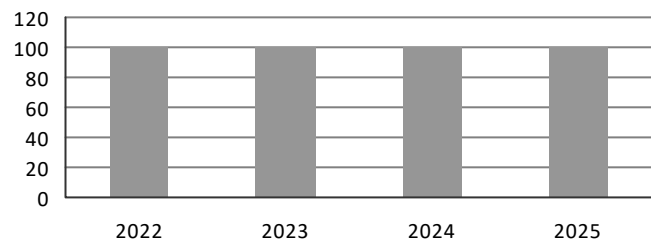
Meta: 100%

Unitat: %

Observacions:

16 d'ergonomia i 9 psicosocials

Evolució de l'indicador



## HIGIENE INDUSTRIAL

### Servei 5

Identificar, mesurar i avaluar els contaminants ambientals (de soroll, d'il·luminació, químics, etc.) dels centres de la UV amb la finalitat d'establir les mesures de protecció necessàries. Establir protocols de treball segurs i proposar mesures de contenció en bioseguretat al personal que manipula agents biològics als laboratoris de la UV.

### Compromís 5

Atendre totes les demandes en matèria de contaminants ambientals i de bioseguretat.

### INDICADORS:

#### 5. Percentatge de demandes ateses en matèria de contaminants ambientals i de bioseguretat.

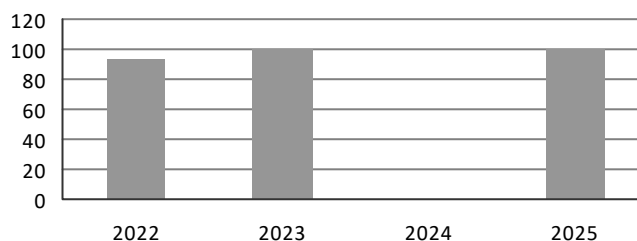
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	93,75	15/16	-6,25	La petició pendent ha quedat posposada a enguany per circumstàncies tècniques de l'empresa externa encarregada de dur a terme l'anàlisi.
2023	100		0	
2024	n. d.	0/0	-100	
2025	100	5/5	0	

Fórmula:  $(\text{Nombre de respostes fetes en matèria de contaminants ambientals i de bioseguretat} / \text{Total de sol·licituds rebudes}) \times 100$

Meta: 100%

Unitat: %

Evolució de l'indicador



## HIGIENE INDUSTRIAL

### Servei 6

Dissenyar i gestionar programes de prevenció de riscos higiènics específics, com ara: prevenció de legionel·losi, control de plagues, gestió integral de la roba de feina, adreçats a la comunitat universitària.

### Compromís 6

Atendre totes les demandes d'incidències en matèria de control de plagues.

### INDICADORS:

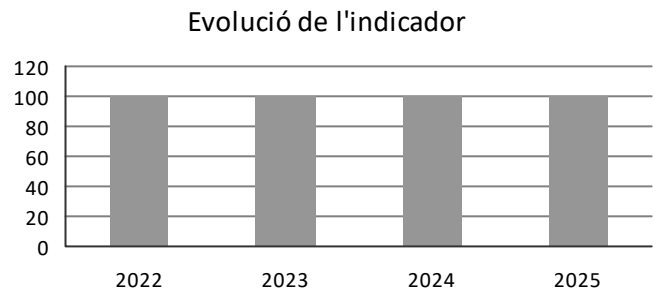
#### 6. Percentatge de parts atesos en matèria de control de plagues.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	100	198/198	0	
2023	100	176/176	0	
2024	100	122/122	0	
2025	100	175/175	0	

Fórmula:  $(\text{Nombre de respostes fetes en matèria de control de plagues} / \text{Total de sol·licituds rebudes}) \times 100$

Meta: 100%

Unitat: %



## SEGURETAT EN EL TREBALL

### Servei 7

Assessorar i impulsar millores en les condicions de seguretat a la feina de la UV i investigar els accidents de treball.

### Compromís 7

Comunicar a totes les persones afectades en un accident de treball a través d'un informe els resultats de la investigació i, si s'escau, les mesures correctores proposades.

### INDICADORS:

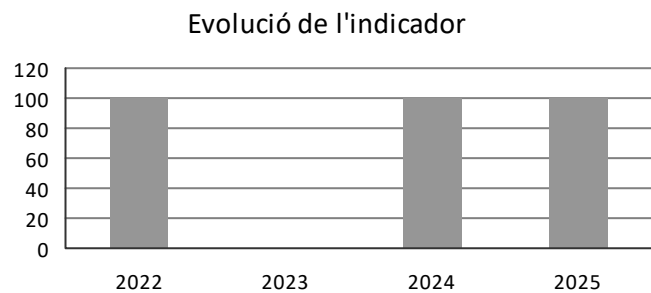
#### 7. Percentatge d'informes lliurats per cada accident de treball investigat.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	100	42/42	0	
2023	n. d.		0	
2024	100	113/113	0	
2025	100	113/113	0	

Fórmula:  $(\text{Nombre d'informes emesos i comunicats amb els resultats de la investigació} / \text{Total d'accidents de treball investigats}) \times 100$

Meta: 100%

Unitat: %



## SEGURETAT EN EL TREBALL

### Servei 8

Elaborar, revisar i implantar mesures i plans d'autoprotecció amb la finalitat de prevenir i controlar els riscos sobre les persones i els béns de la UV.

### Compromís 8

Divulgar entre la comunitat universitària totes les mesures d'emergència elaborades pel nostre Servei mitjançant les vies establertes per a cadascun dels col·lectius, per exemple: cursos de formació, jornades pràctiques, simulacres, plànols i senyalística.

### INDICADORS:

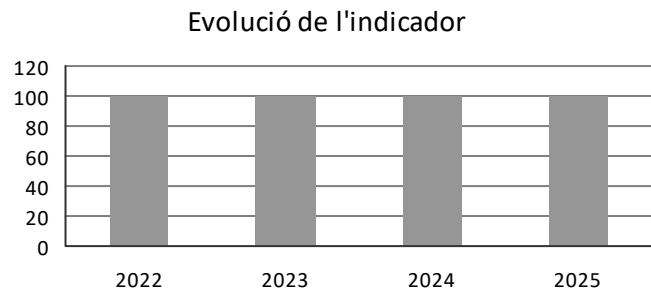
#### 8. Taxa de difusió d'activitats relatives a mesures d'emergència elaborades anualment.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	100	21/21	0	
2023	100		0	
2024	100	2/2	0	
2025	100	27/27	0	

Fórmula:  $(\text{Nombre d'activitats de mesures d'emergència difoses} / \text{Nombre total de mesures d'emergència elaborades}) \times 100$

Meta: 100%

Unitat: %



## ACTIVITATS COMUNES DE PREVENCIÓ

### Servei 9

Avaluar els riscos dels llocs de treball de la Universitat i planificar les activitats preventives corresponents.

### Compromís 9

Realitzar el 100% de les avaluacions de riscos programades en la planificació anual del SPMA.

### INDICADORS:

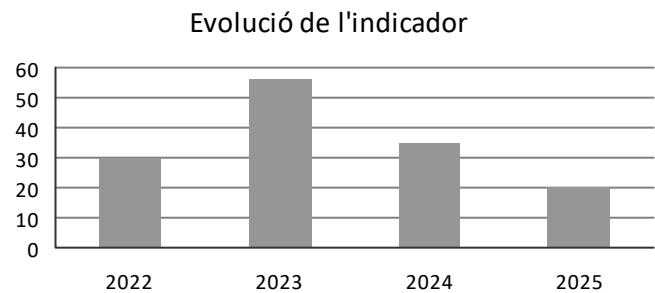
#### 9. Percentatge d'avaluacions realitzades sobre les planificades.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	30	3/10	-70	Les avaluacions estan iniciades i en procés però no han pogut acabar-se per la falta de personal.
2023	56,25	9/16	-43,75	L'indicador no contempla adequadament ni la càrrega de treball ni la complexitat que va sorgint durant l'elaboració del planificat.
2024	35	7/20	-65	Les avaluacions són treballs amb una durada que sols sobrepassar l'any, per la qual cosa si no es finalitzen completament apareixen a l'estadística com no realitzades
2025	20	3/15	-80	Les avaluacions són treballs amb una durada que sols sobrepassar l'any, i apareixen com no realitzades. A més, es retarden per circumstàncies alienes al SPMA com a retards per part dels interessats o de les empreses contractades.

Fórmula:  $(\text{Nombre d'avaluacions realitzades} / \text{Nombre d'avaluacions planificades}) \times 100$

Meta: 100%

Unitat: %



## ACTIVITATS COMUNES DE PREVENCIÓ

### Servei 10

Adaptar els llocs de treball a aquells usuaris especialment sensibles a determinats riscos propis de la seua feina.

### Compromís 10

Atendre totes les demandes d'adaptació del lloc de treball a usuaris sensibles a determinats riscos propis de la seua feina.

### INDICADORS:

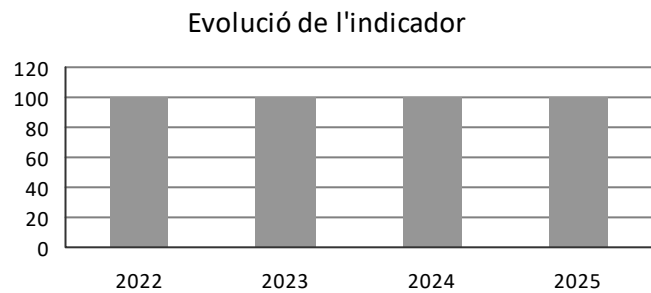
#### 10. Percentatge de demandes ateses relatives a l'adaptació del lloc de treball del personal sensible.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	100	23/23	0	
2023	100		0	
2024	100	19/19	0	
2025	100	39/39	0	

Fórmula:  $(\text{Nre. de demandes ateses relatives a l'adaptació dels llocs de treballs al personal sensible} / \text{Total de demandes rebudes}) \times 100$

Meta: 100%

Unitat: %



## GESTIÓ AMBIENTAL

### Servei 11

Fer la recollida selectiva de residus comuns (paper i cartró, envasos, piles, aparells elèctrics, cartutxos, discos...) i de laboratori (sanitaris, químics i cadàvers no infecciosos d'animals) a les instal·lacions de la UV.

### Compromís 11

Elaborar i trametre informes anualment a tots els laboratoris de la UV que han generat residus, en els quals s'indiquen quantitats, tipologies i costos.

### INDICADORS:

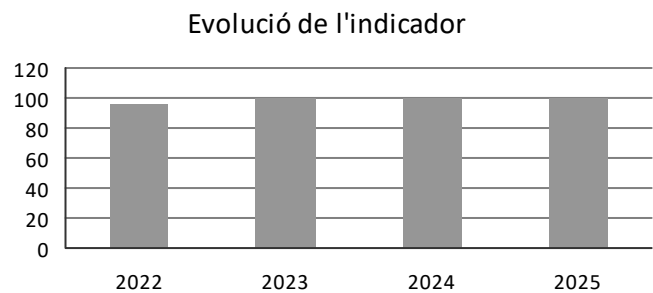
#### 11. Percentatge d'informes tramesos als laboratoris de la UV en matèria de residus generats.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	95,38	62/65	-4,62	Hi ha 3 laboratoris amb un nivell de residus generats molt baix i insignificant per l'elaboració d'un informe
2023	100		0	
2024	100	62/62	0	
2025	100	62/62	0	

Fórmula:  $(\text{Nombre d'informes tramesos relatiu als residus generats al laboratori} / \text{Total de laboratoris que han generat residus}) \times 100$

Meta: 100%

Unitat: %



## PROTECCIÓ RADIOLÒGICA

### Servei 12

Controlar els equips, les fonts de radiació i el personal de les instal·lacions radioactives de la UV (IR) amb la finalitat d'assessorar i vigilar el compliment de la legislació vigent en matèria de protecció radiològica, així com establir condicions de seguretat per a les persones i el medi ambient per protegir-los de riscos radiològics.

### Compromís 12

Realitzar al menys una revisió anual a totes les instal·lacions radioactives de la UV i trametre'n l'informe corresponent.

### INDICADORS:

#### 12. Percentatge d'informes remesos a les instal·lacions radioactives respecte de cada revisió efectuada.

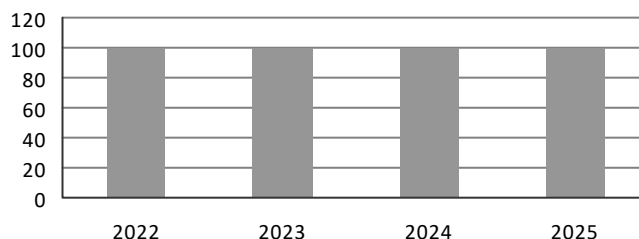
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	100	16/16	0	
2023	100	18/18	0	
2024	100	15/15	0	
2025	100	18/18	0	

Fórmula:  $(\text{Sumatori del nombre d'informes remesos als IR en cada revisió} / \text{Total de revisions efectuades a les IR}) \times 100$

Meta: 100%

Unitat: %

Evolució de l'indicador



## PROTECCIÓ RADIOLÒGICA

### Servei 12

Controlar els equips, les fonts de radiació i el personal de les instal·lacions radioactives de la UV (IR) amb la finalitat d'assessorar i vigilar el compliment de la legislació vigent en matèria de protecció radiològica, així com establir condicions de seguretat per a les persones i el medi ambient per protegir-los de riscos radiològics.

### Compromís 13

Comprovar mensualment els nivells dosimètrics i informar cada treballador exposat del resultat, així com gestionar tota la documentació relativa a les inspeccions del Consell de Seguretat Nuclear.

#### INDICADORS:

### 13. Percentatge de comprovacions dels nivells dosimètrics comunicades a cada persona exposada, respecte a les realitzades.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	100	34/34	0	
2023	100	396/396	0	
2024	100	408/408	0	
2025	100	432/432	0	

Fórmula:  $(\text{Nombre de comprovacions comunicades} / \text{Nombre de comunicacions realitzades}) \times 100$

Meta: 100%

Unitat: %

Evolució de l'indicador

