

INFORME DEL SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS AÑO 2024

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



EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES DURANTE LA VIGENCIA DE LA CARTA DE SERVICIOS

Indicador	2022	2023	2024	2025
1 Tasa de quejas recibidas anualmente en el Buzón SQiF (ENTREU) relacionadas con la información y la atención al usuario (causas 2 y 3).	2 quejas	1 quejas	3 quejas	
2 Porcentaje de reconocimientos específicos realizados al personal de riesgo de la UV.	89,09 %	100 %	90 %	
3 Número de quejas recibidas en el Buzón SQiF relacionadas con las asistencias por enfermedad o accidente laboral.	0 quejas por consulta sanitaria	n. d.	n. d.	
4 Porcentaje de respuesta a los comunicados sobre las condiciones psicofísicas.	100 %	100 %	100 %	
5 Porcentaje de demandas atendidas en materia de contaminantes ambientales.	93,75 %	100 %	n. d.	
6 Porcentaje de partes atendidos en materia de control de plagas.	100 %	100 %	100 %	
7 Porcentaje de informes librados por cada accidente de trabajo investigado.	100 %	n. d.	100 %	
8 Tasa de difusión de actividades relativas a medidas de emergencia elaboradas anualmente.	100 %	100 %	100 %	
9 Porcentaje de evaluaciones realizadas sobre las planificadas.	30 %	56,25 %	35 %	
10 Porcentaje de demandas atendidas relativas a la adaptación del puesto de trabajo al personal sensible.	100 %	100 %	100 %	
11 Porcentaje de informes enviados a los laboratorios de la UV en materia de residuos generados.	95,38 %	100 %	100 %	
12 Porcentaje de informes remitidos a las instalaciones radiactivas respecto a cada revisión efectuada.	100 %	100 %	100 %	
13 Porcentaje de comprobaciones de los niveles dosimétricos comunicadas a cada persona expuesta, respecto a las realizadas.	100 %	100 %	100 %	

* En el caso de los plazos, la desviación positiva indica que se ha cumplido el plazo y la desviación negativa, que se ha superado la fecha límite.

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.

INDICADORES:

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

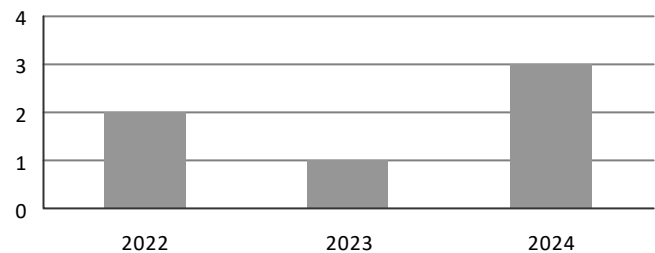
Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2022	2			
2023	1		-1	
2024	3		1	Corrección en la publicidad de los horarios de atención a los gabinetes de salud.

Fórmula: $\frac{\text{Número de quejas del Buzón SQiF de las causas 2 (Información) y 3 (Tratamiento de usuarios)}}{\text{Total de solicitudes recibidas}}$

Meta: Evolución positiva. Año base 2022

Unidad: quejas

Evolución del indicador



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.

INDICADORES:

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

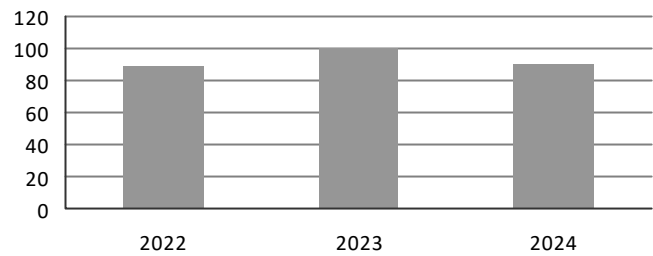
Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2022	89,09	49/55	-0,91	Al ser voluntario el reconocimiento, hubo 6 personas que no se lo hicieron a pesar de estar citados
2023	100	143/143	10	
2024	90	1.215/1.350	0	

Fórmula: $(\text{Número de reconocimientos hechos} / \text{Total de personal citado}) \times 100$

Meta: 90% (porque es voluntario)

Unidad: %

Evolución del indicador



SALUD LABORAL

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.

INDICADORES:

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

Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	0	0/0	0
2023	n. d.	0/0	No ha habido quejas al respeto
2024	n. d.	0/0	0

Fórmula: Número de quejas recibidas en el Buzón SQiF relacionadas con la asistencia sanitaria por dolencia o accidente laboral / Número de consultas sanitarias por dolencia o accidente laboral realizadas

Meta: Evolución negativa. Año base 2022

Unidad: quejas por consulta sanitaria

Evolución del indicador



ERGONOMÍA Y PSICOSOCIOLOGÍA

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.

INDICADORES:

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

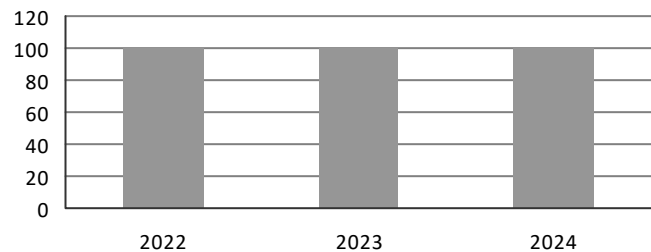
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	100	17/17	0
2023	100	12/12	0
2024	100	25/25	0

Fórmula: $(\text{Número de respuestas realizadas en materia de ergonomía y psicología} / \text{Total de solicitudes recibidas}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



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.

INDICADORES:

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

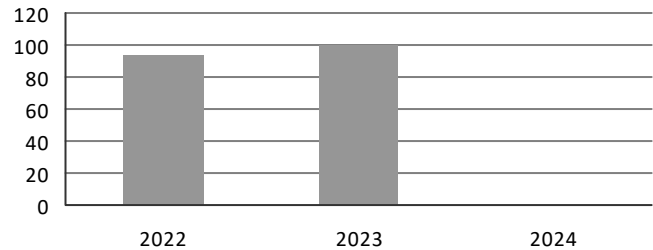
Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2022	93,75	15/16	-6,25	La petición pendiente ha quedado pospuesta a este año por circunstancias técnicas de la empresa externa encargada de llevar a cabo el análisis.
2023	100		0	
2024	n. d.	0/0	-100	

Fórmula: $(\text{Número de respuestas hechas en materia de contaminantes ambientales} / \text{Total de solicitudes recibidas}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



HIGIENE INDUSTRIAL

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.

INDICADORES:

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

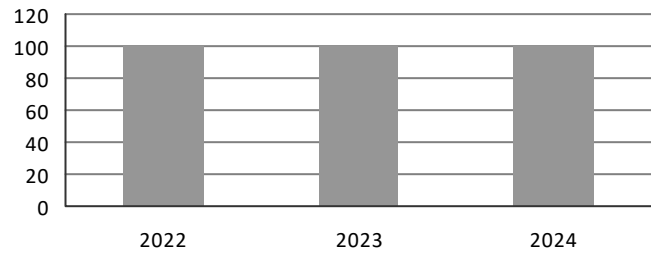
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	100	198/198	0
2023	100	176/176	0
2024	100	122/122	0

Fórmula: $(\text{Número de respuestas hechas en materia de control de plagas} / \text{Total de solicitudes recibidas}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



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.

INDICADORES:

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

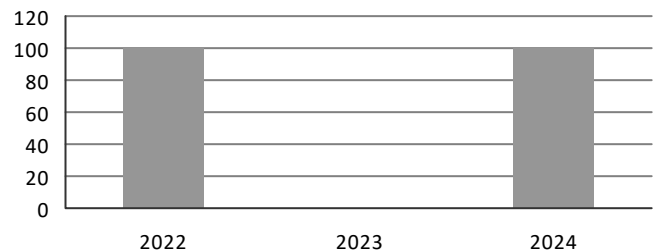
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	100	42/42	0
2023	n. d.		0
2024	100	113/113	0

Fórmula: $(\text{Número de informes emitidos y comunicados con los resultados de la investigación} / \text{Total de accidentes de trabajo investigados}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



SEGURIDAD EN EL TRABAJO

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.

INDICADORES:

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

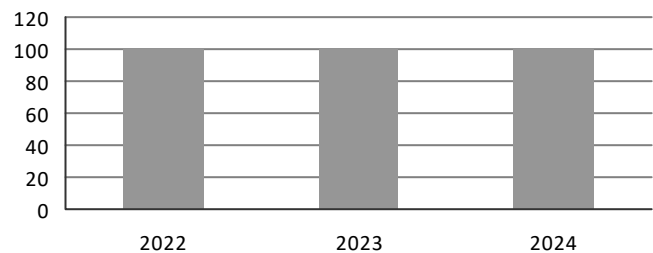
Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2022	100	21/21	0	
2023	100		0	
2024	100	2/2	0	

Fórmula: $(\text{Número de actividades de medidas de emergencia difundidas} / \text{Número total de medidas de emergencia elaboradas}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



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.

INDICADORES:

9. Porcentaje de evaluaciones realizadas sobre las planificadas.

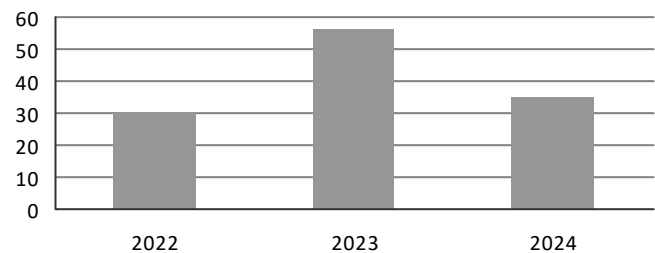
Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2022	30	3/10	-70	Las evaluaciones están iniciadas y en proceso pero no han podido acabarse por la falta de personal.
2023	56,25	9/16	-43,75	El indicador no contempla adecuadamente ni la carga de trabajo ni la complejidad que va surgiendo durante la elaboración de lo planificado.
2024	35	7/20	-65	Las evaluaciones son trabajos con una duración que suele sobrepasar el año, por lo cual si no se finalizan completamente aparecen a la estadística como no realizadas

Fórmula: $(\text{Número de evaluaciones realizadas} / \text{Número de evaluaciones planificadas}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



ACTIVIDADES COMUNES DE PREVENCIÓN

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.

INDICADORES:

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

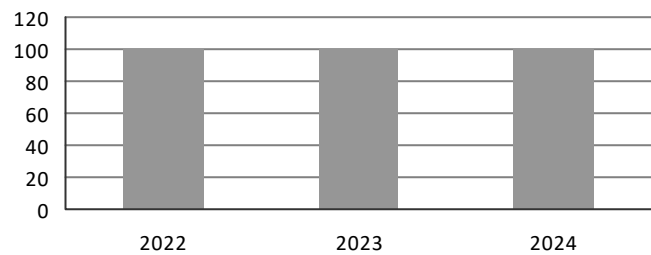
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	100	23/23	0
2023	100		0
2024	100	19/19	0

Fórmula: $(\text{N}^{\circ} \text{ de demandas atendidas relativas a la adaptación de los puestos de trabajos al personal sensible} / \text{Total de demandas recibidas}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



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) a 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.

INDICADORES:

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

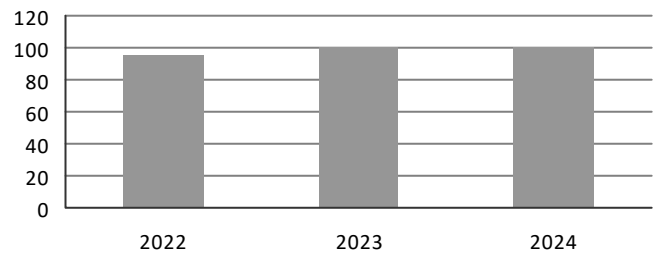
Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2022	95,38	62/65	-4,62	Hay 3 laboratorios con un nivel de residuos generados muy bajo e insignificante por la elaboración de un informe
2023	100		0	
2024	100	62/62	0	

Fórmula: $(\text{Número de informes enviados relativo a los residuos generados en el laboratorio} / \text{Total de laboratorios que han generado residuos}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



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.

INDICADORES:

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

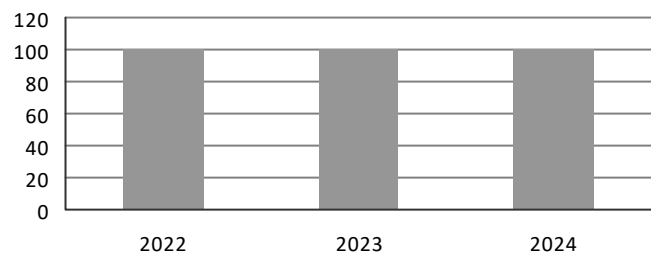
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	100	16/16	0
2023	100	18/18	0
2024	100	15/15	0

Fórmula: $(\text{Sumatorio del número de informes remitidos a las IR en cada revisión} / \text{Total de revisiones efectuadas a las IR}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



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 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.

INDICADORES:

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

Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2022	100	34/34	0
2023	100	396/396	0
2024	100	408/408	0

Fórmula: $(\text{Número de comprobaciones comunicadas} / \text{Número de comunicaciones realizadas}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador

