

INFORME DEL SEGUIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS ANY 2024

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	
2 Percentatge de reconeixements específics realitzats al personal de risc de la UV.	89,09 %	100 %	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.	
4 Percentatge de resposta als comunicats sobre les condicions psicofísiques.	100 %	100 %	100 %	
5 Percentatge de demandes ateses en matèria de contaminants ambientals.	93,75 %	100 %	n. d.	
6 Percentatge de parts atesos en matèria de control de plagues.	100 %	100 %	100 %	
7 Percentatge d'informes lliurats per cada accident de treball investigat.	100 %	n. d.	100 %	
8 Taxa de difusió d'activitats relatives a mesures d'emergència elaborades anualment.	100 %	100 %	100 %	
9 Percentatge d'avaluacions realitzades sobre les planificades.	30 %	56,25 %	35 %	
10 Percentatge de demandes ateses relatives a l'adaptació del lloc de treball al personal sensible.	100 %	100 %	100 %	
11 Percentatge d'informes tramesos als laboratoris de la UV en matèria de residus generats.	95,38 %	100 %	100 %	
12 Percentatge d'informes remesos a les instal·lacions radioactives respecte de cada revisió efectuada.	100 %	100 %	100 %	
13 Percentatge de comprovacions dels nivells dosimètrics comunicades a cada persona exposada, respecte a les realitzades.	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).

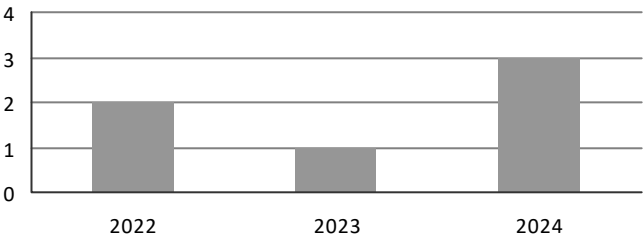
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	2			
2023	1		-1	
2024	3		1	Correcció a la publicitat dels horaris d'atenció als gabinets de salut.

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

Evolució de l'indicador



Queixes i suggeriments 2024:

Queixes: 3

Suggeriments:

Anàlisi de les queixes i els suggeriments:

3

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-ne reconeixements específics, el personal de la UV que estiga subjecte a risc de malaltia professional, i també aquells que estan exposats a riscos laborals específics, on hi haja l'obligatorietat de realitzar la vigilància de salut.

INDICADORS:

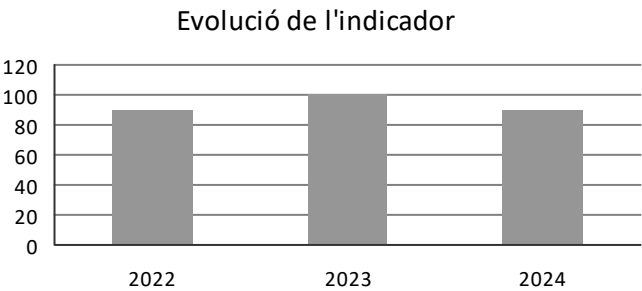
2. Percentatge de reconeixements específics realitzats al personal de risc de la UV.

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	

Fórmula: $(\text{Nombre de reconeixements fets} / \text{Total de personal citat}) \times 100$

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	

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

Evolució de l'indicador



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	

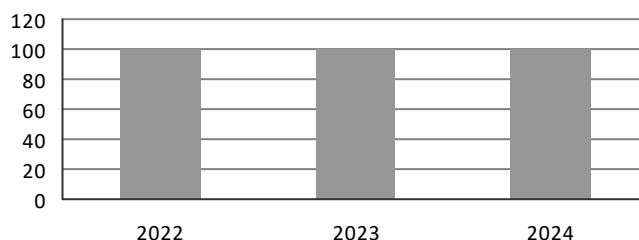
Fórmula: (Nombre de respostes realitzades en matèria d'ergonomia i psicosociologia / Total de sol·licituds rebudes) × 100

Meta: 100%

Unitat: %

Observacions: 16 de ergonomia y 9 psicosociales

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.

INDICADORS:

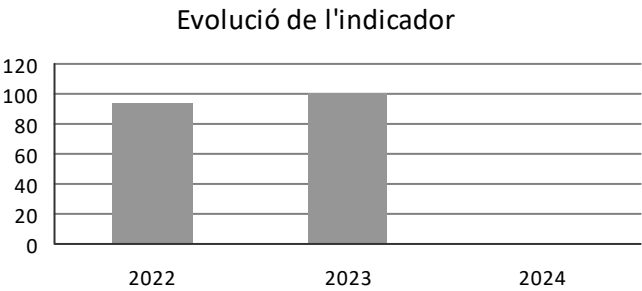
5. Percentatge de demandes ateses en matèria de contaminants ambientals.

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	

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

Meta: 100%

Unitat: %



HIGIENE INDUSTRIAL

Servei 6

Dissenyar i gestionar programes de prevenció de riscos higièncics 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	

Fórmula: (Nombre de respostes fetes en matèria de control de plagues / Total de sol·licituds rebudes) x 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	

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.

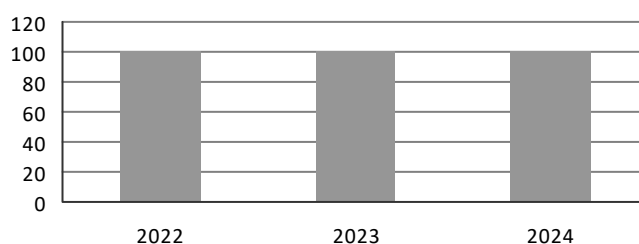
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	100	21/21	0	
2023	100		0	
2024	100	2/2	0	

Fórmula: (Nombre d'activitats de mesures d'emergència difoses / Nombre total de mesures d'emergència elaborades) × 100

Meta: 100%

Unitat: %

Evolució de l'indicador



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:

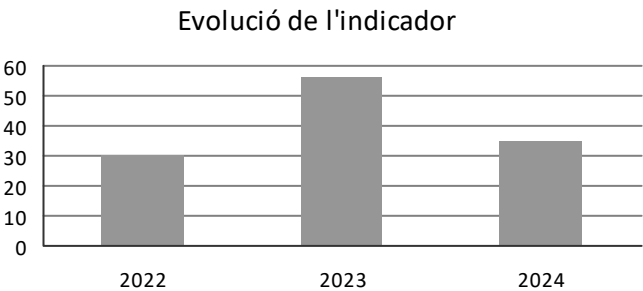
9. Percentatge d'avaluacions realitzades sobre les planificades.

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

Fórmula: (Nombre d'avaluacions realitzades /
Nombre d'avaluacions planificades) x
100

Meta: 100%

Unitat: %



ACTIVITATS COMUNES DE PREVENCIÓ

Servei 10

Adaptar els llocs de treball a aquells usuaris que siguen 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:

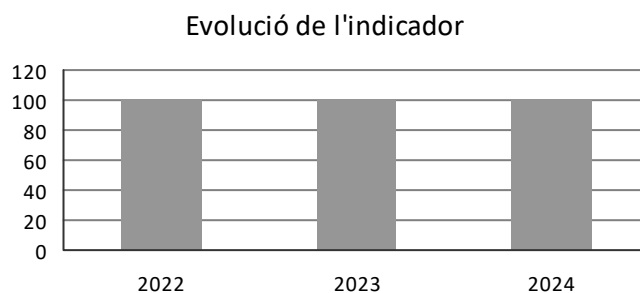
10. Percentatge de demandes ateses relatives a l'adaptació del lloc de treball al personal sensible.

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

Fórmula: (Nre. de demandes ateses relatives a l'adaptació dels llocs de treballs al personal sensible / Total de demandes rebudes) x 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'indique quantitats, tipologies i costos.

INDICADORS:

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

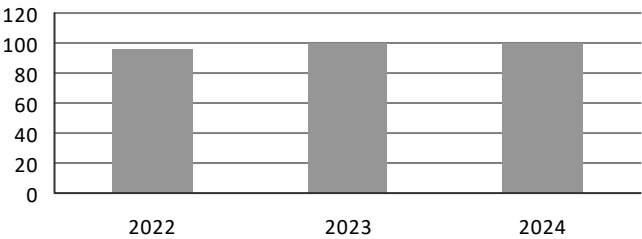
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2022	95,38	62/65	-4,62	Hi ha 3 laboratoris amb un nivell de residus generats molt baix i insignificant per l'elaboració d'un informe
2023	100		0	
2024	100	62/62	0	

Fórmula: (Nombre d'informes tramesos relatiu als residus generats al laboratori / Total de laboratoris que han generat residus) × 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 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	

Fórmula: (Sumatori del nombre d'informes remesos als IR en cada revisió / Total de revisions efectuades a les IR) x 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 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	

Fórmula: (Nombre de comprovacions comunicades / Nombre de comunicacions realitzades) x 100

Meta: 100%

Unitat: %

