

Informe de seguimiento de la carta de servicios

Unidad de Prevención de Riesgos Laborales

UPRL

Informe de seguimiento nº	001
Correspondiente al periodo:	2015 - 2020
Fecha del informe:	05/05/2021
Fecha del último informe:	08/05/2015



Universidad
Zaragoza

1. Actividad de la Comisión de calidad

Actividad de la Comisión de calidad para la redacción de este informe	
Nº de miembros que han participado	5
Nº de reuniones celebradas	8
Fechas de celebración de las reuniones	27/01/2021; 4/02/2021; 19/02/2021, 22/03/2021, 6/04/2021, 14/04/2021, 29/04/2021, 04/05/2021

2. Tabla de indicadores

Los compromisos y los indicadores se fijaron en base a los procesos que la UPRL definió en 2015 y que se diferenciaron entre procesos estratégicos, procesos claves y procesos de soporte.

Ya que así se establecieron para este periodo, se van a revisar todos y cada uno de ellos, pero tras esta revisión se detecta que muchos de los compromisos hay que modificarlos y que muchos indicadores establecidos son de trabajo, de rendimiento y no de calidad para la prestación del servicio de cara al usuario. Por eso tras esta primera tabla de revisión de todos, se hace una revisión posterior y una propuesta de cambio y mejora con lo que respecta a estos indicadores de calidad de cara al usuario.

Además, aparecen diferentes apartados con “compromisos” de la UPRL en la carta de servicios y en su tríptico. Se unificarán en la revisión de la carta.

2.1. Revisión de compromisos de calidad e indicadores por procesos

2.2. Revisión de compromisos de calidad e indicadores por servicios

2.3. Revisión de compromisos de trabajo de la carta de servicios

2.4. Revisión de compromisos “TRÍPTICO” de la carta de servicios

A modo de recordatorio, en la UPRL se llevan a cabo los siguientes procesos:

➤ Procesos estratégicos:

- Cumplimiento de normativa: asesoramientos para el cumplimiento de la ley de prevención a todos los usuarios, informes, elaboración de normativa interna, paralización de trabajos, colaboración con la inspección de trabajo.
- Integración de la prevención: difusión a toda la comunidad universitaria de las obligaciones en prevención de riesgos laborales, difusión de las actividades de la UPRL, reuniones y charlas con responsables de servicios, directivos, etc., campañas de información y concienciación, trabajo para que toda la comunidad universitaria sea consciente de sus obligaciones y sus derechos.
- Plan de prevención: elaboración y revisión por UPRL y aprobación por Consejo de Gobierno, difusión entre los usuarios de la Política y Compromisos del Rector en materia de prevención, difusión del plan a los servicios implicados directamente en actividades preventivas, trabajo para que apliquen los protocolos de prevención en su campo de acción.
- Planificación estratégica anual: elaboración de planificación anual y memoria de actividades (reuniones previas con cada área) a disposición a los usuarios que la quieran consultar desde la UZ, presentación al CSS, fijación de objetivos en cada área e indicadores de prevención.
- Mejora de la calidad: procesos de autoevaluación a partir de la implantación del modelo EFQM que redundan en el mejor servicio a la comunidad universitaria, implantación del sistema de calidad, elaboración de manual de procedimientos e instrucciones, aprobación por Comité de Seguridad y Salud (CSS), trabajo en equipo para la consecución de un sello de calidad, estudio de los compromisos de calidad, definición de indicadores.

➤ **Procesos clave:**

- Organización de la prevención: designación y formación de recursos preventivos, designación y formación de equipos para hacer frente a emergencias, reparto de tareas por áreas de prevención, petición de recursos humanos internos para la UPRL o presupuesto para la contratación de SPA, etc.
- Información, consulta y participación: información inicial y continua a todos los trabajadores, asesoramiento en todas las áreas preventivas, campañas informativas, información a través de nuestra página web en todas las áreas, consulta y participación a través de enlaces en la página web uprl.unizar.es o través de correo electrónico o teléfono, permitir acceso a información restringida y custodiada por la UPRL mediante los mecanismos legales establecidos, participación en el CSS mediante información, propuestas de soluciones, asesoramiento, realización de informes técnicos, etc. Consulta a los trabajadores a través de encuestas del servicio prestado.
- Evaluación de riesgos: evaluaciones de puestos de trabajo en todas las especialidades preventivas, evaluaciones de edificios, de máquinas, instalaciones, mediciones higiénicas, evaluación de cualquier situación de riesgo laboral, evaluación de colectivos especiales, revisión de evaluaciones por cambios en las condiciones, evaluaciones proyectos de evaluación, realización de los correspondientes informes a los interesados y responsables con las medidas correctoras.
- Vigilancia de la salud: reconocimientos médicos iniciales para comprobar la aptitud del trabajador, periódicos para comprobar su estado de salud, a trabajadores especialmente sensibles para ver adaptaciones, memoria anual de salud colectiva de la UZ y memoria de salud individual, vacunación a trabajadores con riesgos biológicos específicos, seguimiento de bajas de larga duración mediante una nueva evaluación médica en la reincorporación.
- Planificación de medidas correctoras y/o preventivas: informes de medidas correctoras y/o preventivas tras detectar riesgos, reuniones con responsables para buscar la mejor solución, revisión de la aplicación de las medidas propuestas, propuestas de medidas globales al CSS y su discusión.
- Coordinación de actividades empresariales: estudio de los riesgos que generan las empresas externas en nuestras instalaciones, permisos de trabajo, intercambio de documentación entre empresas, reuniones técnicas, evaluación de riesgos de personal de la UZ que va a trabajar a otras empresas, protección, información y formación. Coordinación interna con unidades de la UZ cuyo personal entra en instalaciones de riesgo o hacen trabajos con riesgo para terceros, reuniones, toma de acuerdos. Elaboración de informes, paralización de trabajos por incumplimiento de medidas de seguridad o normas o por riesgo grave o inminente.
- Gestión de accidentes laborales y enfermedades profesionales: trabajo de concienciación para que nos declaren los accidentes o incidentes o enfermedades profesionales, campañas de información para saber dónde dirigirse en caso de accidente laboral, investigación, declaración al sistema Delta o al CEPROSS, seguimiento de las bajas laborales y su reincorporación, control de la base de datos de accidentes laborales, realización de estadísticas e índices de siniestralidad, comparación con otras universidades, difusión de los datos anuales al CSS y delegados de prevención, estudios por colectivos, edad, sexo.
- Gestión de emergencias: realización de planes de autoprotección de todos los edificios de la UZ a disposición de usuarios en página web, planificación anual de simulacros de evacuación de los edificios, implantación de los planes de emergencia de cada edificio mediante la realización de formación a los equipos de intervención y ejercicios prácticos (simulacros), revisión de planes de autoprotección y de emergencia anticuados, realización de informes tras simulacro con las deficiencias encontradas (de infraestructuras, de protección contra incendios o de medios humanos o técnicos), investigación de incidentes que no han dado lugar a una evacuación

completa, cursos de formación de emergencias sanitarias (primeros auxilios, uso de desfibrilador semiautomático DESA), coordinación de emergencias con unidad de seguridad.

- Gestión de equipos de protección individual (epis): definición de criterios mínimos de calidad de equipos de protección individual que queremos comprar, diseño de lista de epis posibles para concurso, elección de proveedor, gestión de compras y almacén, dotación de epis tras gestionar cita personalizada y hacer una estimación de los riesgos del puesto de trabajo, formación e información en el momento de la entrega, gestión y control de la documentación generada, campañas de sensibilización para su uso obligatorio y de los cauces para su solicitud, reposición de epis, denegación de epis, estudio de nuevos avances y nuevos productos más ergonómicos para incluirlos en la lista de compra, entrevistas con proveedor o comerciales, sanciones o advertimientos a proveedor, control de albaranes y facturas.
- Formación: planificación de oferta formativa genérica para los trabajadores de la UZ, planificación de cursos específicos para determinados puestos de trabajo con riesgo o colectivos, determinación de puestos de trabajo donde el curso es obligatorio, control de la calidad de la formación, control de los asistentes y los certificados de personal con riesgo especial.
- Auditorías: análisis del estado de la UZ con respecto al grado de cumplimiento de la ley de prevención, información a la gerencia, comparación con otras universidades, detección de deficiencias para la propuesta de su corrección, estudio del servicio prestado por el SPA contratado, control de su trabajo, control de la aplicación de los procedimientos diseñados por la UPRL para ver su grado de aplicación, estudio de los indicadores de prevención de cada proceso.
- Gestión de residuos: gestión del contrato por concurso del gestor autorizado tanto para residuos químicos como para sanitarios, planificación y control de las retiradas de residuos, formación de los responsables internos por departamentos de la gestión, control de la lista de gestores y el acceso a los almacenes de residuos, revisión de los procedimientos de la retirada de residuos, gestión documental de las retiradas, control del trabajo de la contrata, petición de etiquetas y garrafas, control de los kilos retirados de cada tipo de residuo, escritos a responsables cuando se detectan anomalías, estudio de incidentes producidos, derrames, etc., gestión de residuos MER.




➤ **Procesos de soporte:**

- Gestión administrativa: todo tipo de tareas que realicen los técnicos y que necesiten el soporte administrativo, control de asistentes a un curso, certificación de su asistencia, control de nuevos contratados que han recibido información/formación, control de trabajadores que se han realizado el reconocimiento médico, base de datos de trabajadores de la UZ con el apto médico, gestión de jornadas de prevención nacionales de la UPRL para toda la sociedad.
- Gestión de compras: control de las compras realizadas con presupuesto, epis, retiradas de residuos, material de oficina, dotación de sillas ergonómicas (ya no), control de las facturas de las contrata de la UPRL, revisión de facturas para su envío a control interno, control de consumos telefónicos, control consumos fotocopiadora.
- Gestión de recursos humanos: gestión de altas y bajas del personal de la UPRL, control horario mensual, gestión de su formación, de los periodos de vacaciones, gestión del calendario comunitario.
- Gestión documental: control de archivos, informes, legislación, fotografías de puestos de trabajo o lugares, control de la documentación del CSS (acuerdos, actas, etc.), control de las reuniones mantenidas en la unidad (actas, acuerdos, distribución de trabajos), control de los procedimientos escritos y su actualización, gestión de la página web, control de las bases de datos privados y los archivos sensibles, gestión a las suscripciones a revistas y páginas web de prevención.

- Soporte informático: control de los medios informáticos de la UPRL y mejora conforme se van quedando obsoletos, gestión y mejora de las bases de datos utilizadas por la UPRL, actualización de programas utilizados, estudio de nuevas tecnologías, petición de programa de gestión de la prevención a gerencia.
- Sistema de información interna: Utilización de nuevas tecnologías para la comunicación entre el personal de la UPRL, uso del Dropbox, WhatsApp, correo electrónico, control de las reuniones periódicas de trabajo de la UPRL.
- Control de procesos: estudio de cada proceso por la persona responsable de la UPRL, control de sus indicadores, realización de memoria anual de la UPRL o en su caso por áreas que se engloban en la general, control del trabajo de las contratadas mediante los indicadores fijados de calidad para ellas.

2.1. Revisión de compromisos de calidad e indicadores por procesos

Se revisa la tabla de la página 22 a 27 de la carta de servicios.

PROCESO / SERVICIO PRESTADO	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES
PROCESOS ESTRATÉGICOS					
CUMPLIMIENTO DE NORMATIVA	ASESORAMIENTOS	Nº ASESORAMIENTOS	100% DE CONSULTAS ATENDIDAS	En la memoria anual de la UPRL. https://uprl.unizar.es/inicio/planificacion-y-memoria-de-actuaciones	No ha sido posible recoger en la memoria anual los datos de los asesoramientos en el año 2020 ya que han sido miles de manera telefónica y por correo. Desde 2015 se contabilizaban las consultas telefónicas.  Cumplido
	INFORMES POR INCUMPLIMIENTOS	Nº INFORMES EN BASE A NORMATIVA	100% INFORMES BASADOS EN LEGISLACIÓN LABORAL	2020: 127 2019: 290 2018: 234 2017: 290 2016: 250 2015: 249	Los informes elaborados se recogen en una base de datos para su control, pero no se han contabilizado. El 100% se basan en indicaciones legales.  Cumplido
	ELABORACIÓN NORMATIVA INTERNA	Nº INSTRUCCIONES, NORMAS, PROCEDIMIENTOS ELABORADOS	100% NORMATIVA INTERNA ELABORADA Y DIFUNDIDA	https://uprl.unizar.es/inicio/manual-de-procedimientos 2021: 22 por ahora 2020: 35 2019: 16 2018: 10 2017: 3 2016: 13 Anteriores: 25	Se ha elaborado una cantidad importante de procedimientos, instrucciones, normas de seguridad, etc. y se han actualizado. Pero falta mucha debido a la complejidad del sistema de gestión de la prevención y la empresa.  En vías de cumplimiento.



PROCESO / SERVICIO PRESTADO	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES
CUMPLIMIENTO DE NORMATIVA	PARALIZACIÓN DE TRABAJOS	Nº PARALIZACIONES DE TRABAJOS SIN CONDICIONES DE SEGURIDAD	NECESIDAD DE 0% DE TRABAJOS PARALIZADOS	Sin datos, pero sí que se han paralizado obras	No se han contabilizado los trabajos paralizados en estos 5 años. Gracias a la incorporación de un nuevo técnico externo se va a comenzar en 2021. ● En vías de cumplimiento.
	COLABORACIÓN CON INSPECCIÓN DE TRABAJO	Nº REUNIONES CON INSPECCIÓN DE TRABAJO	0% REQUERIMIENTOS DE LA AUTORIDAD LABORAL	Se han producido 3 requerimientos importantes de la Inspección de Trabajo (5 reuniones)	No depende de la UPRL. No se ha recogido en la memoria de actuaciones. ● Cumplido
INTEGRACIÓN DE LA PREVENCIÓN	DIFUSIÓN A TODA LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA DE LAS OBLIGACIONES EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	Nº CAMPAÑAS DE INFORMACIÓN Y CONCIENCIACIÓN Nº REUNIONES CON GERENCIA, VICERRECTORES, ADMINISTRADORES, RESPONSABLES DE SERVICIOS, ETC.	1 NOTICIA / MES 1 REUNIÓN / MES	En memoria de actuaciones de la UPRL No se han contabilizado las reuniones	Se realizan muchas reuniones de trabajo entre unidades que no se registran ● En vías de cumplimiento.
PLAN DE PREVENCIÓN	ELABORACIÓN Y REVISIÓN	ELABORACIÓN DEL INICIAL Nº REVISIONES	1 REVISIÓN / 4 AÑOS O CAMBIO RECTOR	2010 elaboración 2016 revisión 1 2021 revisión 2	● Cumplido
	APROBACIÓN	APROBACIÓN EN CSS Y POR RECTOR	1 APROBACIÓN/ CADA CAMBIO DE RECTOR O MANDATO	3 aprobados	● Cumplido
	IMPLANTACIÓN NORMAS	Nº NORMAS IMPLANTADAS Nº INCUMPLIMIENTOS DE NORMAS	100% IMPLANTADAS DE LA TABLA 2.4		No es posible comprobar el nivel de implantación, aunque hay menos resistencia a ellas. Se pueden ir analizando en las inspecciones de seguridad

PROCESO / SERVICIO PRESTADO	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES
PLAN DE PREVENCIÓN					que se realizan, pero no se contabilizan. ● En vías de cumplimiento.
	DIFUSIÓN RESPONSABILIDADES Y POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE LA UZ	Nº CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN	100% TRABAJADORES INFORMADOS	Difundido el plan, la política y las responsabilidades en las guías prevención de empleado de la UZ, PDI, administradores y jefes de servicio. Mayor hincapié en las revisiones de 2020. Memoria 2016 con las campañas https://uprl.unizar.es/inicio/plan-de-prevencion-de-riesgos-laborales-de-la-universidad-de-zaragoza	No se ha diferenciado en las campañas de difusión de la prevención aquellas que son del plan. En 2021 se planifica campaña de difusión del nuevo Plan. ● En vías de cumplimiento.
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA ANUAL	ELABORACIÓN DE PLANIFICACIÓN ANUAL CON INDICADORES DE PREVENCIÓN. PRESENTACIÓN AL CSS	Nº PLANIFICACIONES PRESENTADAS EN CSS	1 PLANIFICACIÓN / AÑO	https://uprl.unizar.es/inicio/planificacion-y-memoria-de-actuaciones	● Cumplido
	CUMPLIMIENTO DE LA PLANIFICACIÓN	GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA PLANIFICACIÓN	100% CUMPLIMIENTO DE LO PLANIFICADO		Se realiza informe sobre las razones del incumplimiento de la planificación en la memoria de actuaciones del año. ● En vías de cumplimiento.




PROCESO / SERVICIO PRESTADO	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES
MEJORA DE LA CALIDAD	ELABORACIÓN DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS E INSTRUCCIONES	Nº DE PROCESOS CON PROCEDIMIENTO Nº DE PROCESOS CON INSTRUCCIONES Nº DE PO O IT REVISADOS / ACTUALIZADOS Nº DE DOCUMENTOS NO CODIFICADOS	100% DE PROCESOS CON PROCEDIMIENTO 100% PO O IT ACTUALIZADOS 100% DOCUMENTOS CODIFICADOS	9 de 12 procesos clave con procedimiento 10 de 12 procesos con instrucciones 12 procedimientos actualizados de 21 90% documentos codificados?	En 2020 se inicia el proceso de renovación de página web y con ella la renovación del manual de procedimientos, incluyendo muchos documentos en formato y revisándolos. ● En vías de cumplimiento.
	ESTUDIO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD	Nº REVISIONES COMPROMISOS DE CALIDAD Nº REUNIONES DE CALIDAD	1 VEZ / AÑO		Se definieron en 2015 y no se han modificado. Paralizado el proceso EFQM solo se ha trabajado en actualizar el manual de procedimientos, planes, web, etc. ● En vías de cumplimiento.
	DEFINICIÓN DE INDICADORES	Nº INDICADORES DEFINIDOS Nº INDICADORES MEDIDOS Nº INDICADORES ÚTILES	100% INDICADORES DEFINIDOS ÚTILES Y MEDIDOS	11 indicadores para procesos estratégicos 65 indicadores en procesos clave 12 indicadores en procesos de soporte 88	Recogidos en base de datos de mapa de procesos, definidos en 2015. No se ha hecho estudio de los que son útiles. Se miden los que se recogen en la memoria de actuaciones de la UPRL. En la planificación 2021 se enumeran los mismos indicadores. Hay muchos que hay que eliminar ya que no es posible medirlos o no tienen gran utilidad. Es necesario un estudio. ● En vías de cumplimiento.

PROCESO / SERVICIO PRESTADO	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES
PROCESOS CLAVE					
INFORMACIÓN	-ATENCIÓN INMEDIATA A LA DEMANDA	-Nº NUEVOS CONTRATADOS INFORMADOS EN EL AÑO - % TRABAJADORES NUEVOS CONTRATADOS QUE SON INFORMADOS INICIALMENTE EN LA UPRL. -VALOR EN LA VALORACION ENCUESTA	-100% INFORMADOS DE LOS CONTRATADOS -100% INFORMADOS DE LOS NUEVOS CONTRATADOS QUE LA UPRL CONOCE -100% RESPUESTA TECNICA A LA DEMANDA	En 2015 fueron un 54%, pasando por un 81% en 2018 y descendiendo a 70% en 2020 Se han informado al 100% de los trabajadores de nueva incorporación de los que ha informado su servicio de personal a la UPRL.	Han disminuido en porcentaje, pero no en número. La disminución es debida al servicio de PDI en su mayor parte. No se han analizado las encuestas de valoración de la información inicial a nuevos contratados desde que terminó el proceso de EFQM. ● En vías de cumplimiento.
	ACTUALIZAR WEB	% ACTUALIZADA	100% PÁGINA ACTUALIZADA	Desde 2015 se han ido incorporando nuevos documentos e informaciones y en 2020 se hace la renovación de la misma.	Se ha hecho la migración a otro sistema y se ha renovado toda la web para adaptarla a la estructura de UNIZAR. ● Cumplido Se está elaborando la información que falta, que es un 10%, pero la web está en continuo cambio al incorporar nuevas informaciones semanalmente. ● En vías de cumplimiento.
	COMUNICACIONES AL I-UNIZAR 2 AL MES	Nº CAMPAÑAS (NÚMERO DE COMUNICACIONES DE LA UPRL AL I-UNIZAR).	-TODOS LOS MESES 2 COMUNICACIONES I-UNIZAR	Datos en la memoria de actuaciones. 2015: 46 comunicaciones 2020: 118	Se ha pasado de 2 comunicaciones al mes a tener mínimo 2 comunicaciones cada semana ● Cumplido

PROCESO / SERVICIO PRESTADO	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES
CONSULTA Y PARTICIPACIÓN	-REUNIONES TRIMESTRALES CSS	-Nº REUNIONES CSS -Nº ACUERDOS CSS -Nº CONSULTAS CON DELEGADOS - NÚMERO DE PETICIONES DE ACCESO A INFORMACIÓN RESTRINGIDA.	-4 REUNIONES CSS MINIMAS -100% ATENCIÓN CONSULTAS	Datos en la memoria de actuaciones. Desde 2015 se han hecho 4 reuniones al año, con alguna extraordinaria y en 2020 se han realizado 10 con motivo de la pandemia.	Los acuerdos se recogen en las actas del CSS. Se han atendido el 100% de las consultas de los delegados de prevención. No ha habido peticiones formales de acceso a información restringida. No se elabora Memoria de actuaciones del CSS. ● Cumplido
	-ATENCIÓN CONSULTAS Y SUGERENCIAS	-Nº ASESORAMIENTOS	-100% ATENCIÓN CONSULTAS		Se han contestado el 100% de las consultas realizadas por correo electrónico, teléfono o de manera presencial. No se recogen los datos en la memoria de actuaciones. Hasta 2020 se anotaban las consultas telefónicas. En 2020 ha sido imposible realizar un seguimiento por los miles de consultas realizadas por temas de COVID, formación, etc. ● Cumplido
EVALUACIÓN DE RIESGOS	-EVALUACIONES QUE SE SOLICITEN	-% EVALUACIONES REALIZADAS DE LAS SOLICITADAS -TIEMPO INFORME RIESGOS -TIEMPO CORRECCIÓN RIESGO SI DEPENDE DE UPRL	-100% EVALUACIONES SOLICITADAS REALIZADAS -INFORMES AL 100% DE LOS INTERESADOS -100% CONDICIONES DE	No se recoge este dato en la memoria de la UPRL. Datos solo de evaluaciones psicosociales en la memoria de la UPRL	Se realiza el 100% de lo que se demanda. Se prioriza según el tipo de riesgo que implique. Las evaluaciones de trabajadores sensibles se priorizan por delante de otras. Dependiendo de la naturaleza de la evaluación, el tiempo de





PROCESO / SERVICIO PRESTADO	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES
EVALUACIÓN DE RIESGOS			TRABAJO EVALUADAS		<p>elaboración del informe y del envío a los interesados es mayor o menor. Por ejemplo, en Higiene Industrial hace falta analizar resultados en laboratorio.</p> <p>Las evaluaciones de una sola condición de trabajo suelen tener un informe casi inmediato.</p> <p>Los informes llegan a los responsables del trabajador, y este tiene la obligación de hacérselos llegar.</p> <p>Muchas veces la corrección no depende de la UPRL, pero sí de ella dependen se corrigen en el acto.</p> <p> Cumplido</p>
	-ATENCIÓN EN 15 DIAS MAXIMO	-TIEMPO HASTA VISITA	15 DIAS	No se recoge el dato	<p>No se recoge este dato. En la especialidad de Psicología se cumple. En la de Seguridad e Higiene es más difícil por la carga de trabajo. En las evaluaciones de personal sensible sí que se cumple.</p> <p> Cumplido</p>
	-EVALUACIONES A JUICIO TECNICO	-TIEMPO INFORME RIESGOS -TIEMPO CORRECCIÓN RIESGO SI DEPENDE DE UPRL		Completas de puesto de trabajo: 2017: 3085 2018: 2814 2019: 61	<p>Por la gran carga de trabajo se contrata a un SPA para las evaluaciones iniciales de todos los puestos de trabajo. 100% evaluados en esa fecha. Nuevos puestos no.</p>

PROCESO / SERVICIO PRESTADO	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES
EVALUACIÓN DE RIESGOS	-EVALUACIONES A JUICIO TECNICO	-TIEMPO INFORME RIESGOS -TIEMPO CORRECCIÓN RIESGO SI DEPENDE DE UPRL			<p>Las revisiones de las evaluaciones de edificios llevan una carga de trabajo de meses y se programan a criterio técnico.</p> <p>Hay también puestos de trabajo que hay que evaluar anualmente. Bastantes evaluaciones programadas se posponen por la carga de trabajo en otras áreas.</p> <p>La elaboración de estos informes no puede tener el mismo indicador de tiempo que el de una sola condición de trabajo. Muchas veces la corrección no depende de la UPRL, pero sí de ella dependen se corrigen en el acto.</p> <p>● En vías de cumplimiento.</p>
VIGILANCIA DE LA SALUD	-CITA EN UNA SEMANA A NUEVOS O EMBARAZADAS	-Nº RECONOCIMIENTOS REALIZADOS INICIALES -Nº EVALUACIONES A EMBARAZADAS / LACTANCIA -Nº EVALUACIONES A PERSONAL SENSIBLE	-100% INICIALES HECHOS -100% EMBARAZADAS EVALUADAS -100% OBLIGATORIOS HECHOS -DETECCIÓN RIESGOS ANTES DE ENFERMEDAD PROFESIONAL	INICIALES: 2015: 532 2016: 182 2017: 305 2018: 461 2019: 442 2020: 143 EMBARAZADAS: 2015: 12 2016: 28 2017: 21 2018: 30 2019: 19	<p>El 100% de las solicitudes de reconocimiento médico se realizan.</p> <p>No se recogen los datos del tiempo para dar cita.</p> <p>No se recoge el porcentaje de reconocimientos iniciales hechos con respecto a los nuevos contratados porque no todos deben hacérselo.</p> <p>En 2016 se contrata a SPA MAS Prevención hasta 2020.</p> <p>A partir de 2020 entra como SPA Quirón</p>

PROCESO / SERVICIO PRESTADO	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES
VIGILANCIA DE LA SALUD				2020:1 SENSIBLES: 2015: 2 2016: 30 2017: 9 2018: 48 2019: 38 2020: 21	Prevención. A raíz de esto se incumple los plazos de 1 semana para evaluar a trabajadores sensibles y embarazadas y nuevos contratados. A partir de 2020 no se cumple con el 100% de trabajadoras embarazadas evaluadas médicamente. La situación de pandemia ha tenido gran parte de la culpa.  En vías de cumplimiento.
	-RESULTADOS EN 15 DIAS MAXIMO	TIEMPO EN ENTREGAR INFORME	< DE 15 DÍAS		No se recoge este dato, pero en términos generales se cumple.  Cumplido
	-AUMENTAR Nº RECOS PERIODICOS	-Nº RECONOCIMIENTOS REALIZADOS PERIODICOS -Nº QUEJAS RECIBIDAS	-100% PERIODICOS HECHOS -100% OBLIGATORIOS HECHOS -DETECCIÓN RIESGOS ANTES DE ENFERMEDAD PROFESIONAL	2015: 831 (14,5%) 2016: 1046 (17,7%) 2017: 961 (16,2%) 2018: 988 (16,1%) 2019: 1059 (17,4%) 2020: 708 (11,7%)	El porcentaje fluctúa y tiene bastante que ver con el SPA, pero hay muchas variables que no controla la UPRL. En 2016 se ve un aumento significativo que en 2020 cae drásticamente. Esta disminución tiene su causa en gran medida en la pandemia de COVID. Han aumentado las quejas por el sistema de citación en los reconocimientos médicos con Quirón Prev.  No cumplido

PROCESO / SERVICIO PRESTADO	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES
VIGILANCIA DE LA SALUD	-DIFUSION CAMPAÑAS SALUD	Nº COMUNICACIONES I-UNIZAR	-TODOS LOS MESES 2 COMUNICACIONES I-UNIZAR	2015: 46 2016: 62 2017: 101 2018: 94 2019: 110 2020: 108	No se diferencian exclusivamente en la memoria de la UPRL por campañas de salud, pero todas ellas tienen que ver con la salud laboral o la enfermedad común. ● Cumplido
PLANIFICACIÓN DE MEDIDAS CORRECTORAS	-INFORMACION DE MEDIDAS CORRECTORAS A RESPONSABLE EN UNA SEMANA TRAS EVALUACIÓN	-Nº INFORMES DIRIGIDOS A RESPONSABLES	-100% PLANIFICACION MEDIDAS CON PRESUPUESTO, PLAZO Y RESPONSABLE	Sin datos.	No se toma el dato del número de informes de evaluación ni del tiempo que se tarda en informar al responsable. La mayoría de los informes que se realizan van al responsable del trabajador o al responsable de tomar las medidas correctoras o preventivas. Si el informe es de evaluación de muchas condiciones de trabajo, el tiempo de elaboración puede ser mayor de una semana. Si no es así, habitualmente puede ser menos de una semana. No obstante, si se detecta algo grave se informa al responsable de inmediato. No se rellena la planificación de medidas correctoras por parte de los responsables. Los informes se controlan mediante una base de datos. ● En vías de cumplimiento.





PROCESO / SERVICIO PRESTADO	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES
PLANIFICACIÓN DE MEDIDAS CORRECTORAS	-IMPLANTAR MEDIDAS SI PUEDE UPRL -MINIMIZAR RIESGOS DESDE UPRL	-Nº MEDIDAS CORRECTORAS IMPLANTADAS -Nº MEDIDAS LLEVADAS AL CSS PARA QUE DECIDA	-100% MEDIDAS UPRL APLICADAS -100% RIESGOS CORREGIDOS	No se recoge en la memoria anual las medidas correctoras tomadas o preventivas implantadas.	La UPRL no tiene presupuesto para llevar a cabo medidas correctoras que no sean la dotación de EPI, formación, información, paralización de trabajos; todo lo que implique compra u obra va por otros cauces. Todas las que puede tomar la UPRL las toma en riesgos importantes. No existe informe de seguimiento del SPA con las medidas propuestas y su corrección. No se toma el dato de medidas llevadas al CSS para que tome decisiones. Todos los informes, procedimientos, instrucciones, normas, etc. que se realizan son para minimizar riesgos laborales. Muchos de los responsables de implantar las medidas no informan a la UPRL cuando estas se han llevado a cabo. ● En vías de cumplimiento.
COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES	-100% DE CAE CON EMPRESAS QUE TRABAJAN EN INSTALACIONES DE LA UZ QUE NOS SEAN COMUNICADAS - 100% DE CAE CON EMPRESAS A LAS QUE	- Nº COMUNICACIONES SITUACIONES DE CAE -Nº ACTAS DE CAE FIRMADAS -Nº REUNIONES CON SERVICIOS DE PREVENCIÓN EMPRESAS	-100% DE COMUNICACIONES A LA UPRL DE SITUACIONES DE CAE -100% CAE CON CONTRATAS Y EMPRESAS QUE	En ordenador de CAE, en plataforma CAE CUALTIS Comunicaciones: 2015: 38 2016: 88	Se realiza CAE con todas las empresas que nos son comunicadas, ya sea que trabajen en la UZ o que personal de UZ va a trabajar en ellas.

PROCESO / SERVICIO PRESTADO	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES
COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES	VAN A TRABAJAN PERSONAL DE LA UZ QUE NOS SEAN COMUNICADAS		ENTRAN A UZ O CON EMPRESAS A LAS QUE VA PERSONAL DE LA UZ	2017: 73 2018: 44 2019: 98 2020: 61	<p>No se recoge el número de actas firmadas ni de reuniones realizadas.</p> <p> Cumplido</p> <p>Queda pendiente que se comuniquen todas las situaciones que se producen con necesidad de CAE.</p> <p>Encuesta de satisfacción de usuarios pendiente de implantar.</p> <p> En vías de cumplimiento.</p>
	-IMPLANTACIÓN DE PERMISOS DE TRABAJO A EMPRESAS CON TRABAJOS DE RIESGO	-Nº PERMISOS DE TRABAJO ESPACIOS CONFINADOS -Nº EMPRESAS IMPLANTADO EL PERMISO DE TRABAJO	100% DE PERMISOS DE TRABAJO EN ESPACIOS CONFINADOS 100% IMPLANTACIÓN DE PERMISOS DE TRABAJO EN TODAS LAS EMPRESAS CON LAS QUE ES NECESARIO	No se recogen en la memoria anual. Están en el ordenador de CAE y en 2020-2021 en plataforma CUALTIS.	<p>Para los espacios confinados, está implantado al 100% los permisos de trabajo.</p> <p>Para las empresas que nos comunican los trabajos, en trabajos de riesgo está implantado al 100% el permiso de trabajo.</p> <p> Cumplido</p> <p>Cuando no se comunican los trabajos a la UPRL, no se realizan permisos de trabajo y se dan situaciones de riesgo.</p> <p> En vías de cumplimiento.</p>

PROCESO / SERVICIO PRESTADO	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES
COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES	-DIFUSION DE INFORMACION DE SITUACIONES DE CAE A TRABAJADORES Y RESPONSABLES DE LA UZ	-Nº TRABAJADORES INFORMADOS - Nº COMUNICACIONES A TRABAJADORES / RESPONSABLES	-100% TRABAJADORES INFORMADOS	No se recoge este dato.	Se mandan correos a responsables y comunicaciones al iUNIZAR. En 2021 se va a actualizar el procedimiento para hacerlo mucho más ágil y comprensible, siendo más ambiciosos con la concienciación de todo el personal. ● En vías de cumplimiento.
ACCIDENTES LABORALES Y ENFERMEDADES PROFESIONALES	-INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES O INCIDENTES EN EL MISMO MOMENTO O COMO MAXIMO UNA SEMANA DESPUES DE COMUNICACIÓN	-Nº ACCIDENTES NO INVESTIGADOS A TIEMPO	-100% ACCIDENTES INVESTIGADOS EN UNA SEMANA O EN EL MISMO DIA	Se recogen en la memoria anual de accidentes https://uprl.unizar.es/seguridad-laboral/estadisticas-de-accidentes 2015: 66,6 % 2016: 90,7 % 2017: 93,6 % 2018: 93,3 % 2019: 95,7 % 2020: 47 % En la semana: 2019: 55,9 % En el día: 2019: 22,6 %	La UPRL tiene un plazo para comunicar al Ministerio por el sistema DELTA todos los accidentes laborales y enfermedades profesionales. Desde 2015 se empieza a recoger el indicador, pero se marca un mes. A partir de 2019 se incluye una semana o el mismo día. Se les pregunta a los encuestados si se ha investigado. En 2020 con la pandemia de COVID no es posible investigar los accidentes en el tiempo indicado. ● En vías de cumplimiento.
	-DISMUNICIÓN Nº	-Nº ACCIDENTES TOTALES	-CERO ACCIDENTES	Se recogen en la memoria anual de accidentes	Los accidentes sin baja van aumentando a lo largo de los años y bajando los accidentes con baja. Puede ser debido a la mayor

PROCESO / SERVICIO PRESTADO	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES
ACCIDENTES LABORALES Y ENFERMEDADES PROFESIONALES				https://uprl.unizar.es/seguridad-laboral/estadisticas-de-accidentes	<p>difusión del deber de comunicación.</p> <p>No se producen muchos accidentes donde se puedan poner medidas correctoras.</p> <p>En 2020 disminuyen drásticamente por el cierre de las instalaciones por la pandemia de COVID.</p> <p>● En vías de cumplimiento.</p>
	-CAMPAÑAS DE INFORMACIÓN SOBRE QUE HACER EN CASO DE ACCIDENTE	<p>-Nº ACCIDENTES COMUNICADOS CORRECTAMENTE POR WEB</p> <p>-Nº ACCIDENTADOS QUE SE HAN CONFUNDIDO DE INSTALACION SANITARIA</p> <p>-Nº COMUNICACIONES AL I-UNIZAR</p>	<p>-100% COMUNICADOS POR WEB</p> <p>-0% CARGOS A TERCEROS</p>	<p>Se recogen en la memoria anual de accidentes</p> <p>https://uprl.unizar.es/seguridad-laboral/estadisticas-de-accidentes</p> <p>Se realiza mínimo 1 comunicación al mes.</p>	<p>Los datos de comunicar vía web van disminuyendo y el de pago a otra instalación sanitaria también. Se espera corregirlo con la nueva página web.</p> <p>● En vías de cumplimiento.</p> <p>Se informa todos los meses de los accidentes ocurridos en ese mes y se recuerda qué hacer.</p> <p>● Cumplido</p>
EMERGENCIAS	-FORMACIÓN DE EQUIPOS DE PRIMERA INTERVENCIÓN Y DE PRIMEROS AUXILIOS	<p>-Nº TRABAJADORES FORMADOS EN EMERGENCIAS</p> <p>-Nº EDIFICIOS CON PLAN DE EMERGENCIA IMPLANTADO</p> <p>-Nº SIMULACROS REALIZADOS</p>	-100% DE EDIFICIOS CON PERSONAL FORMADO EN EMERGENCIAS (PRIMERA INTERVENCIÓN, EVACUACIÓN, PRIMEROS AUXILIOS, DESFIBRILADOR)	<p>No se recoge el dato de formación de equipos EPI y EAE</p> <p>111 trabajadores formados en el uso de DESA</p> <p>Actualmente está implantado el plan de emergencias en todos los edificios de la</p>	<p>El personal de nueva incorporación a conserjerías no ha sido formado como EPI o EAE. Hay personal que debería renovar la formación.</p> <p>● En vías de cumplimiento.</p>






PROCESO / SERVICIO PRESTADO	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES
EMERGENCIAS	-FORMACIÓN DE EQUIPOS DE PRIMERA INTERVENCIÓN Y DE PRIMEROS AUXILIOS		-100% RENOVACIÓN DE LA FORMACIÓN -100% EDIFICIOS CON PLAN IMPLANTADO	Universidad de Zaragoza excepto uno en construcción y otro en remodelación y cambio de uso. Actualmente se ha hecho simulacros en todos los edificios de la Universidad de Zaragoza, excepto en los dos anteriores. Datos de simulacros recogidos en Planificación del Plan de Emergencias https://uprl.unizar.es/sites/uprl.unizar.es/files/archivos/Planes/planificacion_de_los_planes_de_emergencias_2021-2025.pdf	Implantado el Plan de Emergencias en el 100% de edificios. 100% simulacros realizados. ● Cumplido
	-DISMINUCIÓN DE LOS TIEMPOS DE ATENCIÓN A UNA EMERGENCIA	-TIEMPO DE EVACUACIÓN DE EDIFICIOS	-EVACUACIÓN EN 5 MINUTOS DE UN EDIFICIO GRANDE -100% EDIFICIOS CON MEDIOS TÉCNICOS ADECUADOS	Se realiza seguimiento y estudio de la evolución de los tiempos de evacuación. El tiempo de evacuación medio contabilizando todos los edificios es de 5,3 minutos	Los edificios grandes están todos bastante por encima de los 5 minutos. Aunque la línea de tendencia es descendente hay que seguir mejorando. ● Cumplido Próximamente la información estará en la web.





PROCESO / SERVICIO PRESTADO	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES
EMERGENCIAS					<p>No todos los edificios tienen los medios técnicos adecuados, pero se van colocando en base a una programación de la unidad responsable y los informes de la UPRL.</p> <p>Se han colocado DESA en casi todos los edificios. Todas las conserjerías disponen de botiquín de primeros auxilios.</p> <p> En vías de cumplimiento.</p>
	-1 MIEMBRO DE LA UPRL SI ES NECESARIO PARA COORDINAR EMERGENCIA	-Nº EMERGENCIAS COMUNICADAS A JEFE UPRL -Nº EMERGENCIAS COORDINADAS POR UPRL	-100% EMERGENCIAS COMUNICADAS A CECO Y ESTA A UPRL	No se recoge este dato. Todas las emergencias de CECO se comunican al jefe de la UPRL.	<p>Habitualmente no se reclama la presencia de ningún miembro de la UPRL en una emergencia. No suele ser necesario, pero cuando nos llaman acudimos.</p> <p> Cumplido</p> <p>No todas las emergencias se comunican a CECO.</p> <p> En vías de cumplimiento.</p>
	-INFORMES DE SUBSANACIÓN DE DEFICIENCIAS	-Nº EMERGENCIAS INVESTIGADAS	100% DE EMERGENCIAS INVESTIGADAS	En memoria anual. 78 recibidas durante 2020	<p>Se emiten informes de deficiencias después de cada simulacro. Se investigan todas las emergencias que nos son comunicadas y se actúa en consecuencia.</p> <p> Cumplido</p>

PROCESO / SERVICIO PRESTADO	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES
EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL	-TRABAJADORES PROTEGIDOS CON LO NECESARIO ANTES DE COMENZAR A TRABAJAR	-Nº TRABAJADORES NUEVOS PROTEGIDOS -Nº SOLICITUDES ATENDIDAS -Nº ACCIDENTES PRODUCIDOS POR NO USO DE EPI	-100% TRABAJADORES PROTEGIDOS ANTES DE EMPEZAR - 100% SOLICITUDES ATENDIDAS -0% ACCIDENTES POR NO USO DE EPI	En memoria anual.	Las contrataciones urgentes no se notifican a la UPRL por lo que no se puede proteger al trabajador con antelación al inicio del trabajo ● En vías de cumplimiento. 100% de peticiones atendidas ● Cumplido Los accidentes no se producen por no disponer de equipos si no por no usarlos ● Cumplido
	-ATENCIÓN DE PETICIONES EN 10 DÍAS	-Nº QUEJAS RECIBIDAS EN EL PROCESO	- 0% DE QUEJAS POR TARDANZA - 100% PETICIONES ATENDIDAS	No se mide el dato.	Todas las peticiones son atendidas, pero si falta personal la dotación se retrasa o si falta alguna prenda que el proveedor tarde en suministrar a la UPRL. De forma habitual se reparten 1 vez por semana o en casos urgentes de forma inmediata. ● En vías de cumplimiento.
	-FORMACIÓN E INFORMACIÓN A NUEVOS USUARIOS	-Nº ACCIDENTES PRODUCIDOS POR NO USO DE EPI - Nº TRABAJADORES FORMADOS / INFORMADOS	-100% TRABAJADORES FORMADOS EN USO Y MANTENIMIENTO	No se mide el dato de AT pero se recoge en la memoria de accidentabilidad.	En la entrega de los epis en el almacén se forma al trabajador; el R-PRL-EPI-01.02 recoge que el trabajador ha sido informado del uso correcto y su firma.




PROCESO / SERVICIO PRESTADO	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES
EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL				En memoria anual se contabilizan como 100%	En 2020 se incumple la formación por la pandemia ya que se mandan por correo interno. Se retomará cuando sea posible. ● Cumplido
	-MEJORA CALIDAD Y COMODIDAD DE EQUIPOS SUMINISTRADOS	-Nº QUEJAS UPRL AL PROVEEDOR	-0% QUEJAS POR CALIDAD DE PRENDAS	No se recoge el dato.	Se añaden nuevas prendas al pliego para el concurso de proveedor, conforme mejora la calidad de las mismas. ● En vías de cumplimiento.
FORMACIÓN	-CONSEGUIR CURSOS ESPECIFICOS PARA LOS TRABAJADORES	-Nº CURSOS OFERTADOS -Nº TRABAJADORES ASISTENTES POR CURSO -Nº TRABAJADORES FORMADOS EN EL AÑO -Nº HORAS FORMATIVAS TOTALES	-100% DE TRABAJADORES CON FORMACIÓN ESPECIFICA DE RIESGOS DE SU PUESTO DE TRABAJO	En memoria anual. En 2020 los datos de formación suben mucho por el requerimiento de la Inspección de Trabajo. En 2021 se prolonga la acción a los que no la hicieron en 2020.	Se buscan alianzas para obtener cursos más baratos y pedir subvenciones o presupuesto (MAZ, SPA, CSIC, etc.). La UPRL oferta los cursos que realiza el SPA actual que no cubre las necesidades reales. En 2020-2021 se realiza formación obligatoria para todos los trabajadores, específica al perfil de puesto de trabajo con plataforma SPA ASPY. Implementar solución para nuevos trabajadores conforme ingresen y para trabajadores que necesiten formación mucho más específica de sus riesgos. ● En vías de cumplimiento.

PROCESO / SERVICIO PRESTADO	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES
FORMACIÓN	-RENOVACIÓN DE LA FORMACIÓN OBLIGATORIA QUE PUEDA PROPORCIONAR LA UPRL		-100% DE TRABAJADORES CON CURSO OBLIGATORIO FORMADOS -100% DE TRABAJADORES CON CURSO RENOVADO	No se recoge el dato.	Los trabajadores que necesitan formación obligatoria o su renovación no pueden trabajar sin ella. No se lleva un control de las renovaciones. Se les proporciona a través del SPA. ● En vías de cumplimiento.
	-CURSOS POR TECNICOS COMPETENTES	-Nº QUEJAS RECIBIDAS	0% QUEJAS SOBRE PROFESORES	No se recoge el dato.	Todos los cursos ofertados por la UPRL son impartidos por técnicos de prevención. La mayor o menor calidad del curso depende del nivel de conocimientos del personal técnico del SPA. ● Cumplido
	-DIFUSIÓN DE LA FORMACIÓN POR I-UNIZAR	- Nº COMUNICACIONES AL I-UNIZAR	TODOS LOS CURSOS COMUNICADOS Y DIFUNDIDOS	En memoria anual.	Se envía información por e-mail, noticias iUNIZAR, a través de cursos ofertados por selección y formación ● Cumplido
GESTIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS	-RETIRADA DE TODOS LOS RESIDUOS PELIGROSOS Y SANITARIOS QUE SE PRODUZCAN	-Nº KILOS DE RESIDUOS TOXICOS Y PELIGROSOS -Nº DE LITROS DE RESIDUOS SANITARIOS -DE CADA TIPO DE RESIDUO PELIGROSO, % QUE SE GENERA -DE CADA EDIFICIO, KILOS Y LITROS QUE SE GENERAN -COMPARADOR ANUAL	100% DE TODOS LOS RESIDUOS PELIGROSOS QUÍMICOS O SANITARIOS GESTIONADOS POR GESTOR AUTORIZADO	En memoria anual. Se miden todos los indicadores marcados excepto % de cada tipo de residuo.	Se desconoce si se desechan productos químicos peligrosos de forma inadecuada en los laboratorios. Se gestiona el 100% de los residuos que se depositan en los almacenes por gestor autorizado. ● Cumplido

PROCESO / SERVICIO PRESTADO	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES
GESTIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS	-FORMACIÓN DE LOS GESTORES INTERNOS DE RESIDUOS	-Nº GESTORES INTERNOS FORMADOS -Nº INCIDENCIAS EN LOS ALMACENES	-100% GESTORES FORMADOS -0% INCIDENCIAS POR MALA GESTIÓN EN LOS ALMACENES	La formación se recoge en la ficha personal del trabajador en el programa de personal. Además, se recoge en el ordenador del técnico de la UPRL. No se recoge el dato de incidencias en los almacenes.	Debido a los cambios de personal, los nuevos gestores nombrados no han realizado curso específico de formación. Existe una base de datos de gestores internos.  En vías de cumplimiento. Se realizan revisiones anuales de los almacenes y se emite informe con deficiencias observadas.  Cumplido
	-DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN SOBRE EL PROCEDIMIENTO -INFORMACIÓN GENERAL AL RESTO DE USUARIOS -ACTUALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	-Nº COMUNICACIONES I-UNIZAR	-TODO ACTOR IMPLICADO LO CONOCE Y APLICA	Última actualización de 2016.	Hay que actualizar el procedimiento y volverlo a difundir.  En vías de cumplimiento.
	-ATENCIÓN A LAS CONSULTAS REALIZADAS	-Nº CONSULTAS ATENDIDAS	-100% CONSULTAS RESUELTAS	No se tratan los datos recogidos, pero se contestan y resuelven el 100% de las consultas.	Debido a la pandemia se han dejado de recoger datos sobre consultas, pero se llevaba haciendo varios años.  Cumplido
PROCESOS DE SOPORTE					
GESTIÓN ADMINISTRATIVA (COMPRAS, FACTURAS, BIENES, RRHH)	GESTIONAR 100% FACTURAS, NECESIDADES DE MATERIAL, FORMATIVAS, ASUNTOS PROPIOS, ETC.	-Nº FACTURAS GESTIONADAS -Nº ALTAS/BAJAS INVENTARIO -Nº SOLICITUDES AL PROGRAMA DE GESTIÓN DEL EMPLEADO	-100% FACTURAS GESTIONADAS -100% PETICIONES GESTIONADAS	Se recoge el absentismo laboral y la evolución del presupuesto anual de la UPRL en la memoria anual.	 Cumplido

PROCESO / SERVICIO PRESTADO	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES
GESTIÓN DOCUMENTAL / SOPORTE INFORMÁTICO	<p>-ADQUISICIÓN PROGRAMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN PRL</p> <p>- ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p> <p>- CONTROL DE REVISIONES DE LOS DOCUMENTOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	-Nº PROCESOS CON PROCEDIMIENTO ESCRITO Y ACTUALIZADO	<p>-EXISTENCIA DE PROGRAMA INFORMÁTICO PARA LA GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN EN LA UZ</p> <p>-100% PROCESOS CLAVE SON PROCEDIMIENTO ESCRITO, ACTUALIZADO Y DIFUNDIDO</p>	<p>En página web: manual de procedimientos</p> <p>https://uprl.unizar.es/inicio/manual-de-procedimientos</p>	<p>No se ha conseguido adquirir ninguno, pero a partir de 2021 hay plataforma informática para CAE gracias al SPA.</p> <p> No cumplido</p> <p>Gracias a la actualización de la página web se está revisando y actualizando, metiendo en formato muchos documentos y archivando. Hará falta base de datos para su control. Existe una base de datos para el control de los informes que se elaboran y se envían.</p> <p> En vías de cumplimiento.</p>
SISTEMA DE INFORMACIÓN / COMUNICACIÓN INTERNA	MANTENER A TODA LA UPRL UNIDA E INFORMADA	<p>-Nº REUNIONES INTERNAS DE TRABAJO UPRL</p> <p>-Nº COMUNICACIONES INTERNAS</p> <p>-Nº INFORMACIONES SOBRE LEGISLACIÓN DIFUNDIDAS INTERNAMENTE</p>	TODO EL PERSONAL DE LA UPRL CONOCE EL TRABAJO QUE SE REALIZA, SE MANTIENE ACTUALIZADO EN LEGISLACIÓN	No se recogen estos datos.	<p>Hasta el inicio de la pandemia se realizaban reuniones periódicas de la UPRL para planificar el trabajo, informar de novedades, etc. Posteriormente ha habido que hacerlas online. Se utiliza WhatsApp, correo electrónico, etc.</p> <p> Cumplido</p>
CONTROL DE PROCESOS	MANTENER ACTUALIZADOS INDICADORES	<p>-Nº PROCESOS CON MEMORIA ANUAL</p> <p>-Nº INFORMES POR INCUMPLIMIENTOS DE CONTRATO A CONTRATAS UPRL</p> <p>-Nº INDICADORES SIN DATOS</p> <p>-Nº INDICADORES MODIFICADOS</p>		Hay memoria de accidentabilidad, vigilancia de la salud, higiene, adjuntados en la memoria principal. También de indicadores.	<p>No se ha hecho un estudio de los indicadores que no sirven y por qué.</p> <p> En vías de cumplimiento.</p>

Cuadro resumen de compromisos y porcentajes de cuadro general:

	Compromisos cumplidos	Nº 31/66	47%
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº 33/66	50%
	Compromisos no cumplidos	Nº 02/66	3%





Los compromisos no cumplidos dependen en un porcentaje bajo de la UPRL. Uno es la adquisición de un programa informático de gestión de la prevención (compromiso para la mejora del trabajo interno, que depende de gerencia) y otro el aumento de los reconocimientos médicos periódicos, que dependen del SPA contratado por concurso público y de la calidad de su servicio.






2.2. Revisión de compromisos de calidad e indicadores por servicios

En la preparación de la carta de servicios se recogían fichas por cada servicio prestado y en ellas se ponían las expectativas de los usuarios, los factores clave para la satisfacción, los canales de solicitud, los compromisos, los indicadores, la manera de medirlos, los estándares de calidad y la persona responsable. No se incluyeron en la carta de servicios por ser muy extenso.





Se revisan en esta tabla los compromisos e indicadores de estas fichas, que son muy similares (aunque no iguales) a la de procesos clave analizada en el punto 2.1., y se proponen las mejoras. Se trabaja sobre la mejora en esta tabla, ya que los indicadores están más centrados en la calidad del servicio prestado al usuario y no en el rendimiento.

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES	MEDIDAS
Información	Atender a todos los nuevos contratados (todos los nuevos trabajadores con formación/información en prevención antes de firmar contrato).	-Número de nuevos contratados informados -Preguntas con valoración media menor o igual a 2 en la encuesta a los nuevos contratados	-100% de los nuevos contratados informados	En memoria anual	No asistencia de todos los nuevos contratados a la oficina de la UPRL. Falta de control real entre los que son nuevos realmente y los que firman una renovación de contrato para poder contabilizar, ya que los servicios de personal no discriminan esto ● Cumplido	Modificar compromiso: informar a todos los trabajadores que firman un nuevo contrato y que nos comunica el respectivo servicio de personal Medir indicador de valoración de la encuesta inicial. Añadir objetivo: que la información que proporciona la UPRL a los nuevos trabajadores sea leída por ellos
	Dar toda la información posible de forma clara y sencilla				Se ha modificado muchas veces la información ofrecida para hacerla más clara e incluso se han hecho manuales para diferentes colectivos y se da información en inglés ● Cumplido	Modificar compromiso: elaborar instrucciones, normas, manuales, etc. para aclarar cualquier información, obligación, etc. de difícil comprensión
	Informar en el momento que lo solicitan		-contestación al 100% de las solicitudes de información por el canal que se produzcan		No es posible medir todas las solicitudes de información que se producen al día ● Cumplido	Modificar compromiso: dar respuesta a todas las solicitudes de información recibidas en el plazo máximo de 1 mes (si la consulta es muy difícil)
	Actualizar la página web	- Nº visitas página web			no está disponible en la página web el número de veces que se visita ● Cumplido	Modificar compromiso: mantener la página web actualizada Buscar solución para el contador





SERVICIO PRESTADO	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES	MEDIDAS
	2 comunicaciones al iUNIZAR al mes como mínimo	-Número de campañas de información	-todos los meses con campañas de información	En memoria anual	Se mide y recoge en memoria  Cumplido	Elaborar base de datos y recoger por temas
Consulta y Participación	Realizar mínimo las reuniones del CSS que estipula su reglamento (una al trimestre)	-Nº de reuniones del CSS -Nº de acuerdos obtenidos en CSS	-4 reuniones al año del CSS como mínimo	En memoria anual 1 indicador	Indicadores válidos  Cumplido	Recoger en memoria del CSS
	Atención a todas las consultas que se realizan en la UPRL de todos los clientes y solución de problemas si dependen de la UPRL	-Nº de consultas a través de delegados de prevención o peticiones o acceso a información restringida -Nº de asesoramientos a usuarios	-100% de atención a todas las consultas o asesoramientos de los usuarios		Se ha paralizado la medición del nº de asesoramientos por estar desbordados Habitualmente las solicitudes de los delegados no se hacen de manera formal o se hace en las reuniones del CSS  Cumplido	Recoger en memoria del CSS las peticiones de delegados de prevención Retomar hoja toma de datos de número de consultas. Incluir en las memorias
	Estudio de todas las sugerencias de mejora			En memoria anual apartado quejas y sugerencias	Se incorporan todas las mejoras que nos sugieren si dependen de nosotros y técnicamente son posibles. Hay un canal de quejas, sugerencias y felicitaciones  Cumplido	Recoger datos de las mejoras que se han llevado a cabo por indicación de los trabajadores
Evaluaciones de riesgos	Realizar las evaluaciones de riesgos que nos soliciten. Dependiendo de su complejidad atención en un tiempo máximo de entre 15 días y un mes	-Tiempo en que se ha realizado la visita al sitio donde hay que realizar la evaluación -Tiempo en el que se ha informado de los riesgos a las personas afectadas	-100% evaluación de los puestos de trabajo de la UZ en todas las especialidades y de todas las condiciones de trabajo	No se recogen el dato de si las solicitan o no	No se miden. El estándar de calidad no es posible alcanzarlo con los medios actuales y por la casuística de la UZ. Una vez evaluados todos los puestos de trabajo surgen infinidad de cambios que no se comunican a	Medir y apuntar en nueva base de datos: -Tiempo en que se ha realizado la visita al sitio donde hay que realizar la evaluación

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES	MEDIDAS
Evaluaciones de riesgos		-Tiempo en el que se han implantado medidas correctoras que dependan de la UPRL	-100% de realización de evaluaciones de condiciones de trabajo solicitadas		la UPRL. Por eso el compromiso solo se realiza de aquellas que nos soliciten.  En vías de cumplimiento.	-Tiempo en el que se ha informado de los riesgos a las personas afectadas -Tiempo en el que se han implantado medidas correctoras que dependan de la UPRL
	Realización de evaluaciones urgentes a juicio técnico	Los mismos			La UPRL planifica evaluaciones y el trabajo diario y las circunstancias modifican la programación.  En vías de cumplimiento.	Incluir en base de datos campo de solicitada o a juicio técnico y fecha solicitud, fecha de evaluación, fecha de información y fecha de corrección por UPRL. Aumentar otro compromiso: renovar una evaluación de riesgos de edificios al año
Vigilancia de la salud	Difusión de las campañas de vigilancia de la salud colectiva e individual mediante el canal del iUNIZAR de forma periódica				Se hacen más de 1 al mes  Cumplido	Contabilizar en las informaciones al iUNIZAR por temas
	Cita en un plazo máximo de 1 semana para un reconocimiento inicial o una embarazada y 15 días para uno periódico	-Nº quejas recibidas del SPA	-100% de trabajadores que hacen el reconocimiento inicial obligatorio		No depende de la UPRL ya que es una contrata; la UPRL presiona para que se cumplan los plazos. Tampoco depende de la UPRL que se lo haga el 100% de los trabajadores que deben ya que los servicios de personal no lo controlan.  En vías de cumplimiento.	Reunión con SPA de vigilancia de la salud para definir medida
	Informes médicos de evaluación de embarazadas en una semana	-Nº evaluaciones médicas a personal especialmente sensible	-100% evaluaciones médicas a trabajadores especialmente sensibles	En memoria del SPA	Se cumplía hasta 2020  Cumplido	Recoger el dato en base de datos embarazadas

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES	MEDIDAS
Vigilancia de la salud	Resultados médicos en 15 días	-Nº quejas recibidas del SPA	0% quejas y extravíos		Hasta 2020 realiza encuesta a los usuarios ● Cumplido	SPA debería recoger este dato. Elaborar encuesta la UPRL si no lo hace Quirón.
	Aumentar número de reconocimientos médicos periódicos	-Nº reconocimientos realizados (iniciales y periódicos)	-100% de trabajadores que se hacen el reconocimiento periódico -100% de trabajadores que hacen el reconocimiento médico obligatorio por sus riesgos		Se mejora la calidad del SPA en 2015-2020 pero a partir del nuevo SPA y la pandemia, el compromiso no se puede cumplir. El cumplimiento depende de la calidad de los servicios médicos y del propio profesional destinado a nuestro gabinete médico. Por eso no depende en gran parte de la UPRL. ● No cumplido	Reunión con SPA de vigilancia de la salud para definir medida. Recoger nº de quejas recibidas al SPA por falta de fechas, informes, proceso de la solicitud
Planificación de medidas correctoras	Informar al responsable de las medidas correctoras en un plazo de una semana tras la evaluación	-Nº planificaciones de medidas con presupuesto, plazo y responsable	-100% planificaciones con firmas para llevarlas a cabo y presupuesto	No se recoge el dato	El 100% de los informes van dirigidos al responsable de tomar una medida correctora (no vale el indicador) ● Cumplido	Cambiar indicador por otro: tiempo en informar al responsable y al interesado. Las planificaciones no se rellenan, buscar otra solución técnica y eliminar indicador
	Implantar la medida correctora de forma inmediata si la UPRL tiene en su mano la solución	-Nº de medidas correctoras implantadas.	-100% de riesgos corregidos		-Nº de medidas correctoras implantadas. No es indicador para la UPRL si no para la UZ. ● En vías de cumplimiento.	Cambiar indicador por otro: nº medidas implantadas por la UPRL. Recoger en base de datos de evaluaciones si la medida depende de la UZ o de responsable superior y si se corrige o no

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES	MEDIDAS
Planificación de medidas correctoras	Intentar minimizar los riesgos hasta que se implante solución definitiva en la manera en que le sea posible a la UPRL	-Nº medidas llevadas al CSS para que decida.	-100% de medidas que dependan de la UPRL tomadas para minimizar riesgos		No se recoge el dato de lo que se hace para minimizarlos No es indicador de calidad si no de trabajo  En vías de cumplimiento.	Eliminar indicador y unificar con el anterior. Cambiar procedimiento de Planificación de acciones preventivas y correctoras
Coordinación de Actividades Empresariales	Coordinación con el servicio de prevención del 100% de empresas contratadas que son comunicadas a la UPRL	-nº de actas de coordinación firmadas -nº de reuniones con servicios de prevención de otras empresas	100 % Comunicación por todas las unidades de la UZ de las contratas que entran a las instalaciones de la UZ -coordinación con el 100% de ellas -coordinación con el 100% de las empresas en las que va a trabajar algún trabajador de la UZ	En memoria anual	No todas le son comunicadas. Estos indicadores son de trabajo  Cumplido	Cambiar indicador por: - nº de contratas que se descubren sin hacer CAE. - tiempo desde comunicación CAE hasta atención Recoger en base de datos
	Difusión de la información a nuestros trabajadores		-100% trabajadores informados de los riesgos que les pueden afectar		 En vías de cumplimiento.	Cambiar compromiso por: concienciación sobre situaciones de CAE a todos los trabajadores de la UZ con mando Añadir indicador de nº de campañas información de CAE
	Implantación de permisos de trabajo en trabajos de riesgo con contratas	-nº de empresas con permisos de trabajo específicos -nº permisos de trabajo aceptados en espacios confinados	-100% trabajadores informados de los riesgos que les pueden afectar		Se firman permisos de trabajo con todas las empresas que realizan trabajos de riesgo y que son comunicadas a la UPRL  En vías de cumplimiento.	Cambiar compromiso por: disminuir empresas sin permiso de trabajo firmado antes de empezar el trabajo Cambiar indicador por número de contratas que se descubren sin permiso de trabajo firmado.

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES	MEDIDAS
Coordinación de Actividades Empresariales						Añadir compromiso: presencia de recurso preventivo en todas las situaciones que lo requieran Añadir indicador: nº de trabajos con recurso preventivo presente Recoger en base de datos
Accidentes laborales	Investigar el suceso en la misma semana en la que se ha comunicado a la UPRL	-nº accidentes no investigados en la semana del suceso	-100% accidentes investigados el mismo día de la comunicación del accidente	En memoria anual de accidentes	Investigar el accidente cuando se produce es mucho mejor ya que no se pierden datos, pero es un compromiso difícil de cumplir. ● En vías de cumplimiento.	Se contabilizan al revés, recoger el dato así
	Seguir informando a los usuarios de que hacer en caso de accidente hasta que no haya desviaciones en el procedimiento	-nº AT comunicados vía web -nº accidentados que se han ido a una instalación sanitaria incorrecta -nº de comunicaciones al iUNIZAR de qué hacer en caso de accidente	-100% de accidentes o incidentes comunicados por web y administrador -100% accidentados acuden al centro adecuado (0% cargos a terceros)	En memoria anual de accidentes	Los accidentes comunicados vía web van disminuyendo ● Cumplido	Renovar campaña más clara de comunicación. Apuntar nº comunicaciones (suelen ser 12 al año mínimo)
	Disminución del número de accidentes en los que podemos actuar	Gráficas evolución índices	-0 accidentes			Se recoge la evolución de los índices, pero no se ha hecho estudio de los accidentes en los que se puede aplicar alguna medida correctora ● En vías de cumplimiento.
Emergencias	Formación de equipos de primera intervención y de primeros auxilios y emergencias, incluidos desfibriladores	-nº de trabajadores formados en emergencias -nº de simulacros realizados al año	-100% de edificios con personal de primera intervención formados -100% trabajadores que renuevan su		No se recoge el dato del nº de trabajadores formados en emergencias ● Cumplido	Cambiar compromiso por: mantener equipos de emergencias formados. Recoger en base de datos de emergencias

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES	MEDIDAS
Emergencias			formación en primeros auxilios / DESA			
	Atención presencial si es necesaria de al menos un miembro de la UPRL o coordinación de la emergencia conjuntamente con la unidad de seguridad	-nº de emergencias comunicadas desde control de emergencias al jefe de la UPRL -nº de emergencias en las que ha sido necesaria la presencia de la UPRL	-100% emergencias informadas al jefe UPRL		No se recoge el dato  En vías de cumplimiento.	Cambiar compromiso por: coordinación conjunta de emergencias UPRL-US o simulacros de emergencias. Recoger en base de datos de emergencias
	Disminución en el tiempo de atención a una emergencia	-nº de edificios con plan de emergencia implantado	-100% de edificios con plan de emergencias implantado -100% de edificios con los medios de protección, detección y alarma de incendios adecuados, señalización, etc.	En memoria anual	No se recoge el tiempo de atención, pero se da por hecho que al tener implantado el plan el tiempo es adecuado  Cumplido	Eliminar compromiso para incluirlo en el siguiente
	Disminución en el tiempo de evacuación de los edificios	-tiempo de evacuación de un edificio	-disminución anual del tiempo de evacuación de cada edificio (5 minutos para un edificio grande)	Informe bianual	 Cumplido	Modificar compromiso por: mejora en las actuaciones de los equipos de emergencias y el tiempo de evacuación Añadir indicador: nº de edificios donde se cumplen mínimos de operativa en simulacro Publicar en web
	Realización de un informe por cada edificio para que se subsanen deficiencias detectadas	-nº de emergencias investigadas o conatos			No se recoge el dato  Cumplido	Añadir indicador: nº de informes con medidas correctoras para edificios tras simulacro Recoger en base de datos
						Añadir compromiso: implicación de toda la comunidad




SERVICIO PRESTADO	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES	MEDIDAS
						<p>universitaria en la ayuda a las emergencias.</p> <p>Añadir indicador: nº de quejas recibidas en simulacros y emergencias</p> <p>Nº de escritos de gerencia amonestando a trabajador</p>
Equipos de protección individual	Que los trabajadores comiencen su trabajo con todas las protecciones individuales necesarias	<p>-nº de accidentes que se producen por el no uso de epi</p> <p>-% de solicitudes de epis atendidas en relación con las solicitudes hechas</p>	<p>-100% de trabajadores protegidos antes de comenzar el trabajo de riesgo</p> <p>-100% de trabajadores con obligación de uso de epi que los llevan puestos (un accidente se queda en un incidente)</p>	Recogido un indicador en memoria anual	<p>No coincide el número de trabajadores que se incorporan nuevos y que necesitan epis con el número que lo solicitan. No es posible actualmente llevar este control.</p> <p>El nº de accidentes que se producen por el no uso de epi se recogerán en base de datos de AT</p> <p>● En vías de cumplimiento.</p>	<p>Modificar compromiso por: que todos los trabajadores que lo soliciten comiencen su trabajo con todas las protecciones individuales necesarias.</p> <p>Recoger el dato de nuevos trabajadores protegidos.</p> <p>Realizar memoria anual para recoger todos los indicadores, el nº de quejas, etc.</p>
	Que las peticiones se atiendan en un plazo máximo de 10 días excepto para epis muy especiales				<p>No depende al 100% del técnico si no de la contrata que los suministra.</p> <p>● En vías de cumplimiento.</p>	<p>Añadir indicador: nº de reclamaciones por exceso de tiempo</p> <p>Recoger en base de datos si hay solicitud y fecha.</p> <p>Contabilizar el tiempo de atención de cada petición.</p> <p>Recoger nº de reclamaciones</p> <p>Recoger en base de datos</p>
	Proporcionar información / formación a todos los nuevos usuarios de un equipo al adquirirlos			<p>-100% de trabajadores conozcan el buen uso y mantenimiento de los equipos proporcionados</p>		<p>No se recoge el dato</p> <p>● Cumplido</p>

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES	MEDIDAS
Equipos de protección individual	Obtener más presupuesto para no dejar desprotegidos a los trabajadores				Actualmente ya no nos quedamos sin presupuesto porque son más reposiciones que dotaciones iniciales ● Cumplido	Eliminar compromiso
	Mejorar la calidad y comodidad de los equipos conforme avanza la técnica	-nº de quejas recibidas por el proceso global incluido la calidad de la prenda -nº de quejas al proveedor de epis por sus incumplimientos			● Cumplido	Estudiar nº de quejas en encuesta e incluir indicadores en la memoria anual
Formación	Renovación de la formación si es necesaria para colectivos específicos (por lo menos la que pueda proporcionar los técnicos de la UPRL)	-nº de cursos ofertados -nº de trabajadores asistentes por curso -nº de trabajadores formados en el año -nº de horas formativas totales (sumatorio de horas de cursos por número de trabajadores que los realizan)	-100% de trabajadores que necesitan curso específico para su trabajo formados -ofertada formación para el 100% de trabajadores que necesitan renovación periódica	En memoria anual	No se ha hecho un estudio real de las necesidades de formación inicial o renovación, ya que además la fluctuación de personal es muy importante. Es importante realizar un Plan de Formación 2021-2025. Los indicadores son de rendimiento. ● En vías de cumplimiento.	Modificar compromiso por: renovación de la formación específica de riesgos o emergencias Añadir indicador de nº de trabajadores con curso obligatorio renovado Recoger en planificación y en base de datos
	Conseguir cursos específicos con SPA o entidades externas (conseguir financiación)		-100% de trabajadores con formación específica en los riesgos de su puesto de trabajo		● Cumplido	Cambiar compromiso por: Conseguir la formación inicial obligatoria para todos los trabajadores en su puesto de trabajo en base a un perfil de puesto Añadir indicador: nº de trabajadores con curso obligatorio inicial superado

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES	MEDIDAS
Formación	Que los cursos que se realicen los den técnicos competentes	-nº de quejas recibidas de algún curso	0 quejas		● Cumplido	Modificar compromiso por: todos los cursos serán realizados por personal técnico de SPA o técnico competente
	Difusión de los cursos de formación ofertados a todos los colectivos por el canal del iUNIZAR				A pesar de difundirse no tienen gran aceptación. ● Cumplido	Modificar compromiso por: implantación de cursos de prevención obligatorios y cursos voluntarios Añadir indicador: nº de asistentes a cursos no obligatorios
Gestión de residuos peligrosos	Retirada de todos los residuos peligrosos y sanitarios que se produzcan	-nº kilos residuos peligrosos -nº litros residuos sanitarios -% de cada tipo de residuos peligroso según clasificación interna -% residuos por edificio		En memoria anual	Son indicadores de rendimiento, pero todos los que se declaran como residuo los gestiona la UPRL. ● Cumplido	Elaborar memoria anual.
	Formación de los gestores internos de residuos	-nº incidencias en los almacenes		En memoria anual, sección formación	● Cumplido	Modificar compromiso y unificar varios: proporcionar la formación e información necesaria para su trabajo a los gestores internos. Añadir indicador de nº de trabajadores formados o con curso renovado Recoger en base de datos las inspecciones a almacenes y las incidencias, con referencia del residuo y el gestor.
	Renovación de la formación si es necesaria	-nº incidencias en los almacenes			Se hizo inicialmente y al ir añadiendo gestores internos no se ha hecho curso de reciclaje ● En vías de cumplimiento.	Unificar compromiso con el anterior

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES	MEDIDAS
Gestión de residuos peligrosos	Difusión de la información sobre el procedimiento				 Cumplido	Eliminar compromiso porque todo procedimiento se difunde y meterlo en otro
	Actualización del procedimiento				Se modificó en 2016  Cumplido	Modificar compromiso por: mantener actualizado el procedimiento y favorecer su difusión Añadir indicador: nº comunicaciones al iUNIZAR
	Información general al resto de usuarios				 En vías de cumplimiento.	Eliminar compromiso
	Atención a las consultas realizadas				Se venía recogiendo el dato hasta 2020  Cumplido	Modificar compromiso por: atención a las consultas técnicas sobre gestión de residuos Añadir indicador: nº de consultas recibidas
						Añadir compromiso: los envases vacíos, etiquetas y anti-derrames se repondrán en un plazo máximo de 10 días Añadir indicador: nº días promedio de reposición de material















Cuadro resumen de compromisos y porcentajes de cuadro general:




	Compromisos cumplidos	Nº 29/45	64,5%
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº 15/45	33,3%
	Compromisos no cumplidos	Nº 1/45	2,2%

Se ve el cumplimiento de mayor porcentaje de compromisos porque no son todos de rendimiento.

2.3 Revisión de compromisos de trabajo:













En la anterior carta de servicios, además de adquirir compromisos de calidad se indicaron también compromisos de trabajo de la UPRL (página 27) que se recogen a continuación:

Modificación del Plan de Prevención cada 4 años (con cada equipo rectoral), difusión del mismo y divulgación de la Política de prevención.	 Cumplido
Facilitar la integración de la gestión de la prevención en todos los servicios de la UZ y a todos los niveles jerárquicos.	 En vías de cumplimiento.
Elaborar anualmente la programación de la actividad del servicio y la memoria de actuación del año anterior.	 Cumplido
Elaborar en base a un calendario, los procedimientos de trabajo que se deriven de los procesos clave del servicio y difundirlos a la comunidad universitaria.	 En vías de cumplimiento.
Investigación de todos los accidentes laborales e incidentes que se produzcan y estudio estadístico de los mismos. Planificación de medidas para el objetivo de "cero accidentes" graves.	 Cumplido
Garantizar la vigilancia de la salud individual con carácter periódico de todos los trabajadores de la UZ que lo soliciten y de todos los trabajadores de nueva incorporación.	 Cumplido
Poner en práctica los planes de emergencia elaborados para cada edificio, en base a un calendario de formación previa, y seguir mantenimiento la formación práctica de los edificios que ya han realizado un simulacro de incendio y evacuación.	 Cumplido
Dotación de equipos de protección individual a todos los trabajadores que lo necesiten según su puesto de trabajo.	 Cumplido
Coordinación en materia de prevención con las empresas que son contratadas por la UZ para realizar trabajos en nuestras instalaciones.	 En vías de cumplimiento.
Evaluación de riesgos de los edificios de nueva adquisición o construcción de la UZ.	 Cumplido
Realización de las evaluaciones de riesgos de los puestos de trabajo de nueva creación y revisión de los anteriores.	 En vías de cumplimiento.
Mediciones higiénicas en las instalaciones y/o los puestos de trabajo en los que se detecte un riesgo de ruido, contaminación química, vibraciones, etc.	 Cumplido
Atención al personal especialmente sensible a los riesgos de su puesto de trabajo, nueva evaluación y propuesta de mejoras.	 Cumplido
Definición de los resultados clave que se quieren conseguir con el trabajo de la UPRL, medición, estudio y seguimiento.	 En vías de cumplimiento.

	Compromisos cumplidos	Nº 9/14	64,3%
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº 5/14	35,7%
	Compromisos no cumplidos	Nº 0/14	0,0%

Los compromisos generales de trabajo se van cumpliendo satisfactoriamente.

2.4 En la carta de servicios “TRÍPTICO” se adquirieron los siguientes compromisos de calidad:

Alcanzar el máximo nivel de seguridad y salud en el trabajo, cumpliendo la legislación vigente en materia de Prevención de Riesgos Laborales.	No depende de la UPRL  En vías de cumplimiento.
Integrar la prevención en todos los ámbitos universitarios, así como en todos los niveles jerárquicos de la UZ y en la toma de sus decisiones. Difusión del Plan de Prevención vigente	Que la integración cale en el seno de la organización depende en gran medida de sus dirigentes.  En vías de cumplimiento. /  Cumplido
Evitar los accidentes laborales corrigiendo las deficiencias encontradas y disminuir al máximo posible su número. Investigación de todos los accidentes y de los incidentes declarados.	La corrección no depende de la UPRL.  En vías de cumplimiento. /  Cumplido
Garantizar la vigilancia de la salud individual con carácter periódico de todos los trabajadores de la UZ que lo soliciten y de todos los trabajadores de nueva incorporación para evitar su deterioro por motivos laborales.	No existe un control efectivo de los reconocimientos médicos iniciales que se hacen. Se realizan todos los que se solicitan.  En vías de cumplimiento. /  Cumplido
Proporcionar formación, información, asesoramiento, etc. a la comunidad universitaria, en especial a sus trabajadores.	No existe una partida presupuestaria destinada a la formación en prevención para todos los trabajadores. Se forma a todos los que se apuntan a los cursos. Se informa o asesora a todo el que lo solicita.  En vías de cumplimiento. /  Cumplido
Garantizar la participación e información de la comunidad universitaria y hacer efectivo el derecho de consulta de los trabajadores en temas de seguridad y salud laboral.	 Cumplido
Integrar a nuestros suministradores, concesionarios y subcontratistas en el compromiso activo de la mejora de las condiciones de trabajo.	Se controlan los trabajos de riesgo que llevan a cabo las contratistas que nos informan  En vías de cumplimiento.
Atención al 100% de las notificaciones de riesgo, quejas o sugerencias que nos presenten los usuarios.	 Cumplido

Los compromisos son una mezcla de compromisos y objetivos de la UPRL.

Haciendo un estudio de la causa del incumplimiento de los compromisos, se puede comprobar que las causas principales son:

- Compromisos de trabajo: Falta muy importante de personal técnico (4 técnicos de los 10 legislados), falta de personal administrativo y soporte técnico y humano informático
- Compromisos de calidad de los servicios: Falta de control en la elección de la calidad de las contratistas (concursos públicos), falta de tiempo material para implantar mejoras que hagan necesaria una inversión grande en horas de técnico, falta de presupuesto para corrección de deficiencias porque el trabajador siente que no le has ayudado, falta de medios técnicos que faciliten el trabajo.

En RESUMEN, la principal medida a implantar es definir una sola tabla de compromisos de calidad con sus indicadores medibles. Los compromisos no serán de trabajo, de rendimiento, si no de calidad del servicio prestado. Actualizar carta de servicios.

3. Actualización de la Carta de Servicios

Se ha actualizado la carta de servicios y se han hecho las siguientes modificaciones:

- Cambio de formato para introducirlo en el creado por Inspección General de Servicios de la UZ
- Cambio en la introducción para recoger los cambios organizativos ocurridos en la UPRL en estos años
- Introducción de los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS en el punto de valores de la UPRL
- Cambio en el organigrama de la unidad
- Modificación de datos de contacto, nuevos teléfonos, nuevos correos, nuevo almacén
- Resumen de servicios prestados e introducción de nuevos servicios prestados en el área de seguridad principalmente
- Introducción de los derechos conforme al artículo 13 de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
- Modificación de alguna legislación y redirigir a web UPRL
- Modificación de los compromisos de calidad y los indicadores de calidad (unificación en una sola tabla), eliminación de los indicadores de volumen de trabajo e introducción de indicadores de mejoras en procesos.

4. Sugerencias, quejas y felicitaciones

Las vías para la recepción de sugerencias, quejas y felicitaciones son principalmente el teléfono y el correo electrónico. Por otra parte, hay en la web un formulario para sugerencias, quejas y felicitaciones: <https://uprl.unizar.es/inicio/sugerencias-o-quejas>

Los datos se recogen en la memoria anual de actividades de la UPRL. <https://uprl.unizar.es/inicio/planificacion-y-memoria-de-actuaciones>

Muchas de las quejas recibidas se redirigen al servicio responsable, ya que no son achacables a procesos que dependan de la UPRL o en los que intervenga.

Se realizan además encuestas de satisfacción en los clientes para:

- Encuesta de satisfacción a los trabajadores que han realizado el reconocimiento médico.
- Encuesta de satisfacción a todos los nuevos trabajadores que hayan sido informados en materia de P.R.L. al ser contratados por la Universidad de Zaragoza.
- Encuesta de satisfacción a los trabajadores que se les ha hecho entrega de equipos de protección individual.
- Encuesta de satisfacción a los trabajadores que han sufrido un accidente laboral y han acudido a la Mutua de Accidentes.
- Encuesta de satisfacción a las trabajadoras que han solicitado la adaptación por riesgo durante el embarazo o la lactancia.
- Encuesta Congreso Nacional de Prevención de la UPRL.

Se implementarán más encuestas para el usuario en varios servicios que no disponen de ella y se analizarán los datos obtenidos.

Una vía de constante información sobre el funcionamiento de la UPRL son las reuniones del Comité de Seguridad y Salud en el que están representados todos los estamentos de la Universidad.

5. Acciones de mejora propuestas

A raíz de este proceso se propondrán las acciones de mejora que se considere oportuno, asignando a cada una de las acciones propuestas una persona responsable para su ejecución y una prioridad:

- **ALTA:** A realizar en menos de tres meses.

- **MEDIA**: A realizar entre tres y seis meses.

- **BAJA**: A realizar entre seis y doce meses.

Estas acciones de mejora deberán realizarse a partir de los informes de seguimiento que se realicen bianualmente en las cartas de servicio y nos permitan valorar cómo solventar los problemas con los compromisos no cumplidos. Puede conllevar la necesidad de medios (materiales, aplicaciones etc.), que se hará constar, o los cambios en los procedimientos o puesta en marcha de innovaciones.

PROCESO / SERVICIO PRESTADO	ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	PRIORIDAD
CUMPLIMIENTO DE NORMATIVA / MEJORA DE LA CALIDAD	ELABORACIÓN NORMATIVA INTERNA DE PRL QUE FALTA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	ACTUALIZAR EL MANUAL, ELABORAR PROCEDIMIENTOS, INSTRUCCIONES, NORMAS, REGISTROS, INFORMACIÓN A CONTRATAS, USUARIOS	TÉCNICOS UPRL	04/01/2020	31/12/2022	BAJA
	IMPLANTAR SISTEMA DE PARALIZACIÓN DE TRABAJOS CON RIESGO SIN PERMISO DE UPRL	VISITAR TRABAJOS DONDE SE REQUIERE CAE Y PARALIZAR SI HAY INCUMPLIMIENTOS DE NORMATIVA	TÉCNICOS DE CAE	1/06/2021	31/12/2021	MEDIA
INTEGRACIÓN DE LA PREVENCIÓN	DIFUSIÓN A TODA LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA DE LAS OBLIGACIONES EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	REUNIONES CON TODOS LOS VICERRECTORADOS, DECANOS, ADMINISTRADORES Y GERENCIA, NUEVA CAMPAÑA	JEFE UPRL	1/09/2021	01/09/2022	BAJA
PLAN DE PREVENCIÓN	IMPLANTACIÓN NORMAS DE SEGURIDAD- RECURSO PREVENTIVO	INSPECCIONES A EDIFICIOS	TÉCNICOS UPRL	01/06/2021	01/06/2022	BAJA
	DIFUSIÓN DEL PLAN DE PREVENCIÓN	CAMPAÑA INFORMATIVA ESPECIAL	JEFE UPRL	01/06/2021	31/12/2021	MEDIA
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA ANUAL	CUMPLIMIENTO DE LA PLANIFICACIÓN	REPARTIR CARGAS DE TRABAJO PARA PODER LLEVARLA A LA PRÁCTICA. RETOMAR PLANIFICACIÓN QUE NO SE HA LLEVADO A CABO EN AÑOS ANTERIORES PARA SIGUIENTE AÑO.	JEFE UPRL	01/05/2021	31/12/2021	MEDIA
MEJORA DE LA CALIDAD	REVISIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD	REVISIÓN CARTA DE SERVICIOS Y COMPROMISOS ASUMIBLES ACTUALMENTE	JEFE UPRL	01/05/2021	01/08/2021	ALTA
	REVISIÓN DE INDICADORES	REVISAR LOS QUE SIRVEN PARA MEJORAR, LOS QUE NO SE PUEDEN MEDIR, ETC. Y ELIMINAR LOS QUE NO SIRVAN	MIEMBROS UPRL	01/05/2021	01/08/2021	ALTA

PROCESO / SERVICIO PRESTADO	ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	PRIORIDAD
INFORMACIÓN	IMPLEMENTAR SISTEMA DE INFORMACIÓN A TODOS LOS NUEVOS CONTRATADOS	IMPLEMENTAR SISTEMA PARA QUE NO EMPIECE A TRABAJAR NADIE NUEVO SIN QUE EL SERVICIO PDI Y PAS INFORME A UPRL. IMPLANTAR INFORMACIÓN INICIAL ON-LINE OBLIGATORIA	JEFE UPRL	01/06/2021	31/12/2021	MEDIA
	ACTUALIZAR WEB	MIGRACIÓN AL SISTEMA DRUPAL ACABAR DE ELABORAR LOS CONTENIDOS QUE FALTAN Y MANTENER ACTUALIZADOS LOS ACTUALES	ADMINISTRATIVO MIEMBROS UPRL	04/01/2020 02/05/2020	19/02/2021 31/12/2021	HECHO MEDIA
CONSULTA Y PARTICIPACIÓN	ELABORAR MEMORIA ANUAL DEL CSS	ELABORAR MEMORIA ANUAL CON REUNIONES, ACTAS Y ACUERDOS ADOPTADOS.	SECRETARIO DEL CSS	01/06/2021	31/12/2021	MEDIA
EVALUACIÓN DE RIESGOS	REALIZACIÓN DE EVALUACIONES QUE SE SOLICITEN O A JUICIO TECNICO Y EMISIÓN DE INFORMES	RECOGER EL TIEMPO QUE SE TARDA EN ATENDER LAS SOLICITUDES DE EVALUACIÓN Y EL TIEMPO QUE CUESTA DE MEDIA ELABORAR EL INFORME	MIEMBROS UPRL	01/06/2021	31/12/2021	MEDIA
VIGILANCIA DE LA SALUD	CITA EN UNA SEMANA A NUEVOS O EMBARAZADAS	RETOMAR RECOS A SENSIBLES EN 1 SEMANA RECOGER EL TIEMPO QUE SE TARDA EN DAR CITA RECOGER EL PORCENTAJE DE RECOS INICIALES HECHOS CON RESPECTO A LOS NUEVOS CONTRATADOS REALES	SPA QUIRON JEFE UPRL-JEFE PAS-JEFE PDI	01/06/2021 01/09/2021	01/09/2021 01/09/2022	ALTA BAJA
	AUMENTAR Nº RECOS PERIODICOS	DISMINUIR QUEJAS DE CITACIONES Y TÉCNICAS	SPA QUIRON - JEFE UPRL	01/06/2021	31/12/2021	MEDIA

PROCESO / SERVICIO PRESTADO	ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	PRIORIDAD
PLANIFICACIÓN DE MEDIDAS CORRECTORAS	INFORMACION DE MEDIDAS CORRECTORAS A RESPONSABLE EN UNA SEMANA TRAS EVALUACIÓN	MARCAR EN BASE DE DATOS FECHA VISITA Y FECHA INFORME A RESPONSABLE. MARCAR TIEMPO MÁXIMO DE ELABORACIÓN DE INFORMES A RESPONSABLES O INFORMAR VERBALMENTE RELLENAR PLANIFICACIÓN DE MEDIDAS CORRECTORAS CON RESPONSABLES- REUNIONES	RESPONSABLE CORRECCIÓN - TÉCNICO EVALUADOR	01/06/2021	01/06/2022	BAJA
	RECOGER LAS MEDIDAS IMPLANTADAS SI DEPENDEN DE LA UPRL O SI SE CONOCEN EN BASE DE DATOS	HACER UNA PESTAÑA EN BASE DE DATOS DE INFORMES CON LAS MEDIDAS CORRECTORAS APLICADAS (SI SE CONOCEN) Y RELLENARLO. RECOGER EN LA MEMORIA LOS RIESGOS CORREGIDOS INFORME DE SEGUIMIENTO DEL SPA DE LAS MEDIDAS PROPUESTAS EN SUS INFORMES CAMPAÑA CON RESPONSABLES PARA QUE INFORMEN A LA UPRL DE LAS MEDIDAS CORRECTORAS QUE SE LLEVAN A CABO	ADMINISTRATIVO TÉCNICOS UPRL JEFE UPRL TÉCNICO SPA JEFE UPRL	01/06/2021 01/09/2021 01/09/2021 01/09/2021	31/12/2021 01/03/2022 01/03/2022 01/03/2022	MEDIA MEDIA MEDIA MEDIA
	MODIFICAR EL PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN DE MEDIDAS CORRECTORAS	CAMBIAR PORQUE NO SE LLEVA A LA PRÁCTICA. CONSENSUAR CON CSS	TÉCNICOS UPRL	01/09/2021	01/09/2022	BAJA

PROCESO / SERVICIO PRESTADO	ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	PRIORIDAD
COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES	COMUNICACIÓN DE TODAS LAS SITUACIONES DE CAE, DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN A TODOS LOS POSIBLES RESPONSABLES	INCLUIR EN PLYCA UN AVISO A UPRL POR NUEVA CONTRATACIÓN. REUNIONES CON RESPONSABLES DE UNIDADES O SERVICIOS QUE PUEDEN DAR SITUACIONES DE CAE CONTABILIZAR DATOS DE EMPRESAS CON LAS QUE SE HACE CAE - Nº DE COMUNICACIONES, ACTAS FIRMADAS, REUNIONES REALIZAR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	JEFE UPRL-JEFE CONTRATACIÓN TÉCNICOS DE CAE	01/09/2021 01/06/2021 01/09/2021	01/03/2022 31/12/2021 01/03/2022	MEDIA MEDIA MEDIA
	IMPLANTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA DE SEGUIMIENTO Y TRASMISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.	IMPLANTACIÓN PLATAFORMA CUALTIS MEJORA EN LA TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN A CONTRATAS CON NUEVAS INSTRUCCIONES Y TRIPTICOS.	TÉCNICOS DE CAE	01/04/2021	01/07/2021	ALTA
	IMPLANTACIÓN DE PERMISOS DE TRABAJO A TODAS LAS EMPRESAS CON TRABAJOS DE RIESGO	INSPECCIONES DE SEGURIDAD PARA DESCUBRIR TRABAJOS NO COMUNICADOS QUE TENGAN RIESGO Y NO TENGAN PERMISO DE TRABAJO RECOGER EL DATO DE Nº DE PERMISOS DE TRABAJO FIRMADOS FRENTE A LOS QUE NO TIENEN RECOGER EL DATO DE Nº DE TRABAJOS PARALIZADOS	TÉCNICOS DE CAE	01/06/2021	01/09/2021	ALTA
	ACTUALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTO PARA HACERLO MÁS ÁGIL	ACTUALIZACIÓN Y DIFUSIÓN A TODOS LOS TRABAJADORES	TÉCNICOS DE CAE	01/04/2021	01/07/2021	ALTA

PROCESO / SERVICIO PRESTADO	ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	PRIORIDAD
ACCIDENTES LABORALES Y ENFERMEDADES PROFESIONALES	INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES EN 1 SEMANA, MAXIMO 1 MES	FIJAR UN DÍA A LA SEMANA PARA LA INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES	TÉCNICO DE SEGURIDAD	01/06/2021	31/12/2021	MEDIA
	CAMPAÑA DISMINUCIÓN DE ACCIDENTES	CAMPAÑAS DE MEDIDAS CORRECTORAS PARA LOS ACCIDENTES DE MAYOR REPETICIÓN ESTUDIO DE CAUSAS FRECUENTES EN MEMORIA	TÉCNICO DE SEGURIDAD	01/09/2021	01/03/2022	MEDIA
	CAMPAÑA PARA AUMENTAR COMUNICACIONES DESDE WEB Y DISMINUIR PAGOS A TERCEROS	CAMPAÑAS DE INFORMACIÓN SOBRE QUE HACER EN CASO DE ACCIDENTE, WEB	TÉCNICO DE SEGURIDAD	01/06/2021	31/12/2021	MEDIA
EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL	CONSEGUIR LA NOTIFICACIÓN CON ANTELACIÓN DE TODOS LOS NUEVOS TRABAJADORES	NOTIFICACIÓN DE AQUELLOS TRABAJADORES NUEVOS CON NECESIDAD DE EQUIPOS PREVIO A SU INICIO: LISTADO PUESTOS	JEFE UPRL-JEFE PAS-JEFE PDI	01/06/2021	01/06/2022	BAJA
	MEJORAR EL SISTEMA DE DOTACIÓN DE EPIS	DOTAR AL ALMACÉN DE ORDENADOR E INTERNET PARA AGILIZAR RELLENAR LOS REGISTROS. DESTINAR UN DÍA FIJO A LA SEMANA PARA LA ENTREGA DE EPIS Y DIFUNDIR EN I-UNIZAR EL SERVICIO. MANDAR POR E-MAIL HOJA DE FIRMA CON FIRMA ELECTRÓNICA DEL TÉCNICO. RECOGER EN BASE DE DATOS TIEMPO DESDE PETICIÓN HASTA ENTREGA	ADMINISTRACIÓN UPRL TÉCNICOS SEGURIDAD	01/05/2021 01/06/2021	01/08/2021 31/12/2021	ALTA MEDIA
	MEJORA CALIDAD Y COMODIDAD DE EQUIPOS SUMINISTRADOS	ACTUALIZACIÓN PLIEGO PRENDAS NO UNISEX	TÉCNICOS SEGURIDAD	31/12/2021	31/12/2022	BAJA

PROCESO / SERVICIO PRESTADO	ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	PRIORIDAD
EMERGENCIAS	FORMACIÓN DE TODOS LOS JEFES DE EMERGENCIA, EPI, EAE Y PRIMEROS AUXILIOS	CURSOS ONLINE PARA LA FORMACIÓN DE TODOS LOS IMPLICADOS PARTICULARIZANDO POR EDIFICIO. DIFUSIÓN DE PLAN DE EMERGENCIAS A USUARIOS. RECOGER LOS DATOS DE FORMACIÓN EN NUEVA BASE DE DATOS EMERGENCIAS	TÉCNICOS DE SEGURIDAD	01/06/2021	31/12/2021	MEDIA
	DISMINUCIÓN DE LOS TIEMPOS DE ATENCIÓN A UNA EMERGENCIA / EVACUACIÓN	REUNIÓN CON JEFE UNIDAD DE SEGURIDAD PARA CONOCER PLANIFICACIÓN CORRECCIÓN MEDIOS TÉCNICOS Y PODER PROGRAMAR SIMULACROS CAMPAÑA DIFUSIÓN ACTUACIONES PAS/PDI Y USUARIOS	JEFE UPRL-JEFE US TÉCNICOS DE SEGURIDAD	01/06/2021 01/06/2021	31/12/2021 31/12/2021	MEDIA MEDIA
	DAR UN PASO DE CALIDAD EN LA ACTUACIÓN DE LOS JEFES DE EMERGENCIA	CHARLAS DE FORMACIÓN JEFES DE EMERGENCIA	TÉCNICOS DE SEGURIDAD	01/06/2021	31/12/2021	MEDIA
	CONSEGUIR LA COMUNICACIÓN DE TODAS LAS EMERGENCIAS A CECO COORDINACIÓN EFECTIVA CON UNIDAD DE SEGURIDAD-CECO-UPRL	CAMPAÑA DEL 841112 ESCRIBIR PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN DE EMERGENCIAS DE CECO A UPRL	JEFE UPRL JEFE US TÉCNICOS DE SEGURIDAD	01/06/2021	31/12/2021	MEDIA
	RECOGER EN BASE DE DATOS LAS EMERGENCIAS NVESTIGADAS	CREAR BASE DE DATOS	TÉCNICOS DE SEGURIDAD	01/06/2021	01/06/2022	BAJA

PROCESO / SERVICIO PRESTADO	ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	PRIORIDAD
FORMACIÓN	REALIZAR PLAN DE FORMACIÓN	REDACTAR PLAN DE FORMACIÓN A 5 AÑOS CON PERFILES, MARCAR LA OBLIGATORIA EN PUESTOS, RENOVACIONES, Y MEDIOS	JEFE UPRL	01/09/2021	31/12/2021	ALTA
	BUSCAR CURSOS RIESGOS ESPECIFICOS PARA LOS TRABAJADORES Y PARA LOS NUEVOS	APUNTAR A NUEVOS TRABAJADORES CADA AÑO A CURSO SIMILAR ASPY PLANIFICAR CURSOS MONOGRÁFICOS DE RIESGOS	JEFE UPRL	01/06/2021	31/12/2021	MEDIA
	BUSCAR SPA QUE PUEDA DAR FORMACIÓN OBLIGATORIA DE CALIDAD	CONTROLAR QUIEN NECESITA LA FORMACIÓN OBLIGATORIA Y SU RENOVACIÓN Y BUSCAR COMO PROPORCIONARLA	JEFE UPRL	01/06/2021	31/12/2021	MEDIA
GESTIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS	FORMACIÓN DE TODOS LOS GESTORES INTERNOS DE RESIDUOS	REALIZACIÓN DE CURSO DE FORMACIÓN Y RECICLAJE PARA GESTORES INTERNOS DE RESIDUOS RECOGER EN BASE DE DATOS DE GESTORES LA FORMACIÓN CON LA FECHA	TÉCNICOS DE SEGURIDAD	01/09/2021	01/03/2022	MEDIA
	CONTROL DE INCIDENCIAS	RECOGER DATOS DE INCIDENCIAS EN ALMACENES EN BASE DE DATOS DE RESPONSABLES, ASÍ COMO FECHA DE REVISIONES	TÉCNICOS DE SEGURIDAD	01/06/2021	31/12/2021	MEDIA
	ACTUALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y DIFUSIÓN	MODIFICAR PROCEDIMIENTO Y SACAR INSTRUCCIONES PARA TODOS LOS QUE INTERVIENEN DIFUNDIR A USUARIOS	TÉCNICOS DE SEGURIDAD	01/09/2021	31/12/2021	ALTA

PROCESO / SERVICIO PRESTADO	ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	PRIORIDAD
PROCESOS DE SOPORTE						
GESTIÓN DOCUMENTAL / SOPORTE INFORMÁTICO	ADQUISICIÓN PROGRAMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN PRL	PROGRAMA INFORMÁTICO PARA LA GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN EN LA UZ O DISEÑAR UN CONJUNTO DE BASES DE DATOS PARA TODOS LOS PROCESOS Y SU CONTROL	JEFE UPRL-GERENTE ADMINISTRACIÓN-TÉCNICOS UPRL	01/06/2021	31/12/2021	MEDIA
	ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y CONTROL DE REVISIONES DE LOS DOCUMENTOS DEL MANUAL	ELABORAR LOS PROCEDIMIENTOS QUE FALTAN, INSTRUCCIONES, ETC ELABORAR UNA BASE DE DATOS PARA EL CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN	TÉCNICOS UPRL	04/01/2020	31/12/2022	BAJA
CONTROL DE PROCESOS	ESTUDIO PROFUNDO DE COMPROMISOS E INDICADORES	PARA ELIMINAR LOS QUE NO SIRVEN Y LOS QUE SON DIFÍCILES DE MEDIR. UNA VEZ REDEFINIDOS, INTRODUCIR LOS DATOS EN BASE DE DATOS PARA FACILITAR SU CONTROL, VER SU EVOLUCIÓN Y PARA HACER LA MEMORIA ANUAL	TÉCNICOS UPRL	01/06/2021	31/12/2021	MEDIA
	MEMORIAS ANUALES CON PORCENTAJE DE COMPROMISOS CUMPLIDOS	ELABORAR PEQUEÑAS MEMORIAS ANUALES DE CAE, EPIS, EMERGENCIAS, EVALUACIONES, MEDIDAS CORRECTORAS	TÉCNICOS UPRL	01/09/2021	01/03/2021	MEDIA

