

Informe de seguimiento de la carta de servicios

Unidad de Prevención de Riesgos Laborales

UPRL



45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995>

Informe de seguimiento nº	002
Correspondiente al periodo:	2021 - 2022
Fecha del informe:	15/06/2022
Fecha del último informe:	05/05/2021



Universidad
Zaragoza

1542

CSV: 45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 43	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ROSA RODRIGO RODRIGO	TECNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:42:00	
CRISTINA MILLÁN LÓPEZ	TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:45:00	

0. 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	5
Fechas de celebración de las reuniones	17/01/2022; 10/02/2022; 14/03/2022; 16/05/2022; 02/06/2022

1. Tabla de indicadores

Los primeros compromisos de la UPRL 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.

Posteriormente se revisan para el informe de seguimiento de 2021 y 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. A raíz de este informe se modifica la carta de servicios.

Paralelamente a principios de 2022 se elabora la Memoria de Actuación de la UPRL del año 2021 y se detectan que muchos de los compromisos e indicadores marcados para la carta de servicios actual también son difíciles de medir y solo aportan datos a la memoria de actuación y no a la calidad de la prestación de servicios.

Por este motivo, ya antes de realizar este informe de seguimiento se proponen en las memorias de actuación del año 2021 de cada servicio de la UPRL mejoras y cambios para la futura carta de servicios.

Revisión del estado de los indicadores de cada compromiso.

Se revisa la tabla de la página 22 a 27 de la carta de servicios de fecha 30/06/2021.

Para 12 servicios, se adquirieron 52 compromisos y fijaron 92 indicadores. Muchos de estos compromisos e indicadores son de rendimiento, por lo que para la próxima revisión de la carta de servicios se reducirán. No obstante, los indicadores de rendimiento le sirven a la UPRL para elaborar las memorias de actuación anuales.

La UPRL realiza actuaciones en el ámbito de 12 Objetivos de Desarrollo Sostenible:






Tabla resumen de compromisos e indicadores:

- **Información:** 6 compromisos, 4 cumplidos y 2 en vías de cumplimiento. 8 indicadores fijados, 2 de ellos no se han medido.
- **Consulta y Participación:** 3 compromisos, los 3 cumplidos. 4 indicadores fijados, 1 de ellos no se ha medido.
- **Evaluación de Riesgos:** 5 compromisos, 3 cumplidos, 1 en vías de cumplimiento y 1 no cumplido. 7 indicadores fijados, los 7 medidos.
- **Vigilancia de la salud:** 6 compromisos, 1 cumplido, 2 en vías de cumplimiento, 3 no cumplidos. 10 indicadores fijados, 3 no se han medido.
- **Planificación de medidas correctoras:** 2 compromisos, 1 cumplido y 1 en vías de cumplimiento. 3 indicadores fijados, 2 no se han medido.
- **Coordinación de actividades empresariales:** 4 compromisos, 3 cumplidos y 1 en vías de cumplimiento. 8 indicadores fijados, 1 no se ha medido.
- **Accidentes laborales y enfermedades profesionales:** 3 compromisos, 1 cumplido, 1 en vías de cumplimiento y 1 no cumplido. 8 indicadores fijados, 2 no se han medido.
- **Emergencias:** 5 compromisos, 4 cumplidos y 1 en vías de cumplimiento. 13 indicadores fijados, 2 no se han medido.

CSV: 45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 43	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ROSA RODRIGO RODRIGO	TECNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:42:00	
CRISTINA MILLÁN LÓPEZ	TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:45:00	

- Equipos de protección individual:** 4 compromisos, 1 cumplido y 3 en vías de cumplimiento. 8 indicadores fijados, 3 no se han medido.
- **Formación:** 6 compromisos, 4 cumplidos y 2 en vías de cumplimiento. 13 indicadores fijados, 3 no se han medido.
- **Gestión de residuos peligrosos:** 7 compromisos, 5 cumplidos, 1 en vías de cumplimiento y 1 no cumplido. 8 indicadores fijados, 4 no se han medido.
- **Gestión administrativa:** 1 compromiso, 1 cumplido. 1 indicador fijado y medido.

Cuadro resumen:


	Compromisos cumplidos	Nº 31	59,6%
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº 15	28,9%
	Compromisos no cumplidos	Nº 6	11,5%

En la siguiente tabla se desglosan detenidamente los compromisos y los indicadores.



45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995>



CSV: 45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 43	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ROSA RODRIGO RODRIGO	TECNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:42:00	
CRISTINA MILLÁN LÓPEZ	TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:45:00	




45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995>

Informe de seguimiento de la carta de servicios. UPRL 2021 - 2022

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES
INFORMACIÓN	<p>Toda la comunidad universitaria, en especial:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nuevo personal contratado - Todos los trabajadores 	<p>Informar a todos los trabajadores que firman un nuevo contrato y que nos comunica el respectivo servicio de personal</p>	<p>-nº nuevos contratados informados</p> <p>-valor en la encuesta de valoración</p>	<p>-100% nuevos comunicados informados</p> <p>-nota superior a 3 sobre 5 en la encuesta</p>	<p>1425 personas de nueva incorporación informadas, el 100% de las informadas desde los servicios de personal.</p> <p>Contratos realizados 2.176.</p> <p>65,49% personas que firman contrato informadas.</p> <p>Ha recibido información un 61,51 % del PAS (310 personas trabajadoras informados de 504 nuevos contratos) y un 66,27 % del PDI (1.108 personas trabajadoras de 1.672 nuevos contratos)</p> <p>La nota media de las encuestas es de 4,1 sobre 5.</p>	<p></p> <p>El porcentaje con respecto al total de contratados va disminuyendo desde 2018. Se está estudiando si los datos proporcionados por DATUZ con la aplicación SeGeDa en relación a los contratados en el año son todos los contratados que tiene que ver la UPRL o incluye algún otro perfil y por eso salen los porcentajes tan bajos.</p> <p>Actualmente se hace vía correo electrónico por lo que ha disminuido la calidad del servicio prestado a juicio de los técnicos, porque no se interacciona con la persona, pero no ha sido por decisión de la UPRL sino de los servicios de recursos humanos.</p> <p>Antes de la pandemia la información se daba de forma presencial y personalizada. Ahora la mayoría de las quejas van en ese sentido.</p>
		<p>Elaborar instrucciones, normas, manuales, etc. para aclarar cualquier información,</p>	<p>nº instrucciones elaboradas/año</p>	<p>3 al año nuevas o revisiones</p>	<p>Se han incorporado al Manual de Prevención: 1 Procedimiento, 5 instrucciones, 19</p>	<p></p> <p>Se han enlazado todos los documentos del Manual de</p>

<p>CSV: 45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995</p> <p>Firmado electrónicamente por</p> <p>MARIA ROSA RODRIGO RODRIGO</p> <p>CRISTINA MILLÁN LÓPEZ</p>	<p>Organismo: Universidad de Zaragoza</p> <p>Cargo o Rol</p> <p>TECNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL</p> <p>TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL</p>	<p>Página: 4 / 43</p> <p>Fecha</p> <p>15/06/2022 08:42:00</p> <p>15/06/2022 08:45:00</p>
		







45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995>

Universidad de Zaragoza
 UNIDAD DE PREVENCIÓN DE R
 COMUNICACION INTERNA
 Número: U02100095f220001387
 Fecha: 2022-06-15 09:16

Informe de seguimiento de la carta de servicios. UPRL 2021 - 2022

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES
		obligación, etc. de difícil comprensión			información prev., 1 manual, 2 Planes (28).	Procedimientos de Prevención con la página web para mayor facilidad para localizarlos. Son revisiones: el Plan de Prevención y el Plan de planificación de emergencias, y 2 IT de Covid. El resto son de nueva elaboración.
		Colaborar en la elaboración de las instrucciones o normas elaboradas por centros, departamentos, etc. que nos lo solicite.	Nº colaboraciones realizadas respecto a las solicitadas	100% realizadas	Sin datos porque no se recogen pero se participa siempre que se solicita.	 Se mantiene el compromiso y se intentará recoger en la memoria anual.
		Dar respuesta a todas las solicitudes de información recibidas en el plazo máximo de 1 mes, excepto si implica pedir aclaración a un tercero	consultas no contestadas en tiempo	100% respuesta técnica <1mes	Sin datos porque no se recogen desde la pandemia las consultas que se realizan ni el tiempo en contestar.	 Habitualmente se contestan en el momento de la consulta y se contestan todas. Se unifica el compromiso y el indicador con el del apartado de consulta y participación y se elimina de este apartado.
		Mantener la página web actualizada	-nº visitas página web -nº de quejas a página web	1000 visitas 0 quejas a la web	No se tiene el dato del año 2021 entero, pero se puede hacer una estimación con mitad de 2021 y mitad de 2022. 66755 visitas a la web de mayo del 21 a diciembre del 21 y 83722 visitas de enero del 22 a mayo del 22 (150.477 visitas).	 Los indicadores no recogen el compromiso de que la web esté actualizada. Se cambiará el compromiso por: estudiar las sugerencias o quejas de los clientes sobre la página web.

CSV: 45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 43
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
MARIA ROSA RODRIGO RODRIGO	TECNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:42:00
CRISTINA MILLÁN LÓPEZ	TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:45:00
		






45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995>

Universidad de Zaragoza
 UNIDAD DE PREVENCIÓN DE R
 COMUNICACION INTERNA
 Número: U02100095f220001387
 Fecha: 2022-06-15 09:10:16

Informe de seguimiento de la carta de servicios. UPRL 2021 - 2022

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES
					<p>Algunas duran segundos por lo que pueden ser robots, pero muchas otras no.</p> <p>En el 21 hubo 13.539 descargas de documentos albergados en la web de la UPRL.</p> <p>1 queja sobre la parte de ergonomía de la web</p>	La queja se ha pasado a la sección de ergonomía para que revise la web.
		Realizar 2 comunicaciones al mes al iUNIZAR	nº campañas de información al mes	Todos los meses 2 comunicaciones iUNIZAR	<p>84 comunicaciones al i-unizar</p> <p>3 meses con 11 publicaciones, 1 mes con 9, 3 con 8, 1 con 7, 2 con 4, 1 con 3 y 1 sin publicaciones</p>	 <p>Se sobrepasa con creces el compromiso, pero falla agosto por ser cierre energético y periodo de vacaciones. Se reservarán 2 noticias de salud para agosto.</p>
CONSULTA Y PARTICIPACIÓN	Trabajadores de la UZ Miembros del CSS	Incorporar al debate del CSS en sus reuniones trimestrales un tema de interés para la comunidad universitaria, bien como desarrollo de algún procedimiento, instrucción, etc, elaborado por la UPRL, bien como elemento que sirva para incorporar cada día más la cultura preventiva en la vida universitaria	Nº de temas de debate llevados por la UPRL al CSS al año	4 temas a debate al año	<p>Se han llevado un total de 11 temas distintos por parte de la UPRL a parte de los temas de la presidencia y la información de las actividades del SPP habituales.</p> <p>Se ha realizado por primera vez la memoria anual del CSS.</p>	 <p>En muy raras ocasiones la parte social del CSS lleva a discusión ningún tema que no tenga que ver con problemas puntuales de sitios concretos. Es la UPRL la que lleva propuestas de actuación y mejora.</p>
		Atención a todas las consultas que se realizan en la UPRL de todos los clientes y solución de problemas que dependan de la UPRL. Orientación al	<ul style="list-style-type: none"> - nº consultas con delegados atendidas - nº asesoramientos a usuarios atendidos 	100% atención consultas a los usuarios	<p>Sin datos porque no se recogen desde la pandemia las consultas que se realizan ni el tiempo en contestar.</p>	 <p>Habitualmente se contestan en el momento de la consulta y se contestan todas o</p>

CSV: 45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 43
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
MARIA ROSA RODRIGO RODRIGO	TECNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:42:00
CRISTINA MILLÁN LÓPEZ	TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:45:00








45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995>

Universidad de Zaragoza
 UNIDAD DE PREVENCIÓN DE R
 COMUNICACION INTERNA
 Número: U02100095f220001387
 Fecha: 2022-06-15 09:10:16

Informe de seguimiento de la carta de servicios. UPRL 2021 - 2022

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES
		cliente aunque no dependa de la unidad la solución.				se redirigen a quien pueda contestarlas. Las consultas de los delegados de prevención se realizan todas en el ámbito del CSS y se recogen en el acta de reunión. Las consultas que se realizan de manera informal no se recogen ni contabilizan. Se eliminará el indicador de los delegados.
		Estudio de todas las sugerencias de mejora y contestación	nº de quejas o sugerencias de mejoras	100% sugerencias estudiadas y contestadas	Se han recibido y gestionado 44 sugerencias/quejas (el 100%) Las 7 que atañen a la UPRL se han intentado solucionar, aunque 2 de ellas dependen de otras empresas.	 La mayoría de las quejas recibidas en 2021 (37 de 44) no se relacionan con el funcionamiento de los servicios prestados por la UPRL. Muchas veces la comunicación de un riesgo se comunica como queja.
EVALUACIÓN DE RIESGOS	Toda la comunidad universitaria (pública concurrencia) Trabajadores de la UZ Contratas	Atención a solicitud de evaluación de riesgos en el plazo de 15 días – 1 mes.	-Tiempo tardado en visitar al sitio donde hay que realizar la evaluación -Tiempo tardado en informar de los riesgos a las personas afectadas -Tiempo tardado en implantar medidas correctoras que dependan de la UPRL	100% evaluaciones solicitadas atendidas en 15 días 100% de los interesados informados en 15 días 100% medidas dependientes de la UPRL implantadas en un mes	Se han recibido 0 solicitudes de evaluación de edificios, de aforos, de CAE, de IVAN y 1 de puesto de trabajo, además de las 19 de trabajadoras sensibles por embarazo y/o lactancia natural materna. De las 19 peticiones de evaluación por riesgo durante el embarazo/lactancia, 16 fueron atendidas en el mismo día de la	 Se ha cumplido el compromiso al 100%. No siempre hay que visitar el sitio por lo que se va a cambiar el indicador por: tiempo en atender la solicitud de evaluación. Cambiar el indicador de tiempo tardado en informar de los riesgos a las personas afectadas por: tiempo

CSV: 45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 43
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
MARIA ROSA RODRIGO RODRIGO	TECNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:42:00
CRISTINA MILLÁN LÓPEZ	TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:45:00
		





45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995>

Universidad de Zaragoza
 UNIDAD DE PREVENCIÓN DE R
 COMUNICACION INTERNA
 Número: U02100095f220001387
 Fecha: 2022-06-15 09:10:16

Informe de seguimiento de la carta de servicios. UPRL 2021 - 2022

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES
					<p>solicitud, 2 en el plazo de los 15 días (1 semana) y a 1 se le atendió más tarde de los 15 días (por coincidir con cierre energético).</p> <p>El 95% de la solicitud de evaluaciones se atendieron antes de 15 días.</p> <p>El 95% de los clientes fueron informados en el plazo de 15 días.</p> <p>En el 100% de los casos las medidas no dependían de la UPRL.</p>	<p>tardado en informar de los riesgos al solicitante, y añadir el de: tiempo tardado en informar al responsable de tomar medidas.</p> <p>Eliminar el indicador de tiempo tardado en implantar medidas correctoras que dependan de la UPRL porque no tiene que ver con la evaluación y porque se toman el 100% que dependen de ella. Aunque es evidente que a las personas trabajadoras no les importa tanto la atención a su solicitud como que se corrijan las deficiencias.</p>
		Cumplir con el 50% de la planificación de evaluaciones urgentes a juicio técnico	% de planificación de evaluación cumplida	Cumplir con el 100% de lo planificado sería lo lógico, pero el 50% sería un estándar digno	<p>Se ha cumplido con el 60% de la planificación de EIR-R y EIR-Aforo, el 20% de la de EIR-CAE, el 100% de líneas de vida, el 97,2% de vitrinas de gases, el 95% de puestos solicitados.</p>	<p></p> <p>Cumplir con la planificación de evaluaciones que se propone la UPRL no supone ninguna mejora a los clientes, solo a la UPRL, por lo que se va a eliminar el compromiso.</p>
		Revisar y renovar 2 evaluaciones de riesgos de edificios al año	nº edificios re-evaluados al año	2 al año	<p>Se han re-evaluado 4 edificios en el año 2021.</p>	<p></p> <p>Aunque solo se ha cumplido el 60% de lo programado en EIR-R, no quiere decir que se hayan evaluado menos edificios si no que se</p>

CSV: 45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 43
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
MARIA ROSA RODRIGO RODRIGO	TECNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:42:00
CRISTINA MILLÁN LÓPEZ	TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:45:00









45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995>

Universidad de Zaragoza
 UNIDAD DE PREVENCIÓN DE R
 COMUNICACION INTERNA
 Número: U02100095f220001387
 Fecha: 2022-06-15 09:10:16

Informe de seguimiento de la carta de servicios. UPRL 2021 - 2022

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES
						han cambiado por otros planificados en años anteriores que no se pudieron hacer.
	Contratas	Realizar 2 evaluaciones de riesgos de edificios para CAE al año	nº edificios evaluados para CAE al año	2 al año	Para CAE solo se han podido evaluar 1 de los 5 programados.	 No se ha cumplido el compromiso. Se tendrá en cuenta la carga de trabajo del SPA que se encarga del CAE para programar un número menor de evaluaciones de edificios (1), ya que no ha podido seguir el mismo ritmo del resto de los técnicos.
	Toda la comunidad universitaria (pública concurrencia)	Realizar 2 evaluaciones de aforo de edificios al año	nº edificios evaluados de aforo al año	2 al año	Se han evaluado 4 edificios en el año 2021.	 Aunque solo se ha cumplido el 60% de lo programado en EIR-Aforo, no quiere decir que se hayan evaluado menos edificios si no que se han cambiado por otros planificados en años anteriores que no se pudieron hacer.
VIGILANCIA DE LA SALUD	Trabajadores de la UZ	Cita en un plazo máximo de 1 semana para un reconocimiento inicial o una embarazada y 15 días para uno periódico	- Tiempo medio para la citación - nº de quejas recibidas del proceso de citación	1 semana nuevo o embarazada 15 días periódico Menos de 5 quejas por tiempo de citación	No se recoge el dato, es posible que los iniciales se realicen en plazo, pero los periódicos habitualmente no (media de 1 mes).	 No existe un registro real del nº de quejas recibidas por el proceso de solicitud de RM al SPA, por falta de fechas o por el tiempo

CSV: 45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 43
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
MARIA ROSA RODRIGO RODRIGO	TECNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:42:00
CRISTINA MILLÁN LÓPEZ	TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:45:00
		



45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995>

Universidad de Zaragoza
 UNIDAD DE PREVENCIÓN DE R
 COMUNICACION INTERNA
 Número: U02100095f220001387
 Fecha: 2022-06-15 09:10:16

Informe de seguimiento de la carta de servicios. UPRL 2021 - 2022

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES
					2 quejas formales sobre el programa de citación de Quirón Prevención.	<p>de espera. El SPA tampoco lo recoge.</p> <p>El SPA que gana el concurso público impone su sistema de citación y el tiempo de espera para hacerse el RM depende de la disponibilidad de agenda del SPA, no de la UPRL.</p> <p>La calidad del servicio de vigilancia de salud depende de la empresa que gana el concurso. Con el actual SPA hay bastantes problemas con el sistema de citación, plazos, agendas, etc., pero pocas se realizan de manera formal. El problema forma parte de la degradación actual de la calidad de los SPA por múltiples razones económicas.</p> <p>Se propone para el próximo concurso público pedir que el gabinete médico esté disponible 3 días a la semana, ya que es el único factor en el que la UPRL puede actuar para disminuir el tiempo de espera y aumentar la disponibilidad de agenda.</p>

CSV: 45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995 Firmado electrónicamente por MARIA ROSA RODRIGO RODRIGO CRISTINA MILLÁN LÓPEZ	Organismo: Universidad de Zaragoza Cargo o Rol TECNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL TECNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	Página: 10 / 43 Fecha 15/06/2022 08:42:00 15/06/2022 08:45:00
--	---	--









45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995>

Universidad de Zaragoza
 UNIDAD DE PREVENCIÓN DE R
 COMUNICACION INTERNA
 Número: U02100095f220001387
 Fecha: 2022-06-15 09:10:16

Informe de seguimiento de la carta de servicios. UPRL 2021 - 2022

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES
		Resultados del reconocimiento en 15 días máximo	nº de quejas recibidas del SPA por retraso de resultados	5 quejas recibidas por no tener los resultados en 15 días	0 quejas	 No se recoge el dato de las quejas porque no se realizan de manera formal, si no que llaman por teléfono y se intenta solucionar con el SPA. Tampoco se recoge el dato en la memoria de vigilancia de la salud del SPA.
		Informes médicos de evaluación de embarazadas en una semana	nº evaluaciones médicas a embarazadas	50% de informes emitidos en menos de una semana	No se ha realizado ninguna evaluación médica por riesgo durante el embarazo por no aportarle actualmente nada a la trabajadora ni al técnico de la UPRL.	 Si cambia el SPA se retomará la posibilidad del informe médico de riesgos durante el embarazo.
		Aumentar un 10% el nº reconocimientos médicos realizados RRMM	- nº reconocimientos iniciales - nº reconocimientos periódicos - nº reconocimientos obligatorios	100% iniciales hechos 50% periódicos hechos 100% obligatorios hechos	Se han realizado 1.027 RRMM que representan el 16,76 % sobre el total de los trabajadores de la Universidad de Zaragoza (6.129 trabajadores). En 2020 se hicieron 862 RRMM, el 14,19% sobre el total de los trabajadores. Se ha aumentado un 2,57% el % de trabajadores que se hacen un RM. No se puede saber con exactitud el % de RRMM periódicos	 No se recoge el dato de cuando un RM es obligatorio: son los iniciales y los de algunos puestos de trabajo según el PoPRL-VSI-01 Se han firmado 2.176 contratos, se desconoce cuántos de estos son iniciales. No se puede llegar a una conclusión del % de RRMM obligatorios hechos porque no

CSV: 45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 11 / 43
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
MARIA ROSA RODRIGO RODRIGO	TECNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:42:00
CRISTINA MILLÁN LÓPEZ	TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:45:00
		






45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995>

Universidad de Zaragoza
 UNIDAD DE PREVENCIÓN DE R
 COMUNICACION INTERNA
 Número: U02100095f220001387
 Fecha: 2022-06-15 09:10:16

Informe de seguimiento de la carta de servicios. UPRL 2021 - 2022

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES
					<p>hechos, pero no son el 50%.</p> <p>RRMM inicial: 234</p> <p>RRMM periódico: 751</p> <p>RRMM otros: 32</p>	<p>existe un sistema de control.</p> <p>No se puede cumplir ningún estándar de calidad en la actualidad por múltiples factores ajenos a la UPRL de los que es conocedor la Gerencia de la UZ.</p> <p>Se decide eliminar de los compromisos de este servicio aquellos en los que la UPRL no pueda actuar, ni controlar o corregir sus desviaciones.</p> <p>Se dejan los indicadores que tengan que ver con las quejas y se añade el indicador de % de RRMM en relación con nº de trabajadores, con el compromiso de aumentar un 5%.</p>
		2 comunicaciones mediante el canal del iUNIZAR sobre vigilancia de la salud colectiva e individual	nº de comunicaciones de vigilancia de la salud	2/mes	6 en todo el año, solo 1 mes con 2 noticias	 <p>En 2022 se va a corregir, pero se modifica el compromiso por 1 comunicación a iUNIZAR sobre vigilancia de la salud.</p>
		Entrega de material de botiquines en el plazo de 1 semana	- nº peticiones - tiempo medio entrega	Tiempo medio de entrega inferior a 1 semana	112 peticiones de material (164 botiquines)	 <p>La petición se cursa en el mismo día o al día siguiente. La entrega al interesado puede ser</p>

CSV: 45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 12 / 43
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
MARIA ROSA RODRIGO RODRIGO	TECNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:42:00
CRISTINA MILLÁN LÓPEZ	TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:45:00
		




45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995>

Universidad de Zaragoza
UNIDAD DE PREVENCIÓN DE R
COMUNICACION INTERNA
Número: U02100095f220001387
Fecha: 2022-06-15 09:10:16

Informe de seguimiento de la carta de servicios. UPRL 2021 - 2022

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES
PLANIFICACIÓN DE MEDIDAS CORRECTORAS					el dato exacto en ningún sitio)	un día más por el correo interno. Si alguna vez se tarda más tiempo es por falta de material que hay que esperar que llegue de la MAZ, pero habitualmente se tiene material en stock para evitar esto.
	Toda la comunidad universitaria (pública concurrencia) Trabajadores de la UZ Contratas	Informar al responsable de las medidas correctoras en un plazo de una semana tras la evaluación	-tiempo en informar al responsable y al interesado. -nº informes dirigidos a responsables	tiempo medio inferior a una semana para informar al responsable	No se dispone de datos 149 informes dirigidos a responsables	 Cuando se detecta un riesgo importante se informa de manera inmediata a los responsables, aunque no sea por escrito. Se va a modificar la base de datos de informes para recoger cuándo se solicita y cuándo se informa al interesado y al responsable. En el proceso de evaluación se ha puesto el compromiso de informar a los responsables en el plazo de 15 días, por lo que se modifica este compromiso por el mismo plazo ya que se hace a la vez que la evaluación. El indicador de nº de informes solo es de rendimiento y no de calidad.

CSV: 45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 13 / 43
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
MARIA ROSA RODRIGO RODRIGO	TECNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:42:00
CRISTINA MILLÁN LÓPEZ	TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:45:00








45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995>

Universidad de Zaragoza
 UNIDAD DE PREVENCIÓN DE R
 COMUNICACION INTERNA
 Número: U02100095f220001387
 Fecha: 2022-06-15 09:07:16

Informe de seguimiento de la carta de servicios. UPRL 2021 - 2022

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES
		Implantar medidas que dependan de la UPRL de forma inmediata para minimizar riesgos	- nº medidas implantadas por la UPRL - nº informes dirigidos a responsables	100% medidas que dependen de UPRL tomadas	No se recoge el dato: - varias máquinas peligrosas clausuradas de criogenia - 4 trabajos paralizados por CAE - nº indeterminado de dotación de EPIs 149 informes dirigidos a responsables	 Habitualmente las medidas correctoras no dependen de la UPRL. Las medidas que toma son: -evacuar informe a responsables -proteger con equipos de protección individual -paralizar actividad Recoger en base de datos de evaluaciones si la medida depende de la UPRL o de responsable superior. Eliminar el indicador de nº de informes que está repetido en los 2 compromisos.
COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES	Contratas que trabajan en UZ o instituciones Trabajadores de UZ que trabajan fuera de la UZ	Coordinación con el servicio de prevención en el plazo máximo de 1 semana del 100% de empresas contratadas que son comunicadas a la UPRL	- nº de contratas que se descubren sin hacer CAE. - tiempo desde comunicación CAE hasta atención - tiempo desde comunicación hasta visto bueno de la UPRL	100% de comunicaciones a la UPRL de situaciones de CAE 100% CAE con contratas y empresas que entran a UZ o con empresas a las que va personal de la UZ	31% se descubren sin CAE, 46% incompleta (14 incidencias) De las 142 empresas comunicadas que han realizado trabajos en instalaciones de la Universidad, 14 fueron detectadas a lo largo del año realizando trabajos sin estar realizada o completada la CAE, lo que supone aproximadamente un 10% del total, y un 1% aproximadamente de los trabajos realizados (cada contrata realiza varios trabajos a lo largo del año).	 Añadir el compromiso de aumentar el número de comunicaciones de situaciones donde puede ser necesario la coordinación entre empresas. Añadir el indicador de nº de accesos a empresas externas denegados por no cumplir los requisitos CAE de la empresa externa, ya que no hay ninguno.

CSV: 45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 14 / 43
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
MARIA ROSA RODRIGO RODRIGO	TECNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:42:00
CRISTINA MILLÁN LÓPEZ	TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:45:00
		






45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995>

Universidad de Zaragoza
 UNIDAD DE PREVENCIÓN DE R
 COMUNICACION INTERNA
 Número: U02100095f2200013877
 Fecha: 2022-06-15 09:10:16

Informe de seguimiento de la carta de servicios. UPRL 2021 - 2022

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES
					<p>Tiempo promedio comunicación / atención / visto bueno <48 horas, 70% atendidos en menos de 72 horas.</p> <p>53% empresas con visto bueno en 72 horas.</p>	
		Disminuir un 80% las empresas sin permiso de trabajo firmado antes de empezar el trabajo para no paralizar su trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - número de contratas que se descubren sin permiso de trabajo firmado. - número de trabajos con permiso de trabajo firmados 	100% de empresas con permisos de trabajo firmados	<p>4 situaciones sin permiso de trabajo (3% del total de permisos).</p> <p>134 permisos de trabajo firmados para 21 empresas.</p> <p>No se dispone de datos de 2020 para comparar.</p>	<p></p> <p>Como compromiso inicial partiendo de cero estaba muy bien pero ahora hay que cambiar el compromiso por otro: aumentar a más del 80% el número de empresas con el permiso de trabajo firmado al comienzo de su trabajo.</p> <p>Modificar el primer indicador de nº de contratas por nº de situaciones o trabajos, porque esto dará una información mayor del control.</p>
		Presencia de recurso preventivo en todas las situaciones comunicadas que lo requieran por CAE	<ul style="list-style-type: none"> - nº de trabajos con recurso preventivo presente - nº de trabajos paralizados por falta de recurso preventivo 	Recurso preventivo en el 100% de las situaciones que lo requieran	0 trabajos paralizados por falta de recurso preventivo	<p></p> <p>Eliminar el indicador de nº de trabajos con recurso preventivo presente porque es difícil de conocer.</p> <p>Modificar el compromiso ya que la presencia del recurso preventivo no depende de la UPRL por otro: Paralizar las</p>

CSV: 45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 15 / 43
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
MARIA ROSA RODRIGO RODRIGO	TECNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:42:00
CRISTINA MILLÁN LÓPEZ	TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:45:00
		



45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995>

Universidad de Zaragoza
 UNIDAD DE PREVENCIÓN DE R
 COMUNICACION INTERNA
 Número: U02100095f220001387
 Fecha: 2022-06-15 09:10:16

Informe de seguimiento de la carta de servicios. UPRL 2021 - 2022

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES
ACCIDENTES LABORALES Y ENFERMEDADES PROFESIONALES		Concienciación sobre situaciones de CAE a todos los trabajadores de la UZ con mando (campaña iUNIZAR)	nº de comunicaciones de información de CAE	100% trabajadores informados	3 campañas de información y concienciación (Servicio de Mantenimiento y UTCE, PAS y PDI responsables de las unidades de contratación, PDI que se desplazan a trabajar en otras empresas) por email. Elaboración y difusión de IT-PRL-CAE-05, para todas las unidades de la UZ. 0 comunicaciones a iUNIZAR.	<p>●</p> <p>El 100% de los trabajadores con mando y responsabilidad quedaron informados de sus obligaciones en términos de CAE y el procedimiento a seguir. Modificar el compromiso por otro que no solo incluya la vía del iUNIZAR ya que no va directamente dirigida a los responsables, y por considerarlos más efectivos y personalizados al receptor final.</p>
	Trabajadores de la UZ	Investigación de accidentes o incidentes en el mismo momento o como máximo una semana después de comunicación	- nº de accidentes no investigados en la semana que se produce la comunicación - nº de accidentes investigados en el mes	100% accidentes investigados el mismo día	No se ha recogido el dato de la fecha de investigación por lo que no se puede decir los que se han investigado en la semana. 96,3% investigados en el mes	<p>●</p> <p>Habitualmente se investigan y declaran en la semana que se producen, pero este año no se ha recogido el dato. Modificar el compromiso por: investigación en la misma semana en que se comunican o como máximo en el mes.</p>

CSV: 45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 16 / 43
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
MARIA ROSA RODRIGO RODRIGO	TECNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:42:00
CRISTINA MILLÁN LÓPEZ	TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:45:00








45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995>

Universidad de Zaragoza
 UNIDAD DE PREVENCIÓN DE R
 COMUNICACION INTERNA
 Número: U02100095f220001387
 Fecha: 2022-06-15 09:10:16

Informe de seguimiento de la carta de servicios. UPRL 2021 - 2022

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES
		Disminuir nº de accidentes por no uso de EPI o por imprudencias	<ul style="list-style-type: none"> - nº de accidentes por no uso de EPI o por imprudencias - nº accidentes totales - gráficas de evolución 	cero accidentes por no cumplir obligaciones	<p>No se contabilizan si son por no uso de EPIs o imprudencias</p> <p>54 accidentes totales</p> <p>Ver memoria accidentabilidad 2021 https://uprl.unizar.es/sites/uprl.unizar.es/files/archivos/Memorias-Planificaciones/memoria2021.pdf</p>	 Eliminar compromiso ya que no depende directamente de la UPRL.
		1 información al mes sobre qué hacer en caso de accidente hasta que no haya desviaciones en el procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> - nº accidentes comunicados correctamente - nº accidentados que se han confundido de instalación sanitaria - nº comunicaciones al iUNIZAR 	<p>100% comunicados por web</p> <p>0% cargos a terceros por ir a instalación incorrecta</p> <p>1 comunicación al mes</p>	<p>46,3% comunicados correctamente por la web (ha aumentado del 22,7% de 2020)</p> <p>3,7% cargo a terceros (ha disminuido del 6,1%)</p> <p>12 comunicaciones a iUNIZAR (1 al mes)</p>	 Se cambia el formulario para que sea más sencillo dar los datos del accidente y se saca una nota informativa explicando campo por campo.
EMERGENCIAS	<p>Toda la comunidad universitaria (pública concurrencia)</p> <p>Trabajadores de la UZ</p> <p>Contratas en general presentes en instalaciones UZ</p> <p>Contrata de seguridad que lleva el servicio del 841112 y CECE</p>	Mantener equipos de emergencias formados.	<ul style="list-style-type: none"> -nº trabajadores formados en emergencias -nº trabajadores que renuevan su formación en emergencias, primeros auxilios / DESA -nº edificios con plan de emergencia implantado -nº simulacros realizados 	<p>100% de edificios con personal formado en emergencias (primera intervención, evacuación, primeros auxilios, desfibrilador)</p> <p>100% renovación de la formación</p>	<ul style="list-style-type: none"> - no se ha recogido el dato global, solo de DESA. - no se puede conocer el dato global. El 62,96% de trabajadores formados en DESA realizaron el curso de reciclaje de DESA - 86,6% de edificios con plan de emergencia implantados - 19 simulacros de 70 posibles (27,1%) 	 <p>Se constata que todos los indicadores que tenemos fijados son de rendimiento y no de calidad del servicio, por lo que se propone modificarlos.</p> <p>Modificar el primer indicador por otros 4 de rendimiento y 2 de calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Nº de trabajadores formados en primeros auxilios y DESA -Nº de trabajadores formados en incendios y evacuación -Nº de cursos ofertados -Nº de plazas ofertadas en los cursos

CSV: 45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 17 / 43
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
MARIA ROSA RODRIGO RODRIGO	TECNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:42:00
CRISTINA MILLÁN LÓPEZ	TECNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:45:00





45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995>

Universidad de Zaragoza
UNIDAD DE PREVENCIÓN DE R
COMUNICACION INTERNA
Número: U02100095f220001387
Fecha: 2022-06-15 09:10:16

Informe de seguimiento de la carta de servicios. UPRL 2021 - 2022

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES
						<p>-% de plazas ocupadas en los cursos</p> <p>-% de cursos de formación de emergencias con nota media de los alumnos superior a 3 en un baremo de 1 a 5.</p> <p>Modificar el segundo indicador por: nº de trabajadores que renuevan su formación en primeros auxilios y DESA (porque del resto no lo podemos saber).</p> <p>Con el 3º indicador: Cuando el porcentaje sea del 100% se eliminará.</p> <p>La formación se considera continua y una forma de hacerlo es realizando ejercicios prácticos mediante simulacros, pero en 2020-2021 se paralizaron los simulacros por la pandemia. No se contabiliza quién participa en el simulacro.</p> <p>Se modifica la redacción del 4º indicador por "número de ejercicios prácticos realizados referentes a actuación contra incendios y/o evacuación completa de edificios"</p>
		Coordinación conjunta de emergencias UPRL-US o simulacros de emergencias.	- nº de emergencias comunicadas desde control	100% emergencias comunicadas a CECO y ésta a UPRL	- 100% de emergencias comunicadas a CECO y ésta a la UPRL	

CSV: 45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 18 / 43
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
MARIA ROSA RODRIGO RODRIGO	TECNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:42:00
CRISTINA MILLÁN LÓPEZ	TECNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:45:00




45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995>

Universidad de Zaragoza
 UNIDAD DE PREVENCIÓN DE R
 COMUNICACION INTERNA
 Número: U02100095f220001387
 Fecha: 2022-06-15 09:10:16

Informe de seguimiento de la carta de servicios. UPRL 2021 - 2022

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES
			de emergencias al jefe de la UPRL - nº de emergencias en las que ha sido necesaria la presencia de la UPRL		- 0% de emergencias en las que ha sido necesaria la presencia de la UPRL	Ya se gestionan de forma conjunta y la UPRL se persona el 100% de las veces que es necesario. Se elimina el segundo indicador. El compromiso aporta poco a los clientes.
		Mejora en las actuaciones de los equipos de emergencias y el tiempo de evacuación	- tiempo medio de evacuación de edificios - nº de edificios donde se cumplen mínimos de operativa en simulacro - nº edificios con plan de emergencia implantado	Evacuación en 5 minutos de un edificio grande 100% edificios cumplen mínimos de actuaciones 100% edificios con plan implantado	- sin datos por pandemia (5,3 minutos en 2019) - 100% edificios cumplen operativa mínima - 86,6% edificios con plan de emergencia implantado	 Se retomará la medición del 1º indicador en 2022 cuando haya datos. Se intentará disgregar el estudio por edificios grandes y pequeños marcando un número de metros cuadrados, para no falsear los datos al hacer una media. No está implantado en el 100% de edificios por problemas ajenos a la UPRL. No aporta mucho y está duplicado. Se propone cambiarlo por el indicador de: nº de edificios nuevos en los que se ha implantado el plan de emergencia antes de 2 años, y cambiar el compromiso actual por el de: 100% de los edificios nuevos con plan de emergencias realizado e implantado en dos años desde su puesta en funcionamiento.

CSV: 45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 19 / 43
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
MARIA ROSA RODRIGO RODRIGO	TECNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:42:00
CRISTINA MILLÁN LÓPEZ	TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:45:00









45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995>

Universidad de Zaragoza
 UNIDAD DE PREVENCIÓN DE R
 COMUNICACION INTERNA
 Número: U02100095f220001387
 Fecha: 2022-06-15 09:10:16

Informe de seguimiento de la carta de servicios. UPRL 2021 - 2022

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES
EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL		Realización de un informe por cada edificio para que se subsanen deficiencias detectadas	<ul style="list-style-type: none"> - nº emergencias investigadas - nº de informes con medidas correctoras para edificios tras simulacro 	100% emergencias investigadas 100% edificios con medios técnicos adecuados	<ul style="list-style-type: none"> - 2 emergencias estudiadas (el 100%) - 19 informes elaborados con medidas (el 100% de los simulacros) 	 Cambiar el estándar de calidad por: el 100% de edificios con informe tras simulacro, ya que la disposición de los medios técnicos no depende de la UPRL.
		Lograr aumentar la implicación de toda la comunidad universitaria en la ayuda a las emergencias	<ul style="list-style-type: none"> - nº de quejas recibidas en simulacros y emergencias - nº de escritos de gerencia amonestando a trabajador 	0 quejas 0 escritos 100% participación	0 quejas 0 escritos	 Se añade el indicador de número de personas que no han desalojado por no querer participar para que sea correspondiente con el estándar de calidad del 100% de participación del personal del edificio en su evacuación en caso de emergencia
	Trabajadores de la UZ Proveedor de EPI	Que todos los trabajadores que lo soliciten comiencen su trabajo con todas las protecciones individuales necesarias.	<ul style="list-style-type: none"> - nº trabajadores nuevos protegidos - nº solicitudes atendidas 	100% trabajadores que nos lo solicitan protegidos antes de empezar	<ul style="list-style-type: none"> - no se toma el dato de si son nuevos - 578 peticiones atendidas, entregados a 432 trabajadores 	 Marcar en la base de datos si se entregan los EPIs antes del comienzo del trabajo. Incorporar el indicador de "número de quejas recibidas por no disponer de equipos de protección antes de empezar el trabajo de riesgo" con el estándar de 0 quejas. Incorporar pregunta en encuesta.
		Atención de peticiones en un plazo máximo de 10 días laborables excepto para EPIs muy	<ul style="list-style-type: none"> - nº de reclamaciones por exceso de tiempo 	10 reclamaciones por exceso de tiempo	0 reclamaciones por exceso de tiempo	 Se ha modificado la base de datos para

CSV: 45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 20 / 43
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
MARIA ROSA RODRIGO RODRIGO	TECNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:42:00
CRISTINA MILLÁN LÓPEZ	TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:45:00







45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995>

Universidad de Zaragoza
 UNIDAD DE PREVENCIÓN DE R
 COMUNICACION INTERNA
 Número: U02100095f220001387
 Fecha: 2022-06-15 09:16

Informe de seguimiento de la carta de servicios. UPRL 2021 - 2022

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES
		especiales e información del seguimiento del pedido al usuario	- nº quejas recibidas en el proceso - tiempo medio entrega equipos	5 reclamaciones por el proceso Tiempo medio de entrega inferior a 10 días	0 reclamaciones por proceso No se recoge el dato	poder recoger las fechas y sacar el tiempo medio de entrega, aunque suele ser inferior a los 10 días. Incorporar un indicador nuevo: nota media obtenida en la encuesta en cuanto al tiempo de entrega
		Formación e información a nuevos usuarios en la entrega de nuevos equipos que necesiten instrucciones	nº de trabajadores formados / informados	100% trabajadores formados en uso y mantenimiento	No se recoge el dato, habitualmente el 100% de los trabajadores cuando se le entregan por primera vez y necesitan instrucciones de uso.	 Se modificará la base de datos. Incorporar el indicador de nota media obtenida en la encuesta sobre la formación obtenida para su uso
		Mejora calidad y comodidad de equipos suministrados	- nº de quejas recibidas por la calidad de la prenda - nº de quejas de la UPRL al proveedor	0% quejas por calidad de prendas	0 quejas por calidad de equipos (no se recoge el dato) 0 quejas al proveedor por calidad 8 nuevos equipos que mejoran anteriores	 Aunque las quejas no se realizan de manera formal, en la encuesta que se envía a las personas a las que se les ha dotado de EPIs en 2021 se detectan quejas en este sentido, la mayoría por la ropa. El proveedor se elige por concurso público y actualmente solo se presenta una empresa. Introducir nuevos indicadores: nº de equipos incorporados a la tabla de compra por mejora de equipos. Y otro de: nota media obtenida en la encuesta referente a la calidad

CSV: 45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 21 / 43
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
MARIA ROSA RODRIGO RODRIGO	TECNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:42:00
CRISTINA MILLÁN LÓPEZ	TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:45:00






45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995>

Universidad de Zaragoza
UNIDAD DE PREVENCIÓN DE R
COMUNICACION INTERNA
Número: U02100095f220001387
Fecha: 2022-06-15 09:10:16

Informe de seguimiento de la carta de servicios. UPRL 2021 - 2022

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES
FORMACIÓN						de las prendas. Con un estándar de calidad de nota superior a 4,5 de 5.
	Trabajadores de la UZ	Renovación de la formación específica de riesgos o emergencias	<ul style="list-style-type: none"> - nº trabajadores asistentes por curso - nº trabajadores formados en el año - nº horas formativas totales - nº trabajadores con curso renovado 	<p>100% de trabajadores con curso obligatorio formados</p> <p>100% de trabajadores con curso renovado</p> <p>100% de trabajadores con formación específica de riesgos de su puesto de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Los cursos online son personales, solo en los presenciales se puede dar el dato - 640 personas formadas en 2021 (140 en riesgos específicos + 414 curso inicial obligatorio +86 reciclaje DESA) sin incluir los ejercicios prácticos de emergencias en los que no se puede contabilizar el dato - 4899 horas formativas en total - 86 personas han hecho el curso de reciclaje de DESA 	<p></p> <p>El compromiso de la renovación es difícil de cumplir con el actual control de la formación y del personal que hay con las herramientas informáticas actuales. A una parte importante de los trabajadores de la UZ no se le puede obligar a hacer cursos y menos aún a renovarlos.</p> <p>Los estándares de calidad no corresponden con los indicadores marcados.</p> <p>Modificar el compromiso por: mejorar la oferta de cursos de emergencias, DESA, riesgos, para toda aquella persona que desee realizarlo. Y el estándar de calidad será que ningún trabajador que lo solicite se quede sin curso de formación en estos temas y el 70% del cupo del curso lleno si es presencial.</p> <p>Los indicadores serán:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nº de cursos ofertados - valoración en la encuesta del curso

CSV: 45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 22 / 43
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
MARIA ROSA RODRIGO RODRIGO	TECNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:42:00
CRISTINA MILLÁN LÓPEZ	TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:45:00







45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995>

Universidad de Zaragoza
 UNIDAD DE PREVENCIÓN DE R
 COMUNICACION INTERNA
 Número: U02100095f220001387
 Fecha: 2022-06-15 09:10:16

Informe de seguimiento de la carta de servicios. UPRL 2021 - 2022

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES
		Implantación de cursos de prevención obligatorios y cursos voluntarios. Conseguir la formación inicial obligatoria para todos los trabajadores en su puesto de trabajo en base a un perfil de puesto	<ul style="list-style-type: none"> - nº de trabajadores con curso obligatorio inicial superado - nº de trabajadores con curso obligatorio renovado 	100% trabajadores con formación inicial obligatoria 100% trabajadores con renovación curso obligatorio	414 personas trabajadoras con curso inicial obligatorio superado (3664 en 2020 + 785 sin finalizar) Sin datos	 Una vez conseguido el compromiso, se reformula por "Facilitar al inicio del contrato la realización del curso de formación inicial de riesgos obligatorio". El estándar de calidad será que el 100% de los contratados nuevos realicen el curso de formación obligatorio. El indicador será el % de nuevos contratados con curso de formación obligatorio realizado (aunque nunca será un dato exacto porque nadie lleva el control). Eliminar el segundo indicador.
		Todos los cursos serán realizados por personal técnico de SPP, SPA o técnico competente	<ul style="list-style-type: none"> - nº quejas recibidas respecto al profesor - valoración en la encuesta del curso 	Valoración de 4 sobre 5 en la encuesta	0 quejas recibidas respecto a los profesores Sin datos de valoración de encuestas	 Los temarios de los cursos de SPA son diseñados por profesionales de la prevención de riesgos laborales. No se ha pasado a la UPRL el resultado de las encuestas realizadas por las entidades especializadas de formación ajenas a la UPRL y se desconoce si Quirón Prevención y Coach RCP Formación

CSV: 45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 23 / 43
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
MARIA ROSA RODRIGO RODRIGO	TECNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:42:00
CRISTINA MILLÁN LÓPEZ	TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:45:00







45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995>

Universidad de Zaragoza
 UNIDAD DE PREVENCIÓN DE R
 COMUNICACION INTERNA
 Número: U02100095f220001387
 Fecha: 2022-06-15 09:10:16

Informe de seguimiento de la carta de servicios. UPRL 2021 - 2022

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES
		Aumentar el nº de asistentes a cursos voluntarios mejorando la oferta de cursos	- nº de cursos ofertados - nº de asistentes a cursos no obligatorios	70% cupo lleno	De ASPY cursos online para 13 perfiles diferentes, pero son obligatorios De Quirón Prevención 225 tipos de cursos online dependiendo de los oficios o los riesgos. 140 asistentes a cursos no obligatorios (Quirón P. online)	<p>realizan encuestas de sus cursos. Eliminar el compromiso.</p> <p></p> <p>Los cursos han sido en su mayoría "obligatorios" online. El curso de DESA también ha sido "semi-obligatorio" En 2020 la subida de asistentes a cursos voluntarios se debe a una charla de 1 hora sobre covid a la que asistieron 584 personas, pero esto no es comparable a un curso de formación. En 2021 asistieron 140 personas a cursos específicos online. Modificar el compromiso y añadir la mejora de la calidad porque difícilmente se puede mejorar la oferta de cursos. Se propone que la UPRL pase una pequeña encuesta a todo el personal que realice cursos con empresas externas. Se añade el indicador de nota media obtenido en la encuesta de valoración del curso.</p>
		1 campaña al trimestre sobre cursos de	Nº campañas de información en iUNIZAR	4 campañas al año	4 comunicaciones a iUNIZAR	

CSV: 45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 24 / 43
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
MARIA ROSA RODRIGO RODRIGO	TECNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:42:00
CRISTINA MILLÁN LÓPEZ	TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:45:00








45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995>

Universidad de Zaragoza
 UNIDAD DE PREVENCIÓN DE R
 COMUNICACION INTERNA
 Número: U02100095f220001387
 Fecha: 2022-06-15 09:10:16

Informe de seguimiento de la carta de servicios. UPRL 2021 - 2022

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES
	Trabajadores de la UZ y resto de la sociedad interesada	formación (canal del iUNIZAR) Mantener la calidad y el aforo completo del Congreso Nacional de Prevención de Riesgos Laborales de la UZ que se realiza cada 2 años por la UPRL	- nº de asistentes a congreso - nº de quejas recibidas en la encuesta acerca de los ponentes	Ser referente nacional y mantener el 100% de aforo	158 asistentes (325 en 2019) No se realizó encuesta del congreso	 Por motivo de la pandemia de Covid-19 el congreso se realizó en versión reducida online con 4 días de ponencias. Las conferencias de todos los ponentes fueron muy bien valoradas en la plataforma elegida para su retransmisión. No obstante, en 2023 se continuará con el formato presencial por ser un medio de interacción de mucha mayor calidad.
GESTIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS	Usuarios de instalaciones de la UZ Gestores internos de residuos Gestor autorizado externo contratado	Retirada de todos los residuos peligrosos y sanitarios que se produzcan y se declaren	nº hallazgos de residuos sin gestionar y sin codificar	100% de todos los residuos peligrosos químicos o sanitarios gestionados por gestor autorizado 0% residuos por la fregadera	0 hallazgos de residuos mal gestionados 100% residuos informados gestionados por gestor autorizado	 Añadir indicador: nº de residuos especiales gestionados por UPRL
		Proporcionar la formación e información necesaria para su trabajo a los gestores internos. Renovación de la formación si es necesaria.	- nº de trabajadores formados o con curso renovado - nº cursos de renovación para gestores	100% de gestores internos formados 0% incidencias por mala gestión en los almacenes	No se recoge el dato, solo el número de asistentes. 0 cursos por pandemia, se ha proporcionado la información por teléfono. 0 incidencias en los almacenes pero 6 correos masivos a gestores intracentro y 20 personalizados por	 Los gestores internos se formaron hace muchos años y se han hecho cursos de renovación, pero se van añadiendo personas nuevas que es posible que no hayan recibido el curso de formación.

CSV: 45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 25 / 43
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
MARIA ROSA RODRIGO RODRIGO	TECNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:42:00
CRISTINA MILLÁN LÓPEZ	TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:45:00










45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995>

Universidad de Zaragoza
 UNIDAD DE PREVENCIÓN DE R
 COMUNICACION INTERNA
 Número: U02100095f220001387
 Fecha: 2022-06-15 09:16

Informe de seguimiento de la carta de servicios. UPRL 2021 - 2022

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES
					errores de formación que podían haber provocado incidencia.	En 2022 se realizan 4 ediciones del curso de gestión de residuos en 4 campus distintos para todo el personal que ha querido apuntarse. La UPRL no tiene acceso a la formación de los trabajadores de la UZ por lo que no puede comprobar si han hecho el curso inicial o el de reciclaje si no se dispone del listado de asistentes a cursos de años anteriores. Se incluirá en la base de datos de gestores el campo de formación obligatoria
		Mantener actualizado el procedimiento y favorecer su difusión	nº comunicaciones al iUNIZAR	Cada vez que cambie protocolo	4 comunicaciones al iUNIZAR con fichas explicativas sobre la forma de gestión para su difusión	 No se ha modificado sustancialmente el procedimiento
		Resolución del 100% de las consultas técnicas sobre gestión de residuos	nº de consultas recibidas	100% de las consultas resueltas	>50 consultas contestadas, aunque en 2021 no se han recogido el número de consultas telefónicas	
		Los envases vacíos, etiquetas y anti-derrames se repondrán en un plazo máximo de 10 días	nº días promedio de reposición de material	En la semana	No se recoge el dato pero habitualmente se reponen en 7 días	 Eliminar el compromiso ya que depende de la empresa contratada.
		Revisión periódica de almacenes para informar de mejoras. 1/año	nº de inspecciones de almacenes	100% almacenes inspeccionados en el año	No se ha recogido el dato	 Recoger en base de datos las inspecciones a almacenes

CSV: 45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 26 / 43
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
MARIA ROSA RODRIGO RODRIGO	TECNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:42:00
CRISTINA MILLÁN LÓPEZ	TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:45:00
		





45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995>

Universidad de Zaragoza
UNIDAD DE PREVENCIÓN DE R
COMUNICACION INTERNA
Número: U02100095f220001387
Fecha: 2022-06-15 09:16

Informe de seguimiento de la carta de servicios. UPRL 2021 - 2022

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS PERIODO DEL INFORME	OBSERVACIONES
GESTIÓN ADMINISTRATIVA		Reducir un 50% las incidencias en almacenes definitivos o temporales. Informar de incidencias.	nº de incidencias con residuos al año respecto al anterior	0 incidencias	0 incidencias	 Eliminar el compromiso, ya que las incidencias dependen de la formación de los gestores.
	Contratas	Tramitar facturas que lleguen por FACE en el plazo de 10 días laborables	Nº facturas tramitadas en tiempo	100% tramitadas en 10 días	221 facturas tramitadas en plazo	 Si no se tramitan son por errores de factura achacables al proveedor de servicios

CSV: 45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 27 / 43
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
MARIA ROSA RODRIGO RODRIGO	TECNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:42:00
CRISTINA MILLÁN LÓPEZ	TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:45:00



En 2021 y para el primer informe de seguimiento de la carta de servicios se propusieron unas acciones correctoras para intentar mejorar en cada uno de los servicios. Se recogen en la siguiente tabla el estado de las acciones que se planificaron.

Algunas de las acciones se han desestimado al ver que no depende de la UPRL llevarlas a cabo o que se escapan de su control.

Para otras se está estudiando la mejor manera de afrontarlas con los recursos de personal de la UPRL y si para la próxima revisión de la carta de servicios no se han conseguido avances se desestimarán, ya que hay muchas que no implican que la UPRL ofrezca un mejor servicio a sus clientes sino la mejora de la prevención en la Universidad de Zaragoza. Esto en muchas ocasiones queda fuera del alcance de la UPRL, que lo único que puede hacer es concienciar sobre la importancia de la prevención o informar de las obligaciones legales de la empresa.



45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995>

CSV: 45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 28 / 43	
Firmado electrónicamente por MARIA ROSA RODRIGO RODRIGO CRISTINA MILLÁN LÓPEZ	Cargo o Rol TECNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	Fecha 15/06/2022 08:42:00 15/06/2022 08:45:00	



45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995>

Informe de seguimiento de la carta de servicios. UPRL 2021 - 2022

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	-----	● Se ha actualizado el manual pero es un proceso que no tiene fecha de fin.
	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	1/01/2021	31/12/2021	● Implantada
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	-----	● Se realizan múltiples reuniones y es un proceso que no tiene fin.
PLAN DE PREVENCIÓN	Implantación normas de seguridad-recurso preventivo	Inspecciones a edificios	TÉCNICOS UPRL	01/01/2021	30/06/2021	● Se elabora el procedimiento y se aprueba por el CSS, pero no se pone en marcha porque se debe llevar a negociación colectiva. Ya no depende de la UPRL. Las inspecciones de seguridad se realizan habitualmente y es un proceso que no tiene fin.
	Difusión del plan de prevención	Campaña informativa especial	JEFE UPRL	01/06/2021		● No se ha realizado

CSV: 45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995 Firmado electrónicamente por MARIA ROSA RODRIGO RODRIGO CRISTINA MILLÁN LÓPEZ	Organismo: Universidad de Zaragoza Cargo o Rol TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	Página: 29 / 43 Fecha 15/06/2022 08:42:00 15/06/2022 08:45:00



45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995>

Informe de seguimiento de la carta de servicios. UPRL 2021 - 2022

PROCESO / SERVICIO PRESTADO	ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	PRIORIDAD
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	Se retoma la planificación que no se pudo llevar a cabo en años anteriores para 2022
	Revisión de los compromisos de calidad	Revisión carta de servicios y compromisos asumibles actualmente.	JEFE UPRL	01/05/2021	03/06/2022	Cumplido
MEJORA DE LA CALIDAD	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	03/06/2022	Cumplido
	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	Cumplido, mediante correo electrónico entre servicios y al trabajador
INFORMACIÓN	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	Cumplido Cumplido. Esta tarea no tiene fin.
	Elaborar memoria anual del CSS	Elaborar memoria anual con reuniones, actas y acuerdos adoptados.	SECRETARIO DEL CSS	01/06/2021	31/12/2021	Cumplido
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	Cumplido
EVALUACIÓN DE RIESGOS	Realización de evaluaciones que se soliciten o a juicio técnico 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		Cumplido solo para evaluaciones riesgo embarazo

CSV: 45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 30 / 43
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
MARIA ROSA RODRIGO RODRIGO	TECNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:42:00
CRISTINA MILLÁN LÓPEZ	TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:45:00





45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995>

Informe de seguimiento de la carta de servicios. UPRL 2021 - 2022

PROCESO / SERVICIO PRESTADO	ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	PRIORIDAD
VIGILANCIA DE LA SALUD	Cita en una semana a nuevos o embarazadas.	Retomar RRMM a sensibles en 1 semana. Recoger el tiempo que se tarda en dar cita. Recoger el porcentaje de RRMM iniciales hechos con respecto a los nuevos contratados reales.	SPA QUIRON JEFE UPRL-JEFE PAS-JEFE PDI	01/06/2021 01/09/2021	01/01/2022	No cumplido No cumplido Cumplido
	Aumentar nº RRMM periódicos.	Disminuir quejas de citaciones y técnicas.	SPA QUIRON – JEFE UPRL	01/06/2021		No cumplido
PLANIFICACIÓN DE MEDIDAS CORRECTORAS	Información 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	Cumplido solo para evaluaciones riesgo embarazo No cumplido
	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		No cumplido No cumplido No cumplido No cumplido

CSV: 45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 31 / 43
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
MARIA ROSA RODRIGO RODRIGO	TECNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:42:00
CRISTINA MILLÁN LÓPEZ	TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:45:00





45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995>

Informe de seguimiento de la carta de servicios. UPRL 2021 - 2022

PROCESO / SERVICIO PRESTADO	ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	PRIORIDAD
	Modificar el procedimiento de planificación de medidas correctoras.	Cambiar porque no se lleva a la práctica. Consensuar con CSS.	TÉCNICOS UPRL	01/09/2021		No cumplido
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.	JEFE UPRL-JEFE CONTRATACIÓN	01/09/2021	31/12/2021	No cumplido, se desestima por ambas partes
		Reuniones con responsables de unidades o servicios que pueden dar situaciones de CAE.	TÉCNICOS DE CAE	01/06/2021		No cumplido, se desestima
		Contabilizar datos de empresas con las que se hace cae - nº de comunicaciones, actas firmadas, reuniones.	TÉCNICOS DE CAE	01/09/2021	31/12/2021	Cumplido
		Realizar encuesta de satisfacción.	TÉCNICOS DE CAE			No cumplido, se desestima
	Implantación de una herramienta de seguimiento y transmisión de la documentación.	Implantación plataforma Cualtis.	TÉCNICOS DE CAE	01/04/2021	01/07/2021	Cumplido
		Mejora en la transmisión de la información a contratas con nuevas instrucciones y trípticos.	TÉCNICOS DE CAE	01/04/2021	31/12/2021	Cumplido
	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.	TÉCNICOS DE CAE	01/06/2021	01/09/2021	Cumplido
			TÉCNICOS DE CAE	01/06/2021	31/12/2021	Cumplido
Recoger el dato de nº de trabajos paralizados.		TÉCNICOS DE CAE	01/06/2021	31/12/2021	Cumplido	
Actualización de procedimiento para hacerlo más ágil.	Actualización y difusión a todos los trabajadores.	TÉCNICOS DE CAE	01/04/2021	01/07/2021	Cumplido, no el procedimiento pero si las instrucciones.	

CSV: 45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 32 / 43
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
MARIA ROSA RODRIGO RODRIGO	TECNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:42:00
CRISTINA MILLÁN LÓPEZ	TECNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:45:00





45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995>

Informe de seguimiento de la carta de servicios. UPRL 2021 - 2022

PROCESO / SERVICIO PRESTADO	ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	PRIORIDAD	
ACCIDENTES LABORALES Y ENFERMEDADES PROFESIONALES	Investigación de accidentes en 1 semana, máximo 1 mes.	Fijar un día a la semana para la investigación de accidentes.	TÉCNICO SEGURIDAD	01/06/2021		Cumplido en su mayoría pero no se fija un día.	
	Campaña disminución de accidentes.	Campañas de medidas correctoras para los accidentes de mayor repetición.	TÉCNICO SEGURIDAD	01/09/2021	31/12/2021	Cumplido	
		Estudio de causas frecuentes en memoria.			01/09/2021	01/03/2022	Cumplido
Campaña para aumentar comunicaciones desde web y disminuir pagos a terceros.	Campañas de información sobre qué hacer en caso de accidente, web.	TÉCNICO SEGURIDAD		01/06/2021	31/12/2021	Cumplido	
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		No cumplido, se desestima	
	Mejorar el sistema de dotación de EPIs.	Dotar al almacén de ordenador e internet para agilizar rellenar los registros.	ADMINISTRACIÓN UPRL	01/05/2021	01/03/2022	Cumplido	
		Destinar un día fijo a la semana para la entrega de EPIs y difundir en i-UNIZAR el servicio.	TÉCNICOS SEGURIDAD		01/06/2021	31/03/2022	No cumplido, se desestima
		Mandar por e-mail hoja de firma con firma electrónica del técnico.	ADMINISTRACIÓN UPRL		01/06/2021	31/03/2022	Cumplido
Recoger en base de datos tiempo desde petición hasta entrega.	TÉCNICOS SEGURIDAD		01/06/2021	31/03/2022	Cumplido		
Mejora calidad y comodidad de equipos suministrados.	Actualización pliego prendas no unisex.	TÉCNICOS SEGURIDAD		31/12/2021		No cumplido	
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.	TÉCNICOS SEGURIDAD	01/06/2021	31/03/2022	Se realiza de manera presencial pero no	

CSV: 45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 33 / 43
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
MARIA ROSA RODRIGO RODRIGO	TECNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:42:00
CRISTINA MILLÁN LÓPEZ	TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:45:00





45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995>

Informe de seguimiento de la carta de servicios. UPRL 2021 - 2022

PROCESO / SERVICIO PRESTADO	ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	PRIORIDAD
		Difusión de plan de emergencias a usuarios.	JEFE UPRL			particular de cada edificio. En cada comunicación de simulacros, pero no campaña específica No cumplido
		Recoger los datos de formación en nueva base de datos emergencias.	TÉCNICOS SEGURIDAD			No cumplido
	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.	JEFE UPRL-JEFE US	01/06/2021		No cumplido
		Campaña difusión actuaciones PDI/PAS y usuarios.	TÉCNICOS SEGURIDAD	01/06/2021		No cumplido
	Dar un paso de calidad en la actuación de los jefes de emergencia.	Charlas de formación jefes de emergencia.	TÉCNICOS SEGURIDAD	01/06/2021	31/03/2022	Cursos de formación no obligatorios.
	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 SEGURIDAD	01/06/2021		No cumplido, se desestima porque depende de US
	Recoger en base de datos las emergencias investigadas.	Crear base de datos	TÉCNICOS SEGURIDAD	01/06/2021		No cumplido
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		No cumplido
	Buscar cursos riesgos específicos para los trabajadores y para los nuevos.	Apuntar a nuevos trabajadores cada año a curso similar ASPY.	JEFE UPRL	01/06/2021	31/12/2021	Cumplido

CSV: 45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 34 / 43
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
MARIA ROSA RODRIGO RODRIGO	TECNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:42:00
CRISTINA MILLÁN LÓPEZ	TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:45:00





45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995>

Informe de seguimiento de la carta de servicios. UPRL 2021 - 2022

PROCESO / SERVICIO PRESTADO	ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	PRIORIDAD
		Planificar cursos monográficos de riesgos.	JEFE UPRL	01/06/2021	31/12/2021	Cumplido
	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		A demanda, no se sabe quién la necesita obligatoria ni si debe renovarla
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 SEGURIDAD TÉCNICOS SEGURIDAD	01/09/2021 01/09/2021	01/03/2022	Cumplido No cumplido
	Control de incidencias.	Recoger datos de incidencias en almacenes en base de datos de responsables, así como fecha de revisiones.	TÉCNICOS SEGURIDAD	01/06/2021		No cumplido
	Actualización del procedimiento y difusión.	Modificar procedimiento y sacar instrucciones para todos los que intervienen. Difundir a usuarios.	TÉCNICOS SEGURIDAD	01/09/2021	31/12/2021	No se modifica el PO pero se sacan instrucciones, se difunden por iUNIZAR.
	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		No cumplido, depende de Gerencia.
	Actualización del manual de procedimientos y control de	Elaborar los procedimientos que faltan, instrucciones, etc.	TÉCNICOS UPRL	04/01/2020	31/12/2022	Sin fecha de fin

CSV: 45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 35 / 43
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
MARIA ROSA RODRIGO RODRIGO	TECNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:42:00
CRISTINA MILLÁN LÓPEZ	TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:45:00





45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995>

Universidad de Zaragoza
 UNIDAD DE PREVENCIÓN DE R
 COMUNICACIÓN INTERNA
 Número: U02100095f2200013875
 Fecha: 2022-06-15 09:16

Informe de seguimiento de la carta de servicios. UPRL 2021 - 2022

PROCESO / SERVICIO PRESTADO	ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	PRIORIDAD
	revisiones de los documentos del manual.	Elaborar una base de datos para el control de la documentación.	ADMINISTRACIÓN	01/06/2021	31/12/2021	Cumplido
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	01/06/2022	Cumplido
	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	Cumplido

CSV: 45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 36 / 43
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
MARIA ROSA RODRIGO RODRIGO	TECNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:42:00
CRISTINA MILLÁN LÓPEZ	TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:45:00



2. 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>. También se reciben quejas por registro vía plataforma Heraldó.

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 servicios que dependan de la UPRL o en los que intervenga.

Durante el año 2021 se han recibido en la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales 44 quejas y/o sugerencias. Así mismo, se han recibido un total de 4 comunicaciones de felicitación por varias actuaciones de la Unidad a lo largo del año 2021. (No se han contabilizado las felicitaciones recibidas por la actuación de esta Unidad en referencia a la pandemia COVID-19 o muchas otras realizadas de forma verbal).

A continuación, se presenta la relación de las diferentes quejas recibidas en la Unidad de Prevención durante los años 2018, 2019, 2020 y 2021:

Queja o sugerencia presentada en la U.P.R.L.	2018	2019	2020	2021
Servicio Médico: Reconocimientos médicos			5*	2*
Formación en materia de P.R.L.			2*	
Situación de aceras en Campus				2
Instalación de gases en laboratorios				1
Mobiliario obsoleto. Reparación.	1			
Molestias por palomas en ventanas edificio	3			
Aforo espacios	1*			
Cristales rotos	1			1
Temperatura ambiente en edificios (frio y calor según la época del año)	32	28	5	5
Incumplimiento de la Ley frente al tabaquismo	1	2	3	1
Información de riesgos en Laboratorios y talleres	2			
Ruido	1		1	2
Amianto en instalaciones	1			
Iluminación defectuosa	2		1	1
Realización de simulacros de incendios	1*			
Olores	1		1	
Ventilaciones – Extracción de aire			2	
Exposición alimentos en Cafeterías			1	
Planes de Autoprotección		1*		
Fuentes de agua en interior edificios				1
Humedades en paredes	2		1	
Formación Desfibriladores		1*		
Señalización equipos de Seguridad (duchas y lavajos)	1			
Deficiencia alarmas de incendios		1		1
Situación laboral personal contrata limpieza			1	
Iluminación en Campus San Francisco		2		
Suministro mascarillas higiénicas COVID-19			1*	
Equipos de protección individual		1*	1*	1*
Funcionamiento de Vitrinas de gases	1			1
Trabajos con Seguridad biológica en laboratorio				1
Animales infectados en SEA			1	
Funcionamiento puertas cortafuego y de emergencia	2	3		
Suciedad en calles, aceras y jardines de Campus				2
Cableado suelto en aulas				2



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995>

45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995

CSV: 45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 37 / 43	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ROSA RODRIGO RODRIGO	TECNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:42:00	
CRISTINA MILLÁN LÓPEZ	TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:45:00	

Queja o sugerencia presentada en la U.P.R.L.	2018	2019	2020	2021
Plagas de insectos		2		
Vestuarios y duchas para personas trabajadoras				1
Ventilación en aulas por COVID-19				1
Situación parking Campus Rio Ebro				1
Enlaces página web de la UPRL				2*
Limpieza de ropa de trabajo				1
Iluminación de seguridad y señalización	1			
Riesgo de caída por árbol y ramas secas				1
Persianas y aislamiento de ventanas				3
Distancia situación fotocopiadoras e impresoras	1	1		
Vertido residuos por ventanas y terrazas				1
Almacenamiento de materiales en sótanos de edificios				1
Apertura de ventanas	1	1	1	
Personas en interior edificios sin mascarillas protección				3
Conformidad en comunicaciones CAE				1*
Electricidad estática	2			
Comunicaciones de seguridad				1
Inundaciones edificios (goteras)	3			1
Molestias por obras en edificios	2	1		1
Acceso a instalaciones	2			
Rampas de acceso personas movilidad reducida	1			
Riesgo por embarazo y/o lactancia				1*
TOTAL	70	44	27	44


Se puede observar que la mayoría de las quejas recibidas en 2021 (37 de 44), no se relacionan con el funcionamiento (marcadas con *) de los servicios prestados por la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales.

Las 7 que tienen relación directa con la UPRL han sido:

- 2 Reconocimientos médicos: sistema de citación y disponibilidad de fechas
- 1 Equipos de protección individual: denegación de prendas
- 2 Página web: deficiencia en un formulario, no funcionamiento de enlaces
- 1 Coordinación de actividades empresariales: no constancia de que llegue el formulario relleno en la comunicación de situación por la web
- 1 Protección a la maternidad: disconformidad con el procedimiento

Acciones llevadas a cabo por las 7 quejas:

- El Jefe de la Unidad se pone en contacto con la responsable de vigilancia de la salud de Quirón porque es un hecho repetitivo que la plataforma no funcione correctamente, que el personal de la UZ no se pueda conectar, que no aparezcan los trabajadores de la UZ en la plataforma, que no aparezca la instalación de Pedro Cerbuna, que no haya fechas disponibles en 2 meses, etc. Todo esto frena las intenciones de realizarse la revisión médica de los trabajadores de la UZ. La responsable de vigilancia de la salud de Quirón le informa que ese día han tenido problemas con el servidor y que a ellos no les da ninguno de los problemas que decimos. A raíz de detectar que no están todas las personas contratadas dentro de su programa para poder acceder a los servicios, se decide cargar de nuevo los datos con la última actualización de personal de la UZ. Esto ha generado nuevos problemas porque han desaparecido personas que antes aparecían. Es un problema informático en la que la UPRL lo único que puede hacer es intentar que lo corrija la empresa, pero no puede corregirlo ella. Se ha solicitado a la empresa que pongan a una persona para solucionar los problemas de citación, disponibilidad de fechas, etc. al que llamen directamente los trabajadores de la UZ, pero la empresa lo ha desestimado. En estos momentos la UPRL cada vez que le comunican que hay un suceso de este tipo manda un correo electrónico a la responsable de vigilancia de la salud de Quirón para que mande a otra persona de su empresa para solucionarlo. No parece un proceso muy operativo, ya que en el trabajo que podría hacer una sola persona intervienen 3 para concluir que la incidencia la solucione

CSV: 45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 38 / 43	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ROSA RODRIGO RODRIGO	TECNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:42:00	
CRISTINA MILLÁN LÓPEZ	TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:45:00	

esa persona. Con el anterior SPA había una persona de su empresa destinada a realizar este trabajo y no existían este tipo de incidencias.

- b. Se deniega proporcionar calzado de seguridad a una persona que pide 2 para tener de repuesto por si se le mojan. Esta persona se queja reiteradamente de la calidad de todo el material que se le proporciona.
- c. En el momento de la queja se estaba modificando la página web y por eso la que estaba en ese momento no funcionaba bien. Se corrigen las deficiencias.
- d. Parece que no le quedaba constancia a la persona que comunicaba la situación de CAE por la web que lo había hecho correctamente. Se corrige y ahora llega un mensaje de confirmación.
- e. La queja referente a protección a la maternidad viene derivada de la confusión de la trabajadora referente al papel de la UPRL en el proceso. Se le explica reiteradamente que la decisión de darle la baja corresponde únicamente a la Mutua MAZ y que si, no es así, la “empresa” o sus responsables tienen que hacer lo posible porque no se exponga a los riesgos detectados para el embarazo. Esto no depende de la UPRL. Se tacha al técnico que la evaluó de realizar mal su trabajo y de falta de implicación. A raíz de esta queja se decide un cambio de protocolo en la UPRL. Se ha cambiado la información inicial que se envía a las embarazadas para informar que la UPRL solo va a realizar evaluaciones y no va a realizar gestiones con la mutua. La UPRL se limitará a realizar el informe de evaluación e informar a sus responsables. El proceso que se estaba llevando a cabo hasta la queja había recibido felicitaciones por parte de las implicadas por el servicio global que se les prestaba y que les facilitaba la complicada relación con la mutua. No obstante, la queja presentada por la trabajadora y el trato con prestaciones de MAZ hace que no compensen los esfuerzos realizados por los técnicos de la UPRL, que por otra parte son labores administrativas y no técnicas.

Se realizan además encuestas de satisfacción en los clientes para:

- 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.

Con el actual SPA ya no se realiza la encuesta de satisfacción a los trabajadores que han realizado el reconocimiento médico.

Debido a la situación de pandemia y la carga de trabajo, este año no se ha realizado la encuesta de satisfacción a los trabajadores que han sufrido un accidente laboral y han acudido a la Mutua de Accidentes, ni la encuesta de satisfacción a las trabajadoras que han solicitado la evaluación por riesgo durante el embarazo o la lactancia, ni la encuesta del Congreso Nacional de PRL.

Se retomarán las encuestas y la explotación de sus resultados cuando la carga de trabajo lo permita y cuando se incorpore personal administrativo a la UPRL.

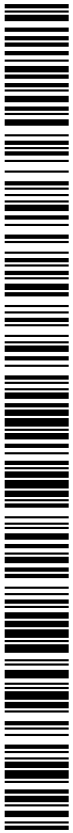
3. Acciones de mejora propuestas

A raíz de este informe de seguimiento se proponen en cada servicio acciones de mejora y se propone una persona responsable 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 nos permitirán solventar los problemas con los compromisos no cumplidos.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995>



CSV: 45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 39 / 43	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ROSA RODRIGO RODRIGO	TECNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:42:00	
CRISTINA MILLÁN LÓPEZ	TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:45:00	



45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995>

Informe de seguimiento de la carta de servicios. UPRL 2021 - 2022

Servicio / Proceso	Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
INFORMACIÓN	Revisión de la carta de servicios	Modificar la carta de servicios para introducir todos aquellos cambios que deben producirse fruto del informe de seguimiento de esta carta y sus resultados.	Comisión de calidad	01/09/2022	31/12/2022	ALTA
	Revisar información	Revisar la información que se manda por correo electrónico a los nuevos contratados para que se adapte mejor a su perfil.	LCU, MRR	01/06/2022	31/12/2022	MEDIA
	Página web Ergonomía	Mejorar la información del área de Ergonomía y Psicosociología.	JLDP	01/06/2022	01/06/2023	BAJA
	Comunicaciones iUNIZAR	Programar 2 comunicaciones en el mes de agosto, en las fechas que no haya cierre energético.	ADMON	01/06/2022	01/09/2022	ALTA
CONSULTA Y PARTICIPACIÓN	Control de consultas	Retomar el registro de las consultas que se realizan vía telefónica.	UPRL	01/01/2023	31/12/2023	BAJA
	Quejas / sugerencias	Revisar los formularios de la web para que quede claro dónde notificar los riesgos para no mezclar con quejas.	MRR, ADMON	01/01/2023	31/12/2023	BAJA
EVALUACIÓN DE RIESGOS	Base de datos	Modificar las bases de datos existentes para incluir en la de evaluaciones o informes cuando se informa a la persona interesada y a sus responsables.	ADMON	01/09/2022	01/03/2023	MEDIA
	Notificación	Revisar el formulario de la web para que quede claro dónde notificar los riesgos para su evaluación.	MRR, ADMON	01/01/2023	31/12/2023	BAJA
	Planificación	Programar las planificaciones de evaluación de edificios más realistas y teniendo en cuenta la carga de trabajo de cada área.	LCU, MRR, CML	01/11/2022	01/03/2023	BAJA
	CAE	Confirmar con técnico CAE que puede asumir 1 evaluación de edificios o si la pueden asumir los compañeros o realizarla abreviada.	SPA CAE, LCU, MRR, CML	01/06/2022	01/09/2022	ALTA
VIGILANCIA DE LA SALUD	Gestión de quejas	Añadir a cada sección de la página web un enlace al formulario de quejas para que les sea más fácil a los usuarios localizarla y utilizarla.	ADMON	01/01/2023	31/12/2023	BAJA
	Tiempo de espera para cita	Incluir en el próximo concurso de licitación de SPA para vigilancia de la salud la obligación de poner a un profesional	LCU	01/06/2023	31/12/2023	MEDIA

CSV: 45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 40 / 43
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
MARIA ROSA RODRIGO RODRIGO	TECNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:42:00
CRISTINA MILLÁN LÓPEZ	TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:45:00





45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995>

Universidad de Zaragoza
 UNIDAD DE PREVENCIÓN DE R
 COMUNICACION INTERNA
 Número: U02100095f2200013875
 Fecha: 2022-06-15 09:16:16

Informe de seguimiento de la carta de servicios. UPRL 2021 - 2022

Servicio / Proceso	Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
		médico y otro de la enfermería para dar servicio en el gabinete médico 3 días a la semana.				
	Encuesta	Instar al SPA de vigilancia de la salud a que realice una encuesta del servicio que presta cuando el personal de la UZ va a realizarse los reconocimientos médicos, que puede mandarla por correo electrónico a todo el personal que haya citado cada 3 meses.	LCU, SPA Quirón P.	01/01/2023	31/03/2023	ALTA
	Evaluación embarazadas	Mantener reunión con SPA para concretar la actuación de vigilancia de la salud y lo que se espera del servicio.	MRR, SPA Quirón P.	01/09/2022	31/12/2022	ALTA
	Campaña de RRMM	Realizar una campaña de difusión sobre la posibilidad de realizarse los reconocimientos médicos periódicos, vía iUNIZAR.	LCU, SPA Quirón P.	01/06/2022	31/12/2022	MEDIA
	Campañas de salud	Hablar con SPA para que retome las 2 noticias al mes referentes a salud colectiva y que estén actualizadas.	LCU, SPA Quirón P.	01/06/2022	01/09/2022	ALTA
PLANIFICACIÓN DE MEDIDAS CORRECToras	Medidas que dependen de la UPRL	Incorporar a base de datos de informes qué medida depende de la UPRL, quién solicita y cuando se informa a interesado y cuando se informa a responsables (medida similar en evaluación de riesgos).	ADMON, técnicos	01/09/2022	01/03/2023	MEDIA
COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES	Comunicaciones a iUNIZAR	Realizar una campaña al año para iUNIZAR difundiendo la instrucción a todas las unidades.	GSP, SPA CAE	01/06/2022	31/12/2022	MEDIA
ACCIDENTES LABORALES Y ENFERMEDADES PROFESIONALES	Tiempo de la Investigación	Recoger en las investigaciones de todos los accidentes la fecha en la que se ha hablado con la persona accidentada para retomar el control.	LCU, MRR	01/06/2022	31/12/2022	MEDIA
	Disminución de accidentes por falta de EPIs o imprudencias	Realizar una campaña año para iUNIZAR de concienciación en el uso de equipos de protección para evitar las consecuencias de un accidente.	MRR	01/06/2022	31/12/2022	MEDIA
	Comunicaciones a iUNIZAR	Rediseñar la información que se manda al mes sobre accidentes para que sea más visual y se indique lo que tiene que hacer cada persona implicada.	LCU, MRR	01/06/2022	31/12/2022	MEDIA
EMERGENCIAS	Formación continua	Para próximos cursos de incendios y evacuación se propondrá como formación obligatoria para las personas encargadas de la jefatura de la conserjería y se les instará a que transmitan la información a todo el personal de conserjería. Para los cursos de DESA también se priorizará al personal de conserjería para	LCU, GSP	01/01/2023	31/12/2023	BAJA

CSV: 45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 41 / 43
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
MARIA ROSA RODRIGO RODRIGO	TECNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:42:00
CRISTINA MILLÁN LÓPEZ	TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:45:00





45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995>

Informe de seguimiento de la carta de servicios. UPRL 2021 - 2022

Servicio / Proceso	Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
		el inicial y el de reciclaje. De esta manera el 100% de los edificios con conserjería tendrán formados a personal en emergencias. Esto no cubre el 100% de edificios porque no todos tienen conserjería.				
	Medición tiempo de evacuación	Retomar el análisis del tiempo de evacuación de edificios separándolo por edificios grandes, normales y pequeños en base a sus metros cuadrados o por densidad de ocupación.	MRR, CML	01/06/2022	31/12/2022	MEDIA
	Aumentar la participación en los simulacros	Realizar campaña específica para recordar las funciones de todos las personas trabajadoras de la UZ en la evacuación de edificios y la atención a las emergencias, y para que ayuden.	GSP	01/06/2022	31/12/2022	MEDIA
EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL	Base de datos	Incorporar a la base de datos si los trabajadores a los que se entrega EPI son nuevos, recoger tiempos de entrega y formación recibida. Incorporar estos datos a la memoria anual.	GSP	01/06/2022	31/12/2022	MEDIA
	Encuesta	Pasar la encuesta cada 3 meses. Tabular encuesta.	GSP	01/06/2022	31/12/2022	MEDIA
FORMACIÓN	Renovación de cursos específicos	Campaña informativa vía iUNIZAR a cerca de todos los cursos que se ofertan desde la UPRL. Realizar formulario en la web sobre cursos de formación que quiera solicitar el personal de la UZ.	ADMON, LCU	01/09/2022	01/03/2023	MEDIA
	Congreso Nacional de Prevención de la UZ	Realizar el próximo congreso de forma presencial.	LCU, ADMON	01/01/2023	30/10/2023	BAJA
	Encuesta	Realizar encuesta de valoración de los cursos de formación que promueva la UPRL, pero que no se impartan desde el servicio de selección y formación, ya que ellos siempre pasan una encuesta.	TECNICOS UPRL	01/01/2023	31/12/2023	BAJA
GESTIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS	Renovación de la formación	Impartir cursos de formación en distintos campus para gestores intracentros de los residuos peligrosos y llevar el control de la formación en una base de datos interna.	GSP	01/01/2022	01/06/2022	MEDIA
	Revisiones de almacenes	Programar las revisiones anuales de todos los almacenes de residuos 1 vez al año y anotar.	GSP	01/06/2022	31/12/2022	MEDIA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Adaptación administrativa a la UPRL	Periodo de transición por jubilación de la persona encargada de la administración de la UPRL desde su creación y entrada de una nueva persona. Puesta al día de todos los procesos y servicios de la UPRL para su gestión.	ADMON	01/06/2022	31/12/2022	MEDIA

CSV: 45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 42 / 43
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
MARIA ROSA RODRIGO RODRIGO	TECNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:42:00
CRISTINA MILLÁN LÓPEZ	TECNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:45:00



4. Actualización de la Carta de Servicios

Se va a actualizar la carta de servicios y se van a hacer las siguientes modificaciones:

- Modificación ODS.
- Información de contacto: parte administrativa. Dirección Twitter.
- Resumen de servicios prestados e introducción de nuevas tareas en los servicios prestados.
- Actualización de legislación aplicable.
- Modificación de compromisos e indicadores, eliminación de los compromisos que no dependen directamente del personal de la UPRL, eliminación de indicadores que no se pueden medir por no tener acceso a la información adecuada, eliminación de algunos indicadores de volumen de trabajo e introducción de indicadores de mejoras en procesos.



45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995>

CSV: 45aa80939b62b54146f6cb9ef6ade995	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 43 / 43	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ROSA RODRIGO RODRIGO	TECNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:42:00	
CRISTINA MILLÁN LÓPEZ	TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA UPRL	15/06/2022 08:45:00	