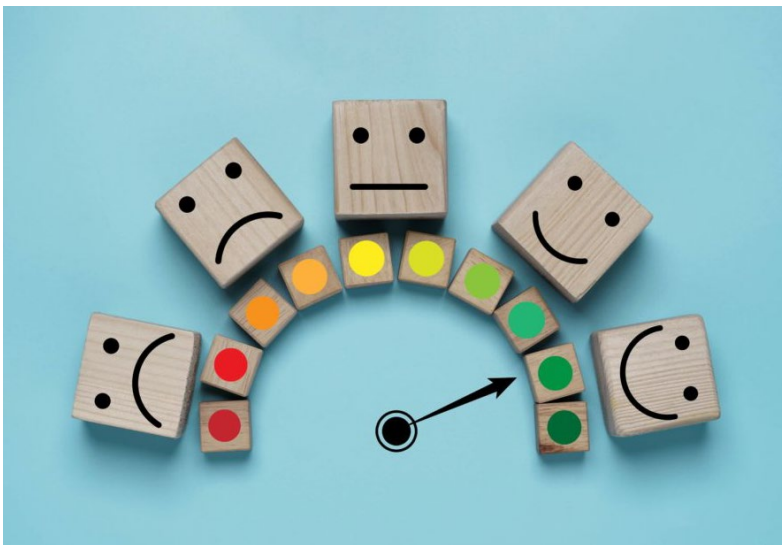




Unidad de
Prevención de
Riesgos Laborales
Universidad Zaragoza

2025


CONTROL DE INDICADORES de Calidad del Servicio UPRL



UNIDAD DE PREVENCIÓN DE RIESGOS
LABORALES

UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

31/12/2025

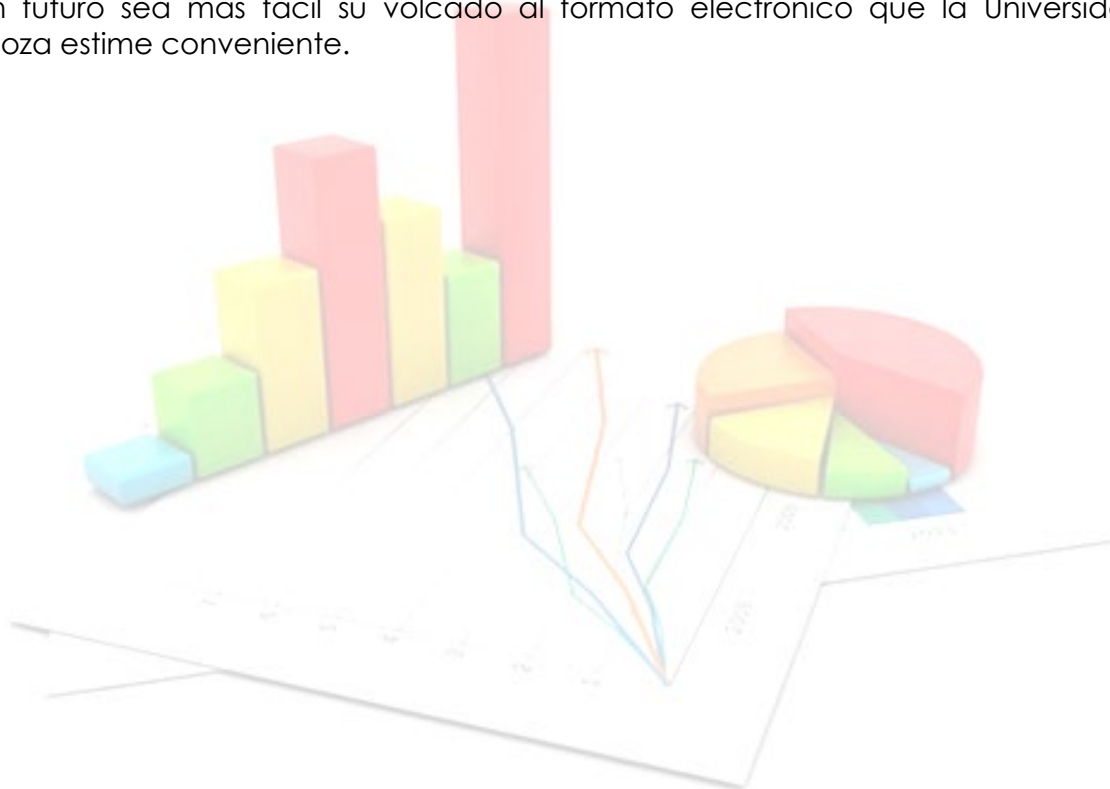
 Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza	Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
	Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025	Fecha: 26/03/2026
		Página 2 de 70


Toda la documentación generada del [Sistema interno de garantía de la Calidad en la UPRL](#) se puede consultar en la página web de la UPRL.

El Sistema de Garantía Interno de Calidad de los Servicios (**SIGC**) en la Universidad de Zaragoza obliga a llevar un seguimiento de los indicadores de calidad que aparecen en la carta de servicios actual de la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales.

Por este motivo, se va a hacer un seguimiento específico de estos indicadores, que se incluyen también en la Memoria anual de calidad ME-PRL-QA-01, mientras no se tenga un soporte informático que proporcione la Inspección General de Servicios.

Los indicadores de calidad se van a recoger en un libro Excel, con hojas de cálculo distintas para cada proceso y los indicadores de calidad actuales de cada área, para que en un futuro sea más fácil su volcado al formato electrónico que la Universidad de Zaragoza estime conveniente.



 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza</p>	<p align="center">Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales</p>	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
		Fecha: 26/03/2026
	<p align="center">Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025</p>	Página 3 de 70

A. INDICADORES DE CALIDAD DE LOS PROCESOS DE LA UPRL

1. Información:

1.a Valoración de los nuevos contratados en la encuesta del correo de bienvenida referente a la información recibida:

- persona que mide el indicador:

Cristina Millán López

- de dónde se obtienen los datos (archivo):

Cuanto hay una persona nueva contratada, cada servicio de personal informa a la UPRL, se ficha en la base de datos de File Maker 12 de nuevos contratados, que está en el portátil de bienvenida de la UPRL, en el que mete los datos José Luis Dolz.

Cada vez que se incorpora un registro de nuevo contratado en la Universidad de Zaragoza, se lanza una encuesta completa de Google Drive, que se envía con la información en el correo electrónico de bienvenida.

Las contestaciones de la encuesta de bienvenida se recogen en Google Drive, en la pestaña resultados. A la pregunta de la valoración de la información recibida se contesta con una valoración de 0 a 5.

- cómo se mide (fórmula que se utiliza):

Excel de registros de encuesta de bienvenida en Google Drive, pregunta sobre la información recibida adecuada y suficiente, suma de los valores numéricos de la columna dividido por el número de personas que han contestado a la encuesta. (media de los valores). En Google Drive la encuesta tiene una pestaña de respuestas donde sale la gráfica de la valoración.

- dónde se guardan los datos de este indicador (nombre del archivo y formato):

Libro Excel "indicadores", Hoja Formación, carpeta Calidad, ordenador uprlriesgos.

- dónde se guarda la evolución del indicador, tablas, etc.:


Libro Excel "indicadores", Hoja Formación, carpeta Calidad, ordenador uprlriesgos.

- frecuencia de medición:

Anual

- Valores obtenidos:

Valores de encuesta 3.5 sobre 5	2024	2025
Total	4.2	4.44

 Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza	Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025		Fecha: 26/03/2026
		Página 4 de 70

- Evolución con los años:

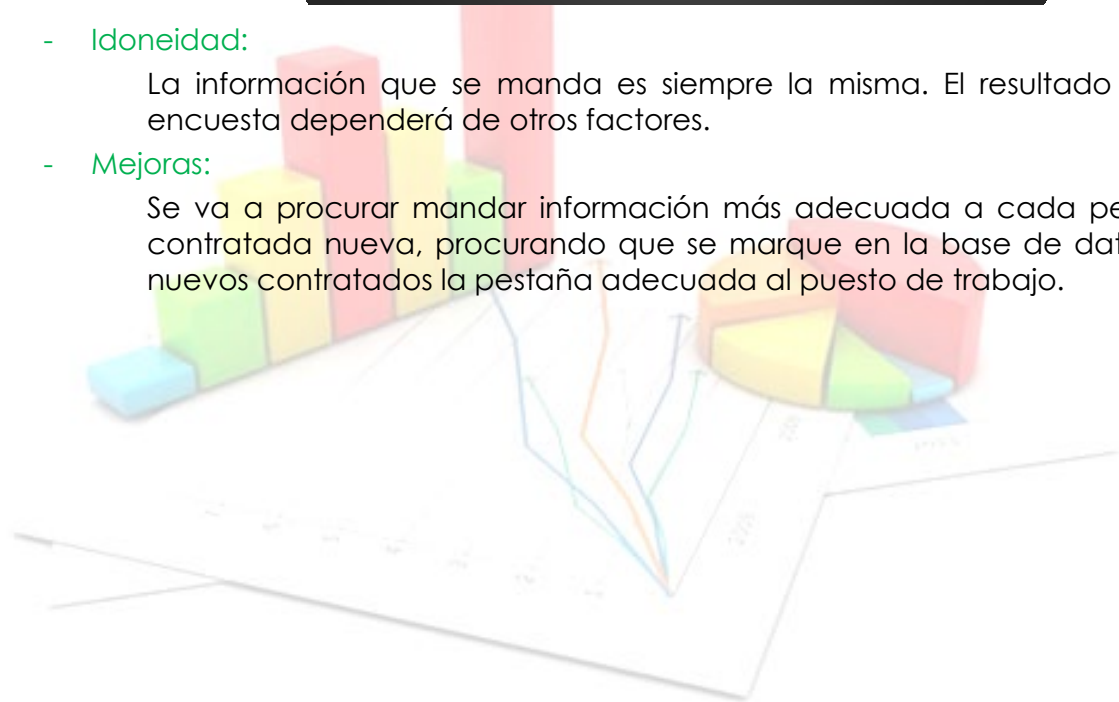



- Idoneidad:

La información que se manda es siempre la misma. El resultado de la encuesta dependerá de otros factores.

- Mejoras:

Se va a procurar mandar información más adecuada a cada persona contratada nueva, procurando que se marque en la base de datos de nuevos contratados la pestaña adecuada al puesto de trabajo.



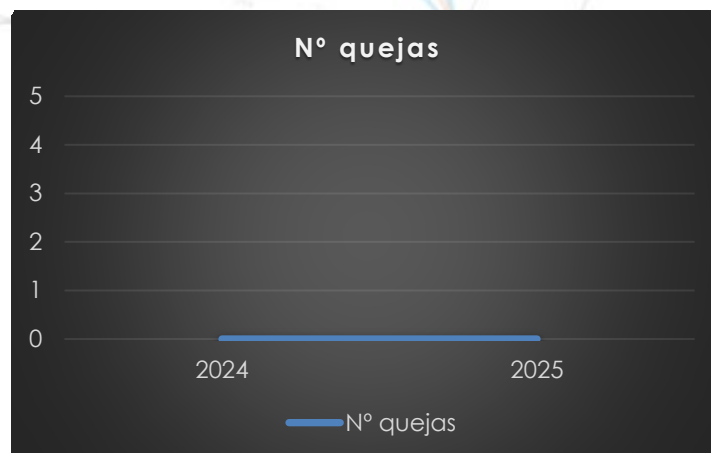
 Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza	Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
	Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025	Fecha: 26/03/2026
Página 5 de 70		


1.b N° de quejas recibidas por los nuevos contratados por falta de información:

- persona que mide el indicador:
Cristina Millán López
- de dónde se obtienen los datos (archivo):
De la base de datos de "Felicitaciones, quejas y sugerencias" (descrita anteriormente), que rellena cada miembro de la UPRL que recibe la queja. También a través del canal de comunicaciones de la web de la UPRL mediante el formulario web.
- cómo se mide (fórmula que se utiliza):
Se registran en la base de datos "Felicitaciones, quejas y sugerencias" en el área de "formación" y se hace una búsqueda para que cuente los registros del año sobre este tema.
- dónde se guardan los datos de este indicador (nombre del archivo y formato):
Libro Excel "indicadores", Hoja Formación, carpeta Calidad, ordenador uprlriesgos.
- dónde se guarda la evolución del indicador, tablas, etc.:
Libro Excel "indicadores", Hoja Formación, carpeta Calidad, ordenador uprlriesgos.
- frecuencia de medición:
Anual
- Valores obtenidos:

Quejas recibidas	2024	2025
Total	0	0

- Evolución con los años:



 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza</p>	Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
	Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025	Fecha: 26/03/2026
		Página 6 de 70

- **Idoneidad:**

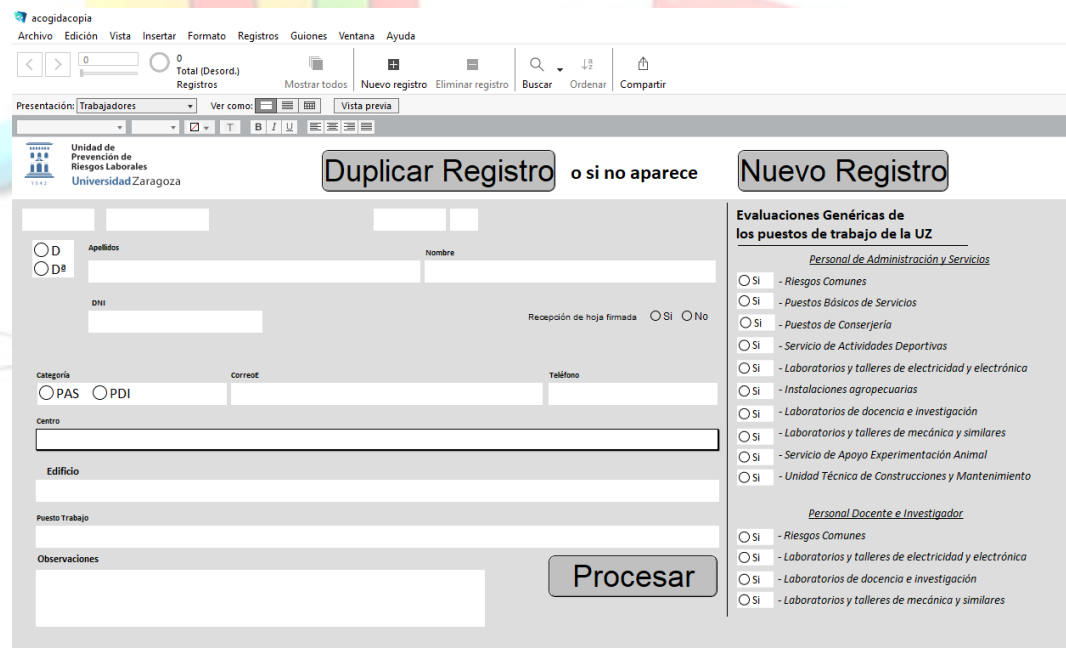
Aunque es difícil que las personas nuevas contratadas se quejen de la falta de información, lo cierto es que poca gente lee la información enviada. En ocasiones la información facilitada es muy genérica y no se ajusta a los riesgos del puesto de trabajo que va a ocupar esa persona. Es importante esta encuesta para saber qué necesidades de información tienen los nuevos contratados.


- **Mejoras:**

Se han probado otros formatos para informar a las personas nuevas contratadas de todo lo que necesitan saber con mucho mayor éxito, para resolver sus dudas, pero actualmente no es técnicamente posible modificar el sistema actual.

El indicador lo mide un técnico distinto al que marca la información que necesita el trabajador.

Se va a recordar al técnico que dispone de un archivo con los riesgos de los puestos de trabajo según la RPT, para que busque a la persona nueva contratada y pueda mandarle la información que mejor se adapte a su perfil de riesgos.



 Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza	Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025		Fecha: 26/03/2026
		Página 7 de 70

1.c N° de quejas a página web:

- persona que mide el indicador:

Cristina Millán López

- de dónde se obtienen los datos (archivo):

De la base de datos de "Felicitaciones, quejas y sugerencias" (descrita anteriormente), que rellena cada miembro de la UPRL que recibe la queja. También a través del canal de comunicaciones de la web de la UPRL mediante el formulario web, o por teléfono y correo electrónico.

- cómo se mide (fórmula que se utiliza):

Se registran en la base de datos "Felicitaciones, quejas y sugerencias" en el área de "otros" y se hace una búsqueda para que cuente los registros del año sobre este tema.

- dónde se guardan los datos de este indicador (nombre del archivo y formato):

ordenador uprlriesgos, carpeta Calidad, Libro excel indicadores, Hoja Formación

- dónde se guarda la evolución del indicador, tablas, etc.:

ordenador uprlriesgos, carpeta Calidad, Libro excel indicadores, Hoja Formación.

- frecuencia de medición:


Anual

- Valores obtenidos:

Quejas recibidas web	2024	2025
Total	0	0

- Evolución con los años:



 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza</p>	Memorias	Código: ME-PRL-QA-02
	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	Revisión: 0
	Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025	Fecha: 26/03/2026
		Página 8 de 70

- **Idoneidad:**

Sirve para conocer las necesidades de información vía web de las personas usuarias.

El número de visitas a la página web es muy elevado y es una web que se visita desde muchos puntos de fuera de España y se descarga información.

Datos de acceso al servidor Web: Unidad de Prevención de Riesgos Laborales


(<http://uprl.unizar.es>)



- **Mejoras:**

Se procura ir actualizando la información conforme cambia la legislación, pero no se dispone de una manera que alerte al personal de la UPRL.

Se está elaborando otro formato de web más visual para adaptarse al institucional y para que sea más visual encontrar la información.

 Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza	Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
		Fecha: 26/03/2026
	Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025	Página 9 de 70

2. Consulta y participación:

2.a N° de quejas recibidas por la no atención a las solicitudes de información o consultas:

- persona que mide el indicador:

Cristina Millán López

- de dónde se obtienen los datos (archivo):

De la base de datos de "Felicitaciones, quejas y sugerencias" (descrita anteriormente), que rellena cada miembro de la UPRL que recibe la queja. También a través del canal de comunicaciones de la web de la UPRL mediante el formulario web o por teléfono y correo electrónico.

- cómo se mide (fórmula que se utiliza):

Se registran en la base de datos "Felicitaciones, quejas y sugerencias" en el área de "otros" y se hace una búsqueda para que cuente los registros del año sobre este tema.

- dónde se guardan los datos de este indicador (nombre del archivo y formato):

ordenador uprlriesgos: carpeta Calidad, Libro excel indicadores, Hoja Formación.

- dónde se guarda la evolución del indicador, tablas, etc.:

ordenador uprlriesgos: carpeta Calidad, Libro excel indicadores, Hoja Formación.

- frecuencia de medición:

Anual.

- Valores obtenidos:

Quejas recibidas atención consultas	2025
Total	0


- Evolución con los años:

No se midió en 2024.

- Idoneidad:

Se atienden todas las consultas que se realizan, pero no se recoge el nivel de satisfacción del cliente en la resolución de la consulta.

El indicador del número de quejas sirve para conocer la satisfacción de los usuarios por contestarles, pero no la satisfacción por la contestación.

 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza</p>	Memorias	Código: ME-PRL-QA-02
	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	Revisión: 0
	Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025	Fecha: 26/03/2026
		Página 10 de 70

- Mejoras:

Redactar de otra manera para incluir las sugerencias también.

Se propone enviar un correo aquellas personas que realicen consultas, en la que se pregunte por el nivel de satisfacción en la resolución de sus consultas, gestionándolo a través de ATENEA. Por lo tanto, habrá que modificar la redacción del indicador.

Si las consultas son telefónicas, se solicitará un correo electrónico para mandar la encuesta. Si son por el formulario de comunicación, ya se solicita el correo electrónico como obligatorio.

Unidad de Prevención de Riesgos Laborales
Gerencia

✉ jefeuprl@unizar.es 📱 9/6 761 354

🏠 AUTOPROTECCIÓN
ERGONOMÍA
HIGIENE INDUSTRIAL
MEDICINA DEL TRABAJO
SEGURIDAD LABORAL
COMITÉ DE S y S

Sugerencias o quejas

Última modificación: Jue, 18/03/2024 10:53

Sugerencias, felicitaciones o quejas dirigidas a la UPRL.
Cumplimente este formulario para transmitir a la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales su queja, sugerencia o felicitación.

Apellidos *

Nombre *

Correo electrónico *

Teléfono de contacto *

Sugerencia o queja relativa a:

Coordinación de Actividades Empresariales

Ergonomía

Formación

Gestión de Residuos

Higiene Industrial

Planes de Emergencia

Reconocimientos médicos

Seguridad


Otros

Tipología

Descripción de la misma *

Otras direcciones de interés

➤ Ventanilla única en materia de canales de comunicación de la Universidad de Zaragoza

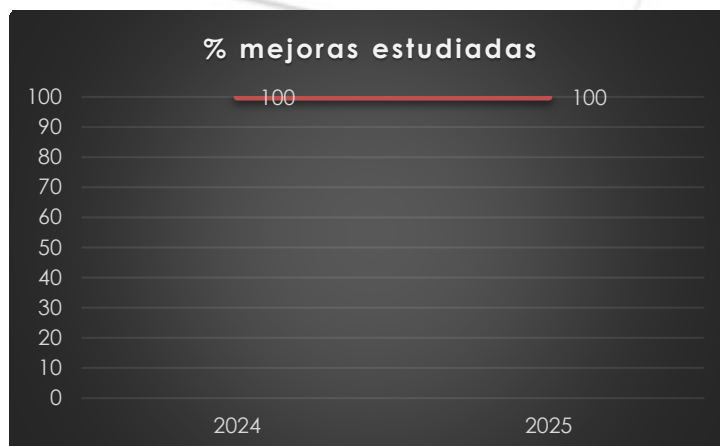
 Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza	Memorias	Código: ME-PRL-QA-02
	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	Revisión: 0
	Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025	Fecha: 26/03/2026
		Página 11 de 70


2.b % de quejas o sugerencias de mejoras presentadas para el trabajo que realiza la UPRL estudiadas y contestadas:

- persona que mide el indicador:
Cristina Millán López
- de dónde se obtienen los datos (archivo):
De la base de datos de "Felicitaciones, quejas y sugerencias" (descrita anteriormente), que rellena cada miembro de la UPRL que recibe la queja. También a través del canal de comunicaciones de la web de la UPRL mediante el formulario web o por teléfono y correo electrónico.
- cómo se mide (fórmula que se utiliza):
Se registran en la base de datos "Felicitaciones, quejas y sugerencias" en "sugerencias" del área correspondiente y se hace una búsqueda para que cuente los registros del año sobre este tema.
- dónde se guardan los datos de este indicador (nombre del archivo y formato):
ordenador uprlriesgos: carpeta Calidad, Libro Excel indicadores, Hoja CSS.
- dónde se guarda la evolución del indicador, tablas, etc.:
ordenador uprlriesgos: carpeta Calidad, Libro Excel indicadores, Hoja CSS.
- frecuencia de medición:
Anual.
- Valores obtenidos:

% mejoras solicitadas y estudiadas	2024	2025
Total	100	100

- Evolución con los años:



 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza</p>	<p align="center">Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales</p>	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
	<p align="center">Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025</p>	Fecha: 26/03/2026
		Página 12 de 70

- **Idoneidad:**

Se estudian todas las propuestas que se hacen, aunque no se hagan por escrito. Muchas de ellas vienen de las encuestas de formación o por teléfono.

Este indicador es de rendimiento, no de calidad, ya que el trabajo del estudio se hace, pero la satisfacción de quien ha presentado la sugerencia no depende de su estudio si no de su aplicación.

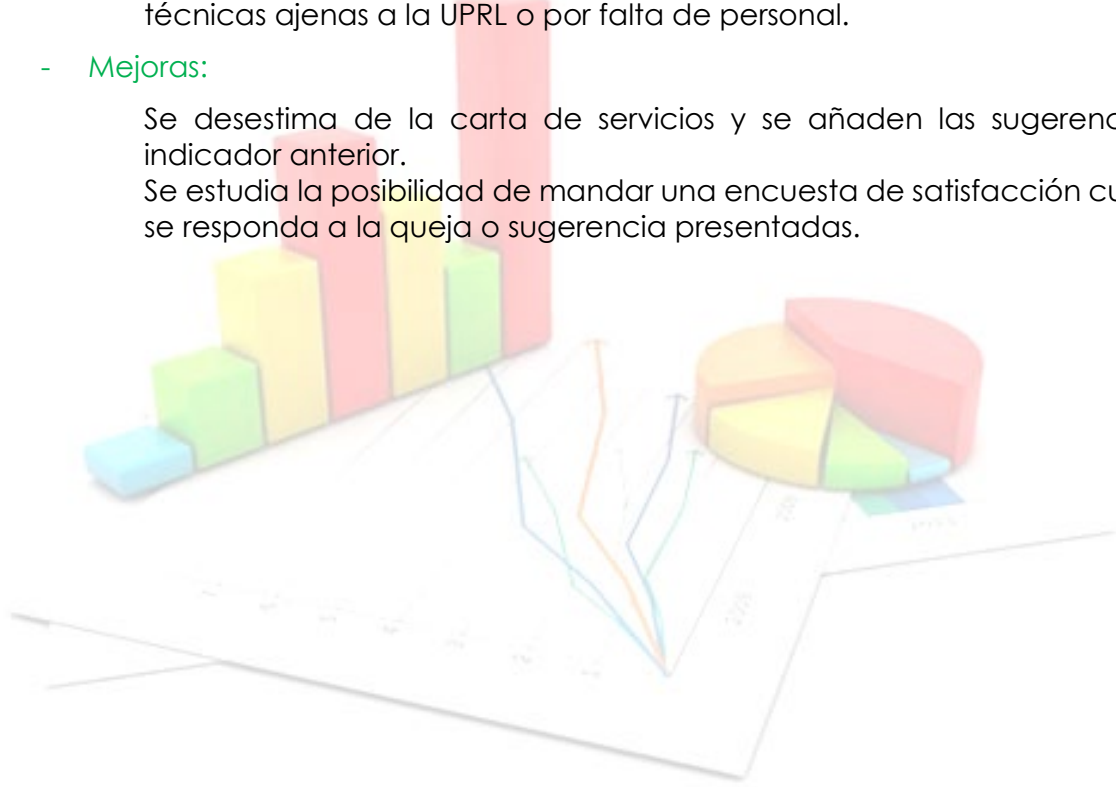
Las que solo dependen del trabajo de los técnicos, de forma habitual se llevan a la práctica, pero luego no se mide la satisfacción del usuario.


La desestimación de algunas sugerencias puede ser por muchas causas técnicas ajenas a la UPRL o por falta de personal.

- **Mejoras:**

Se desestima de la carta de servicios y se añaden las sugerencias al indicador anterior.

Se estudia la posibilidad de mandar una encuesta de satisfacción cuando se responda a la queja o sugerencia presentadas.



 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza</p>	Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
	Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025	Fecha: 26/03/2026
		Página 13 de 70

3. Evaluaciones de riesgos Ergonomía:

3.a % de solicitudes de evaluación de condiciones ergonómicas atendidas en menos de 15 días:

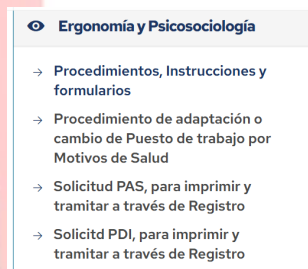
- persona que mide el indicador:

José Luis Dolz Pescador

- de dónde se obtienen los datos (archivo):

Se recibe la solicitud a través de correos electrónicos de ergoupri y jldolz y recepción por Herald de la solicitud de evaluación ergonómica.

Desde la página web hay un formulario para solicitar el estudio de cambio de puesto de trabajo por motivos de salud, que podríamos englobarlo en el área de ergonomía.



Se registra en un libro Excel "evaluaciones erg psico 2025 260312" hoja evaluaciones ergonomía, la fecha de solicitud de la evaluación. Parece ser que hay un libro Excel por año.

Se abre un expediente físico por cada asunto de evaluación y además se abre un documento Word con nombre "log [asunto]", donde se anotan las actuaciones.

- cómo se mide (fórmula que se utiliza):


Se cuentan las solicitudes del año sobre condiciones ergonómicas que se han recibido en el año (ERE recibidas).

Se cuentan las solicitudes del año sobre condiciones ergonómicas que se han atendido en el año en el plazo de 15 días (ERE<15).

$(ERE < 15 \text{ días} / ERE \text{ recibidas}) \times 100$

Se compara el documento "evaluaciones erg psico 2025 260312" hoja evaluaciones ergonomía, con los datos de la base de datos de FileMaker de la UPRL Menú [INFORMES].

Se hace una búsqueda en la base de datos de Informes en el campo "tema", se compara si entre la fecha en la que se inició el expediente y la fecha en la que se originó el informe han pasado menos de 15 días, y se registra Si o No en el libro Excel "evaluaciones erg psico 2025 260312".

 Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza	Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
	Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025	Fecha: 26/03/2026
Página 14 de 70		

No se apunta en esta Excel la fecha del informe para poder hacer el cálculo del indicador de forma automática.

- dónde se guardan los datos de este indicador (nombre del archivo y formato):

Se registra en el Libro Excel "indicadores erg 260318" Hoja "Indicadores 2025" el valor de los 2 indicadores juntos, conjuntamente con los valores de años anteriores. Pero cada año cambia de nombre. Ordenador uprlergo.

- dónde se guarda la evolución del indicador, tablas, etc.:

Ordenador uprlergo, Libro Excel "indicadores erg 260318" Hoja "Indicadores 2025".

- frecuencia de medición:

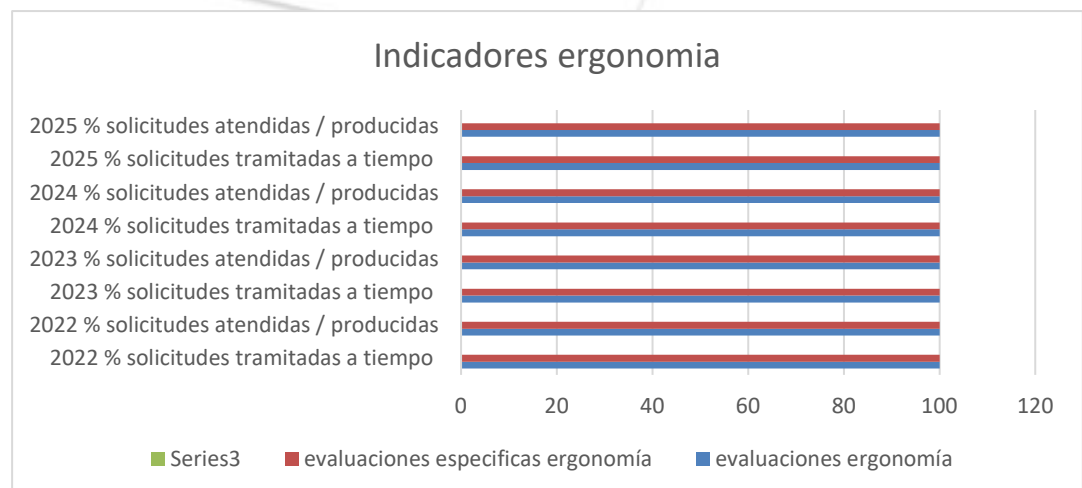
Anual.


- Valores obtenidos:

2022 % solicitudes tramitadas a tiempo	100	100
2022 % solicitudes atendidas / producidas	100	100
2023 % solicitudes tramitadas a tiempo	100	100
2023 % solicitudes atendidas / producidas	100	100
2024 % solicitudes tramitadas a tiempo	100	100
2024 % solicitudes atendidas / producidas	100	100
2025 % solicitudes tramitadas a tiempo	100	100
2025 % solicitudes atendidas / producidas	100	100

% atendidas en plazo ergonomía	2022	2023	2024	2025
Total	100	100	100	100

- Evolución con los años:



 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza</p>	<p align="center">Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales</p>	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
<p align="center">Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025</p>		Fecha: 26/03/2026
		Página 15 de 70

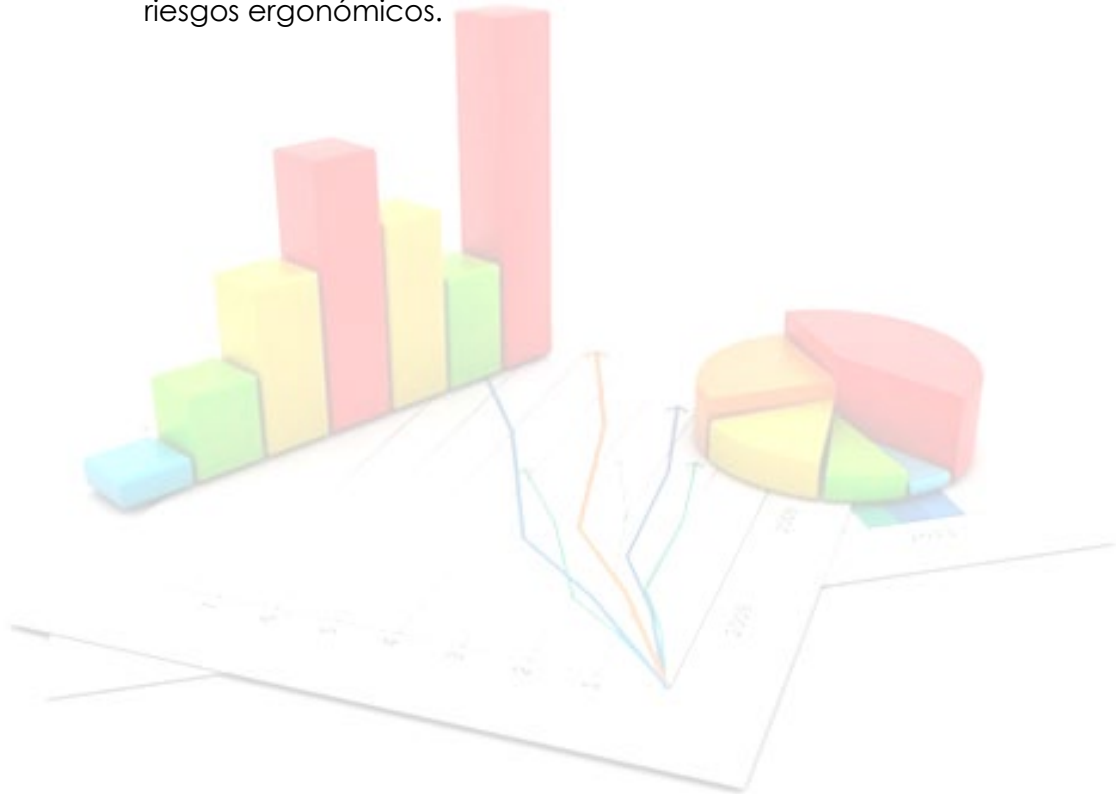
- **Idoneidad:**


Es evidente que si no se atienden las solicitudes va a haber quejas; se suelen atender todas. Es un indicador que no mide exactamente la satisfacción del cliente.

- **Mejoras:**

Se desestima el indicador porque los datos no son fiables debido a la manera de medirlos.


Se propone envío de una encuesta de satisfacción al finalizar las evaluaciones, por lo que habrá que modificar el indicador por un valor medio obtenido en la encuesta de satisfacción de las evaluaciones de riesgos ergonómicos.



 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza</p>	Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025		Fecha: 26/03/2026
		Página 16 de 70

3.b % de evaluaciones ergonómicas atendidas por la UPRL con respecto a las que se han producido:

- persona que mide el indicador:
José Luis Dolz Pescador
- de dónde se obtienen los datos (archivo):
Ver punto 3.a
- cómo se mide (fórmula que se utiliza):
Se cuentan las solicitudes del año sobre condiciones ergonómicas que se han recibido ERE recibidas.
Se cuentan las solicitudes del año sobre condiciones ergonómicas que se han atendido ERE atendidas.
Cálculo entre las atendidas y las recibidas, multiplicado por 100.
$$(ERE\ atendidas / ERE\ recibidas) \times 100$$
- dónde se guardan los datos de este indicador (nombre del archivo y formato):
Ver punto 3.a
- dónde se guarda la evolución del indicador, tablas, etc.:
Ver punto 3.a
- frecuencia de medición:
Ver punto 3.a
- Valores obtenidos:
Ver punto 3.a
- Evolución con los años:
Ver punto 3.a
- Idoneidad:
Ver punto 3.a
- Mejoras:
Ver punto 3.a
Se desestima el indicador porque es un indicador de rendimiento.

 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza</p>	<p align="center">Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales</p>	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
	Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025	Fecha: 26/03/2026
		Página 17 de 70

4. Evaluaciones de riesgos Psicosociales:

4.a % de solicitudes de evaluación de riesgos psicosociales atendidas en menos de 15 días:

- persona que mide el indicador:

José Luis Dolz Pescador

- de dónde se obtienen los datos (archivo):

Se recibe la solicitud de correos electrónicos de ergoupri y jldolz y recepción por Herald de la solicitud de evaluación. Se pueden recibir por muchos canales.

Desde la página web, apartado de ergonomía y psicología, se puede solicitar iniciar las actuaciones para estudiar un caso de conflicto laboral o de acoso laboral, pero no para solicitar la evaluación de riesgos psicosociales.

→ Protocolo para la Gestión de Conflictos en la UZ

→ Solicitud PAS, para imprimir y tramitar a través de Registro

→ Solicitud PDI, para imprimir y tramitar a través de Registro

→ Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la UZ

→ Solicitud para imprimir y tramitar a través de Registro

Ver punto 3.1

- cómo se mide (fórmula que se utiliza):

Se cuentan las solicitudes del año sobre riesgos psicosociales que se han recibido en el año (ERP recibidas)

Se cuentan las solicitudes del año sobre riesgos psicosociales que se han atendido en el año en el plazo de 15 días (ERP<15)

$(ERP < 15 \text{ días} / ERP \text{ recibidas}) \times 100$

Ver punto 3.1

- dónde se guardan los datos de este indicador (nombre del archivo y formato):


Se registra en el Libro Excel "indicadores psico 260318" Hoja "Indicadores 2025" el valor de los 2 indicadores juntos conjuntamente con los valores de años anteriores. Pero cada año cambia de nombre. Ordenador uprlgero.

- dónde se guarda la evolución del indicador, tablas, etc.:

Ordenador uprlgero, Libro Excel "indicadores psico 260318" Hoja "Indicadores 2025".

- frecuencia de medición:

Anual.

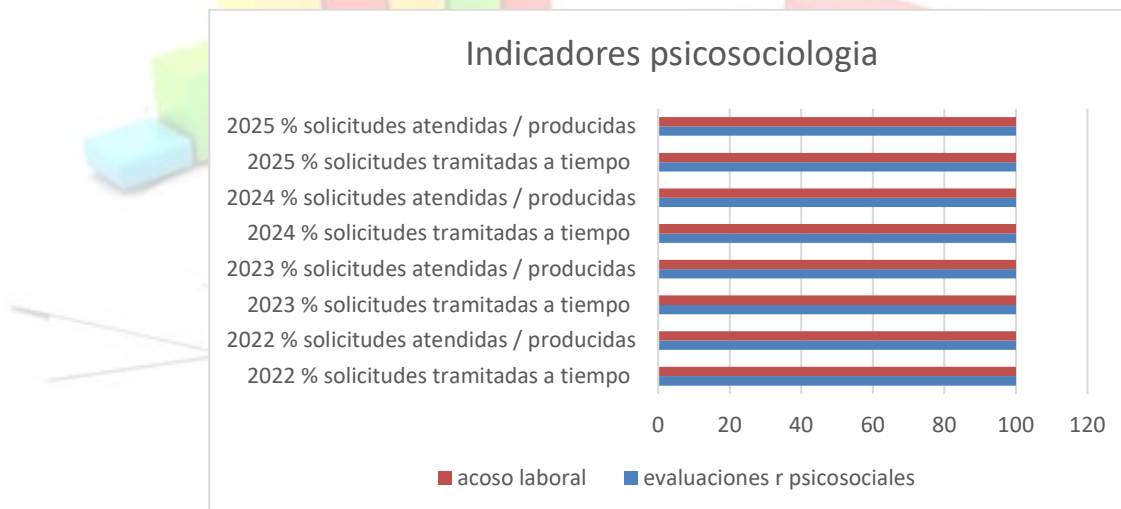
 Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza	Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
	Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025	Fecha: 26/03/2026
		Página 18 de 70

- Valores obtenidos:

	evaluaciones r psicossociales	acoso laboral
2022 % solicitudes tramitadas a tiempo	100	100
2022 % solicitudes atendidas / producidas	100	100
2023 % solicitudes tramitadas a tiempo	100	100
2023 % solicitudes atendidas / producidas	100	100
2024 % solicitudes tramitadas a tiempo	100	100
2024 % solicitudes atendidas / producidas	100	100
2025 % solicitudes tramitadas a tiempo	100	100
2025 % solicitudes atendidas / producidas	100	100


% atendidas en plazo psicossociales	2022	2023	2024	2025
Total	100	100	100	100

- Evolución con los años:



- Idoneidad:

Es evidente que si no se atienden las solicitudes va a haber muchas quejas por los conflictos laborales que se generan. Se suelen atender todas las solicitudes. Es un indicador que no mide exactamente la satisfacción del cliente.


 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza</p>	<p align="center">Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales</p>	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
<p align="center">Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025</p>		Fecha: 26/03/2026
		Página 19 de 70

- Mejoras:

Se desestima el indicador porque los datos no son fiables debido a la manera de medirlos.

Se propone envío de una encuesta de satisfacción al finalizar las evaluaciones, por lo que habrá que modificar el indicador por un valor medio obtenido en la encuesta de satisfacción de las evaluaciones de riesgos psicosociales.




 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza</p>	<p align="center">Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales</p>	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
		Fecha: 26/03/2026
	<p align="center">Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025</p>	Página 20 de 70

4.b % de evaluaciones psicosociales atendidas por la UPRL con respecto a las que se han producido:

- persona que mide el indicador:
José Luis Dolz Pescador
- de dónde se obtienen los datos (archivo):
Ver 4.a
- cómo se mide (fórmula que se utiliza):
Se cuentan las solicitudes del año sobre riesgos psicosociales que se han recibido ERP recibidas.
Se cuentan las solicitudes del año sobre riesgos psicosociales que se han atendido ERP atendidas.
Cálculo entre las atendidas y las recibidas, multiplicado por 100.
$$(ERP \text{ atendidas} / ERP \text{ recibidas}) \times 100$$

Ver 4.a
- dónde se guardan los datos de este indicador (nombre del archivo y formato):
Ver 4.a
- dónde se guarda la evolución del indicador, tablas, etc.:
Ver 4.a
- frecuencia de medición:
Ver 4.a
- Valores obtenidos:
Ver 4.a
- Evolución con los años:
Ver 4.a
- Idoneidad:
Se suelen atender todas. Es un indicador de trabajo y no de satisfacción.
- Mejoras:
Ver 4.a
Se desestima el indicador porque el indicador es de rendimiento.

 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza</p>	<p align="center">Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales</p>	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
	<p align="center">Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025</p>	Fecha: 26/03/2026
		Página 21 de 70

5. Evaluaciones de riesgos Seguridad:

5.a % de solicitudes de evaluación de seguridad atendidas en menos de 15 días:

- persona que mide el indicador:

María Rosa Rodrigo Rodrigo

- de dónde se obtienen los datos (archivo):

Se solicitan por teléfono o correo electrónico, registro Heraldos, etc. Hay muchas fuentes de información, ya que hay evaluaciones de muchas condiciones de riesgo, edificios, aforos, máquinas, instalaciones, cubiertas, vitrinas de seguridad, puestos de trabajo, etc. y no se encarga solo uno de los técnicos. Las solicitudes pueden entrar por cualquier correo de la UPRL (uprlsehi, uprlriesgos, jefeuprl y jnuprl).

Para cada solicitud se abre una carpeta física en la que se apunta la fecha de solicitud, la fecha de atención, la fecha de evaluación y la fecha de envío de medidas a los responsables.

Estas carpetas se guardan al finalizar el año en un archivo definitivo del año al que hacen referencia de cada técnico evaluador.

Los asuntos que han generado informe a responsables y/o trabajador, se registran en la base de datos UPRL_Menu, área Informes, se apunta si se ha tramitado en menos de 30 días o se ha enviado a responsables en menos de 15 días.

- cómo se mide (fórmula que se utiliza):

Se contabilizan las carpetas del año de cada técnico (M^a Rosa, Cristina o Luis) y se suman para sacar el número total de solicitudes de evaluación. (ERS recibidas).

Se contabilizan las carpetas con la fecha de atención inferior a 15 días de cada técnico (M^a Rosa, Cristina o Luis) y se suman. (ERS <15 días)


$(ERS <15 \text{ días} / ERS \text{ recibidas}) \times 100$

- dónde se guardan los datos de este indicador (nombre del archivo y formato):

En las carpetas físicas de cada asunto de seguridad y en el ordenador uprlsehi, disco C, carpeta Mis documentos C, carpeta Memorias, subcarpeta Memoria de evaluaciones, libro Excel "Seguimiento de indicadores evaluación de calidad y rendimiento".

- dónde se guarda la evolución del indicador, tablas, etc.:

En soporte electrónico, en el ordenador uprlsehi, en carpeta Memorias, subcarpeta Memoria de evaluaciones, libro Excel "Seguimiento de indicadores evaluación de calidad y rendimiento", Hoja Indicadores evaluaciones. Además, se recogen en la Memoria anual de Evaluaciones de seguridad.

 Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza	Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
		Fecha: 26/03/2026
	Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025	Página 22 de 70

- frecuencia de medición:

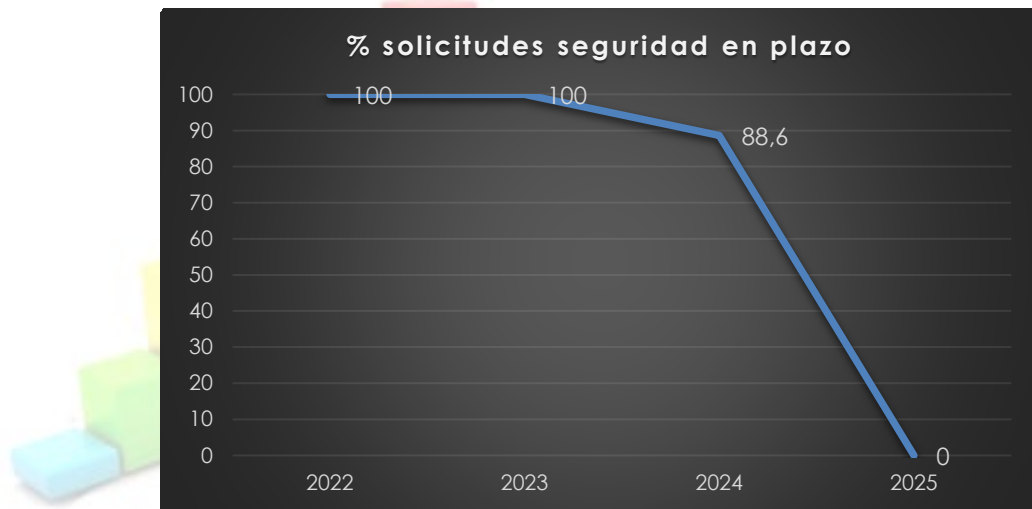
Anual

- Valores obtenidos:

% atendidas en plazo seguridad	2022	2023	2024	2025
Total	100%	100%	88,6% (39 de 44)	Sin datos completos*

*No se ha podido obtener el dato completo por la falta de datos de un miembro de la UPRL al no tener ordenador desde primeros de febrero del 2026.

- Evolución con los años:




*No se ha podido obtener el dato completo por la falta de datos de un miembro de la UPRL al no tener ordenador desde primeros de febrero del 2026.

- Idoneidad:

Es un indicador de rendimiento en casi todos los casos, que no mide la satisfacción del cliente ya que se atienden habitualmente todas las solicitudes y se argumenta aquellas en las que no es necesario el proceso de evaluación.

- Mejoras:

Se propone envío de una encuesta de satisfacción al finalizar las evaluaciones, por lo que habrá que modificar el indicador por un valor medio obtenido en la encuesta de satisfacción de las evaluaciones de riesgos de seguridad.

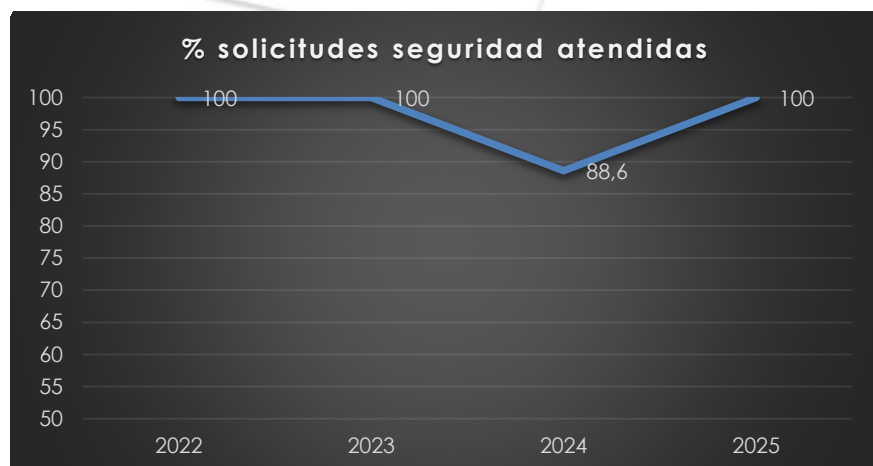
 Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza	Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
		Fecha: 26/03/2026
Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025		Página 23 de 70


5.b % de evaluaciones de seguridad atendidas por la UPRL con respecto a las que se han producido:

- persona que mide el indicador:
María Rosa Rodrigo Rodrigo
- de dónde se obtienen los datos (archivo):
Ver punto 5.a
- cómo se mide (fórmula que se utiliza):
Se cuentan las solicitudes del año sobre riesgos de seguridad que se han recibido ERS recibidas.
Se cuentan las solicitudes del año sobre riesgos de seguridad que se han atendido ERS atendidas.
Cálculo entre las atendidas y las recibidas, multiplicado por 100.
 $(\text{ERS atendidas} / \text{ERS recibidas}) \times 100$
- dónde se guardan los datos de este indicador (nombre del archivo y formato):
Ver punto 5.a.
- dónde se guarda la evolución del indicador, tablas, etc.:
Ver punto 5.a.
- frecuencia de medición:
Anual
- Valores obtenidos:

% atendidas seguridad	2022	2023	2024	2025
Total	100%	100%	88,6% (39 de 44)	100

- Evolución con los años:



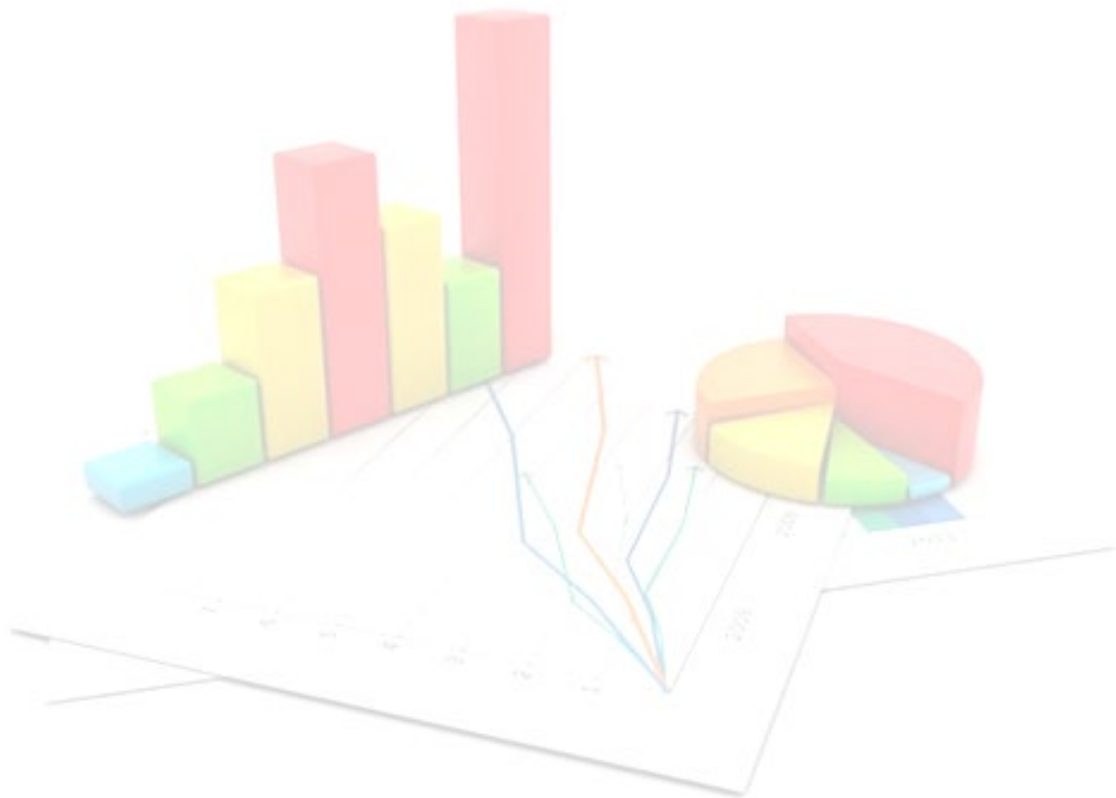
 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza</p>	<p align="center">Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales</p>	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
<p align="center">Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025</p>	Fecha: 26/03/2026	
	Página 24 de 70	


- **Idoneidad:**

Es un indicador de rendimiento, que no mide la satisfacción del cliente ya que se atienden todas las solicitudes y se argumenta aquellas en las que no es necesario el proceso de evaluación.

- **Mejoras:**

Se elimina el indicador por ser de rendimiento.



 Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza	Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
	Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025	Fecha: 26/03/2026
		Página 25 de 70

6. Evaluaciones de riesgos para el embarazo o la lactancia natural materna:

6.a % de solicitudes de evaluación de riesgos para el embarazo/lactancia atendidas en menos de 15 días:

- persona que mide el indicador:

María Rosa Rodrigo Rodrigo

- de dónde se obtienen los datos (archivo):

Llegan las solicitudes a través de un Formulario en Google Drive que se encuentra en la página web de la UPRL en el área de Medicina del Trabajo, <https://uprl.unizar.es/medicina-trabajo/riesgo-para-el-embarazo-yo-lactancia-natural>.

También llegan las solicitudes por correo electrónico o por teléfono.

Se abre una carpeta física por cada trabajadora embarazada que informa de su situación, y se apunta la fecha de solicitud, la fecha de atención, la fecha de evaluación y la fecha de envío de medidas a los responsables.

Aquellas que han generado informe a responsables y/o trabajadora, se registran en la base de datos UPRL_Menu, área Informes, se apunta si se ha tramitado en menos de 30 días o se ha enviado a responsables en menos de 15 días.

- cómo se mide (fórmula que se utiliza):

Se contabilizan las carpetas del año sobre evaluación del riesgo durante el embarazo o lactancia recibidas (ER Emb recibidas).

Se contabilizan las carpetas del año sobre evaluación del riesgo durante el embarazo o lactancia con la fecha de atención menor a 15 días (ER Emb <15)

$(ER\ Emb <15\ días / ER\ Emb\ recibidas) \times 100$

- dónde se guardan los datos de este indicador (nombre del archivo y formato):

En las carpetas físicas de cada embarazada y en la Memoria anual.

- dónde se guarda la evolución del indicador, tablas, etc.:

en el ordenador uprlsehi, disco C, carpeta Mis documentos C, carpeta Memorias, subcarpeta Memoria de embarazadas, Libro Excel "Tabla estadísticas embarazadas", con una hoja por cada año y con otra hoja "Evolución años" con los datos que se necesitan para la memoria anual.


- frecuencia de medición:

Anual

- Valores obtenidos:

% evaluación maternidad atendidas en plazo	2022	2023	2024	2025
Total	100	100	80*	82*

*Por problemas informáticos Google Drive

 Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza	Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025		Fecha: 26/03/2026
		Página 26 de 70

- Evolución con los años:




- Idoneidad:

En las evaluaciones de protección a la maternidad sí es importante cumplir los plazos por el apremio de tiempo, por este motivo sí que se estima que es un factor de satisfacción del cliente.

A todas las trabajadoras que participan en este proceso se les manda al finalizar el proceso una encuesta de satisfacción. La encuesta de satisfacción se recoge en la memoria anual de Protección a la Maternidad y se estudian las indicaciones y puntuaciones obtenidas.

- Mejoras:

Se quiere obtener permiso para realizar una encuesta completa en la que se pregunte por más ítems entre los que se incluya el tiempo de respuesta de la UPRL.

 Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza	Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025		Fecha: 26/03/2026
		Página 27 de 70


6.b % de evaluaciones de riesgos para el embarazo/lactancia atendidas por la UPRL con respecto a las que se han producido:

- persona que mide el indicador:
María Rosa Rodrigo Rodrigo
- de dónde se obtienen los datos (archivo):
Ver punto 6.a
- cómo se mide (fórmula que se utiliza):
Se contabilizan las carpetas (solicitudes) del año sobre evaluación del riesgo durante el embarazo o lactancia recibidas (ER Emb recibidas).
Se cuentan las solicitudes del año sobre evaluación del riesgo durante el embarazo o lactancia que se han atendido (ER Emb atendidas).
Cálculo entre las atendidas y las recibidas, multiplicado por 100.
 $(ER\ Emb\ atendidas / ER\ Emb\ recibidas) \times 100$
- dónde se guardan los datos de este indicador (nombre del archivo y formato):
Ver punto 6.a.
- dónde se guarda la evolución del indicador, tablas, etc.:
Ver punto 6.a.
- frecuencia de medición:
Anual
- Valores obtenidos:

% solicitudes de evaluación maternidad atendidas	2022	2023	2024	2025
Total	100	100	100	100

- Evolución con los años:



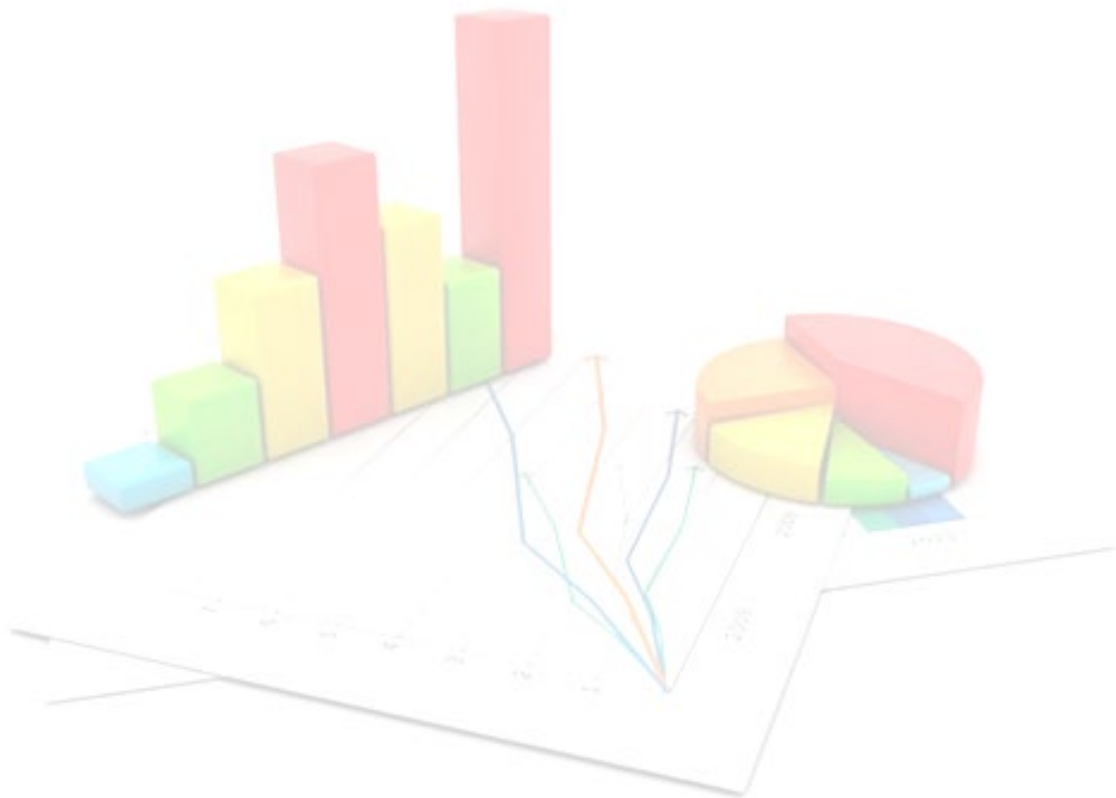
 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza</p>	<p align="center">Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales</p>	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
<p align="center">Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025</p>		Fecha: 26/03/2026
		Página 28 de 70


- **Idoneidad:**

Es un indicador de rendimiento y no de satisfacción del cliente, ya que se atienden todas.

- **Mejoras:**

Eliminar este indicador por ser de rendimiento.



 Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza	Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
		Fecha: 26/03/2026
	Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025	Página 29 de 70

7. Evaluaciones de riesgos higiénicos:

7.a % de solicitudes de evaluación de condiciones higiénicas atendidas en menos de 15 días:

- persona que mide el indicador:

Luis Andrés Cásedas Uriel – SPA MAS Prevención (Higiene Industrial)

- de dónde se obtienen los datos (archivo):

Llegan las solicitudes al SPA por correo electrónico a través del jefe de la unidad o de un trabajador. También pueden llegar por teléfono. Se abre carpeta con cada asunto y se anota fecha de la solicitud.

De manera habitual estas evaluaciones están programadas por lo que no hay muchas solicitudes de evaluación.

- cómo se mide (fórmula que se utiliza):

Se cuentan las solicitudes del año sobre condiciones higiénicas que se han recibido en el año (ERH recibidas).

Se cuentan las solicitudes del año sobre condiciones higiénicas que se han atendido en el año en el plazo de 15 días (ERH<15).

$$(ERH < 15 \text{ días} / ERH \text{ recibidas}) \times 100$$

- dónde se guardan los datos de este indicador (nombre del archivo y formato):

Actualmente no se mide el indicador porque el trabajo depende de otra empresa y no se le ha indicado que debía medirlo.

- dónde se guarda la evolución del indicador, tablas, etc.:

Actualmente no se mide el indicador porque el trabajo depende de otra empresa.

Se guardaría en el ordenador uprlspa.

- frecuencia de medición:

Anual

- Valores obtenidos:

% solicitudes higiene atendidas en plazo	2022	2023	2024	2025
Total	Sin datos	Sin datos	Sin datos	Sin datos


*Los datos los debe recopilar el jefe de la UPRL y no dispone de ordenador

- Evolución con los años:

Sin datos

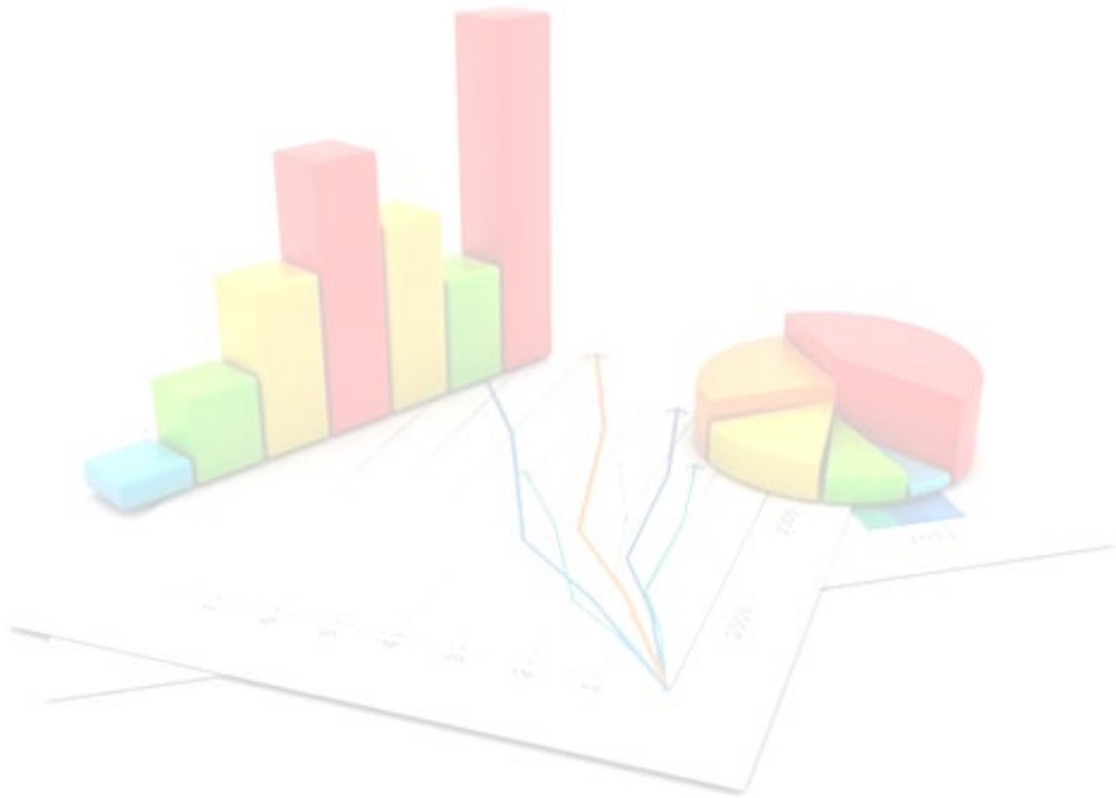
- Idoneidad:


Las evaluaciones higiénicas se atienden de forma inmediata pero la evaluación depende de otros muchos factores, como la disposición de medios técnicos de medición. Se estima que no mide exactamente la satisfacción del cliente.

 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza</p>	<p align="center">Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales</p>	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
	<p align="center">Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025</p>	Fecha: 26/03/2026
		Página 30 de 70

- Mejoras:

Se propone envío de una encuesta de satisfacción al finalizar las evaluaciones, por lo que habrá que modificar el indicador por un valor medio obtenido en la encuesta de satisfacción de las evaluaciones de riesgos higiénicos.



 Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza	Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
		Fecha: 26/03/2026
	Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025	Página 31 de 70


7.b % de evaluaciones higiénicas atendidas por la UPRL con respecto a las que se han producido:

- persona que mide el indicador:
Luis Andrés Cásedas Uriel – SPA MAS Prevención (Higiene Industrial)
- de dónde se obtienen los datos (archivo):
Ver 7.a
- cómo se mide (fórmula que se utiliza):
Se cuentan las solicitudes del año sobre condiciones higiénicas que se han recibido ERH recibidas.
Se cuentan las solicitudes del año sobre condiciones higiénicas que se han atendido ERH atendidas.
Cálculo entre las atendidas y las recibidas, multiplicado por 100.
 $(\text{ERH atendidas} / \text{ERH recibidas}) \times 100$
- dónde se guardan los datos de este indicador (nombre del archivo y formato):
Actualmente no se recoge el dato como tal.
- dónde se guarda la evolución del indicador, tablas, etc.:
No se recoge la evolución.
- frecuencia de medición:
Anual
- Valores obtenidos:

% solicitudes higiénicas atendidas	2022	2023	2024	2025
Total	100	100	100	100

- Evolución con los años:



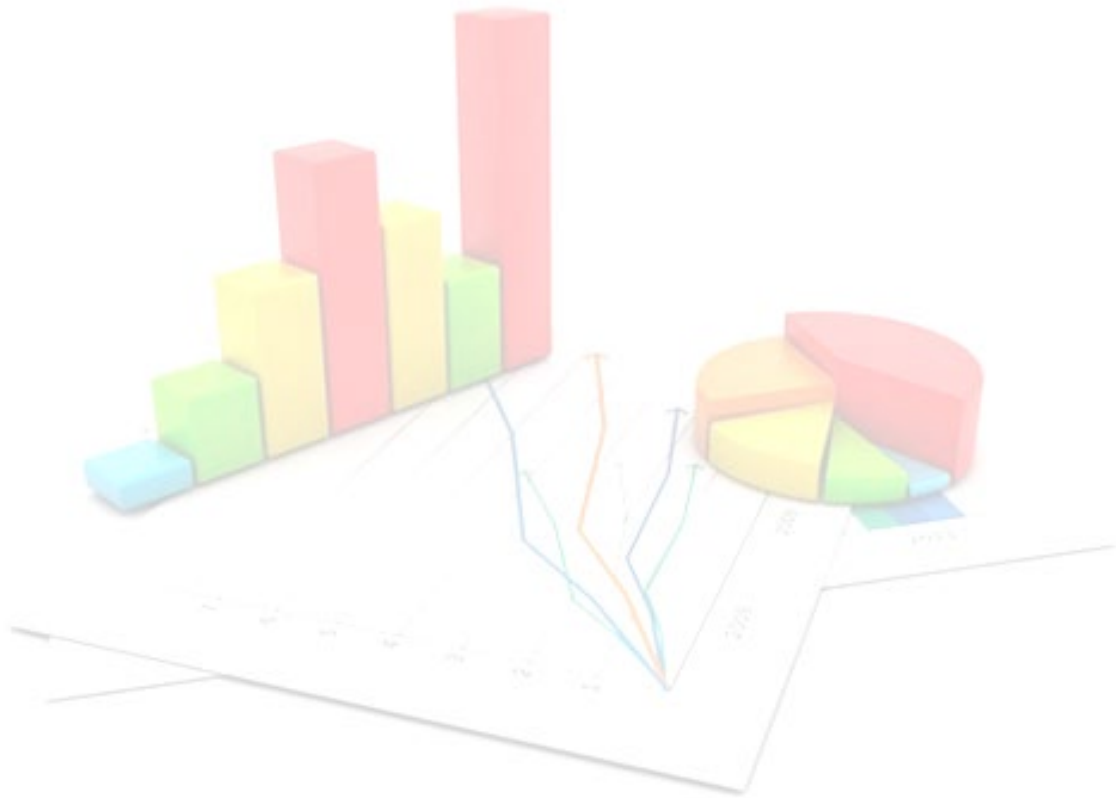
 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza</p>	<p align="center">Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales</p>	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
<p align="center">Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025</p>		Fecha: 26/03/2026
		Página 32 de 70


- **Idoneidad:**

Es un indicador de rendimiento y no de satisfacción del cliente, ya que se atienden todas.

- **Mejoras:**

Eliminar este indicador por ser de rendimiento.



 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza</p>	<p align="center">Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales</p>	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
		Fecha: 26/03/2026
	<p align="center">Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025</p>	Página 33 de 70

8. Evaluaciones de riesgos vigilancia de la salud:

8.a % de solicitudes de evaluación de vigilancia de la salud atendidas en menos de 15 días:

- persona que mide el indicador:

Luis Andrés Cásedas Uriel – SPA MAS Prevención (Vigilancia de la Salud)

- de dónde se obtienen los datos (archivo):

Memoria anual de Vigilancia de la Salud (MAS Prevención). Se desconoce cómo se registran. Depende de empresa contratada.

Actualmente no se envía a las trabajadoras embarazadas o en periodo de lactancia natural materna a la evaluación específica de vigilancia de la salud.

Sin datos de los trabajadores que se envían a su evaluación por motivos de salud, cambios de puesto de trabajo, adaptaciones ergonómicas, prolongación de actividad laboral, etc.

- cómo se mide (fórmula que se utiliza):

No se mide.

- dónde se guardan los datos de este indicador (nombre del archivo y formato):

No se mide.

- dónde se guarda la evolución del indicador, tablas, etc.:

No se mide.

- frecuencia de medición:

Anual

- Valores obtenidos:

% solicitudes Vigilancia salud atendidas en plazo	2022	2023	2024	2025
Total	Sin datos.	Sin datos.	Sin datos.	Sin datos.

- Evolución con los años:

Sin datos.


- Idoneidad:

Es importante para la satisfacción del cliente que la atención sea diligente y eficaz.

Hay un canal de quejas que a veces recibe quejas en este sentido.

- Mejoras:

Se revisará este indicador para el área de vigilancia de la salud, ya que es una empresa externa.


 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza</p>	<p align="center">Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales</p>	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
		Fecha: 26/03/2026
	<p align="center">Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025</p>	Página 34 de 70

8.b % de evaluaciones de vigilancia de la salud atendidas por la UPRL con respecto a las que se han producido:

- persona que mide el indicador:
Luis Andrés Cásedas Uriel – SPA MAS Prevención (Vigilancia de la Salud)
- de dónde se obtienen los datos (archivo):
Ver 8.a
- cómo se mide (fórmula que se utiliza):
No se mide.
- dónde se guardan los datos de este indicador (nombre del archivo y formato):
No se mide.
- dónde se guarda la evolución del indicador, tablas, etc.:
No se mide.
- frecuencia de medición:
Anual
- Valores obtenidos:

% solicitudes vigilancia de la salud atendidas	2022	2023	2024	2025
Total	Sin datos.	Sin datos.	Sin datos.	Sin datos.

- Evolución con los años:
Sin datos.
- Idoneidad:
Es un indicador de rendimiento y no de satisfacción del cliente, ya que se atienden todas.
- Mejoras:
Eliminar este indicador porque es de rendimiento.

 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza</p>	Memorias	Código: ME-PRL-QA-02
	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	Revisión: 0
	Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025	Fecha: 26/03/2026
		Página 35 de 70

9. Vigilancia de la salud:

9.a N° de quejas recibidas del proceso de citación:

- persona que mide el indicador:

Luis Andrés Cásedas Uriel – Irene Murillo – SPA MAS Prevención (Vigilancia de la Salud)

- de dónde se obtienen los datos (archivo):

De la base de datos de “Felicitaciones, quejas y sugerencias” (descrita anteriormente).

También a través del canal de comunicaciones de la web de la UPRL mediante el formulario web.

Las quejas se guardan en el ordenador jefeuprl, correo electrónico Buzón de quejas y sugerencias. Se deben registrar en la base de datos “Felicitaciones, quejas y sugerencias” en el área de “Vigilancia de la salud”.

- cómo se mide (fórmula que se utiliza):

Se cuentan los registros del año sobre este tema en la base de datos de quejas y se cuentan los correos de quejas sobre este tema en el ordenador jefeuprl. Se suman los obtenidos por las dos vías.

- dónde se guardan los datos de este indicador (nombre del archivo y formato):

No se lleva este indicador separado del resto de quejas por áreas, pero esta es una de las quejas más frecuentes.

El indicador genérico se guarda en la Memoria anual del Servicio de Prevención de la Universidad de Zaragoza y un Libro Excel “memoria UPRL año 20xx” conjuntamente con todos los indicadores del servicio. Ordenador jefeuprl, carpeta Memorias Anuales.

- dónde se guarda la evolución del indicador, tablas, etc.:

La evolución del indicador genérico de quejas se guarda la Memoria anual del SPP y un Libro Excel “memoria UPRL año 20xx”.

- frecuencia de medición:


Anual

- Valores obtenidos:

Quejas citación recos	2024	2025
Total	Sin extraer	Sin extraer

- Evolución con los años:

Sin datos

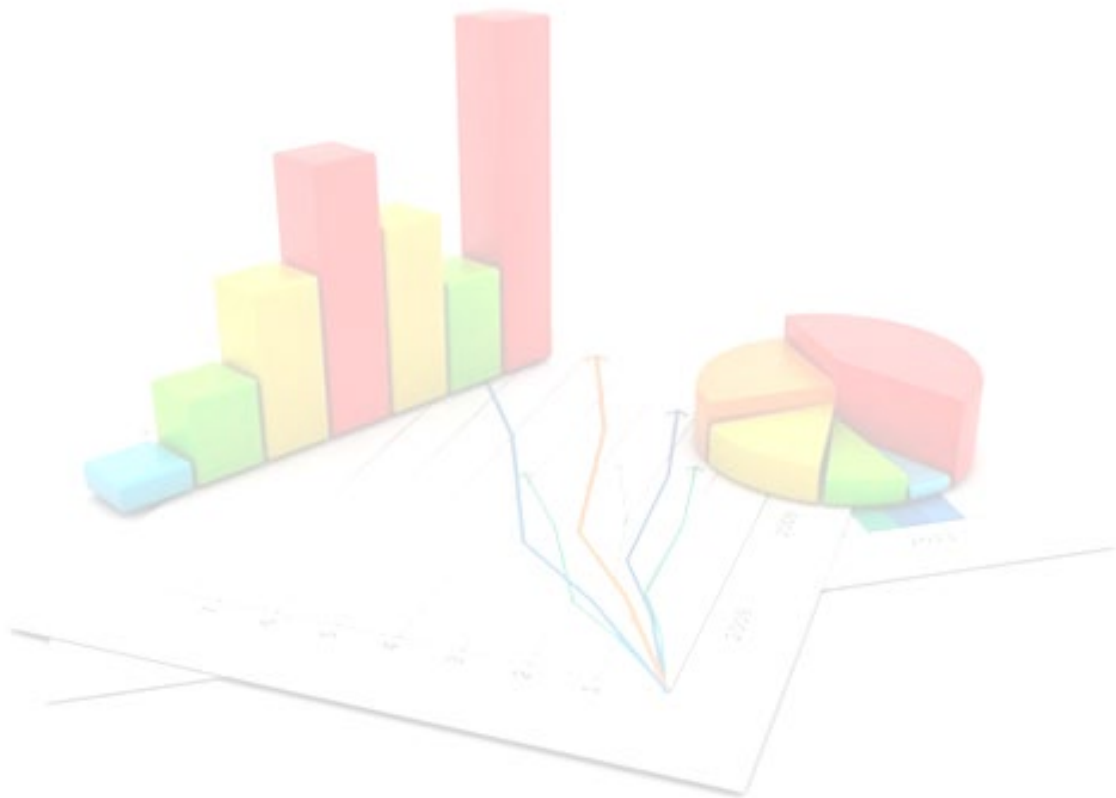
 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza</p>	<p align="center">Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales</p>	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
<p align="center">Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025</p>		Fecha: 26/03/2026
		Página 36 de 70


- **Idoneidad:**

Es un servicio crítico para los usuarios, por lo que es importante conocer cómo evoluciona este indicador.

- **Mejoras:**

Se incidirá en que se mida por separado de las recibidas en el buzón de quejas.



 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza</p>	<p>Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales</p>	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
		Fecha: 26/03/2026
	<p>Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025</p>	Página 37 de 70

10. Planificación de medidas correctoras:

10.a N° de quejas recibidas por no haber tomado medidas en aquellas situaciones de riesgo en las que la UPRL podía poner medios:

- persona que mide el indicador:

Luis Andrés Cásedas Uriel – técnicos UPRL

- de dónde se obtienen los datos (archivo):

De la base de datos de "Felicitaciones, quejas y sugerencias" (descrita anteriormente).

También a través del canal de comunicaciones de la web de la UPRL mediante el formulario web.

Las quejas se guardan en el ordenador jefeuprl, correo electrónico Buzón de quejas y sugerencias. Se deben registrar en la base de datos "Felicitaciones, quejas y sugerencias" en el área de "Medias correctoras".

- cómo se mide (fórmula que se utiliza):

Se cuentan los registros del año de quejas por la falta de medidas correctoras de la UPRL.

- dónde se guardan los datos de este indicador (nombre del archivo y formato):

No se lleva este indicador separado del resto de quejas por áreas.

El indicador genérico se guarda en la Memoria anual del Servicio de Prevención de la Universidad de Zaragoza y un Libro Excel "memoria UPRL año 20xx" conjuntamente con todos los indicadores de rendimiento del servicio.

- dónde se guarda la evolución del indicador, tablas, etc.:

La evolución del indicador genérico de quejas se guarda la Memoria anual del SPP.

- frecuencia de medición:


Anual

- Valores obtenidos:

Quejas recibidas medidas correctoras UPRL	2024	2025
Total	Sin datos	Sin datos

- Evolución con los años:

Sin datos

 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza</p>	<p align="center">Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales</p>	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
<p align="center">Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025</p>		Fecha: 26/03/2026
		Página 38 de 70

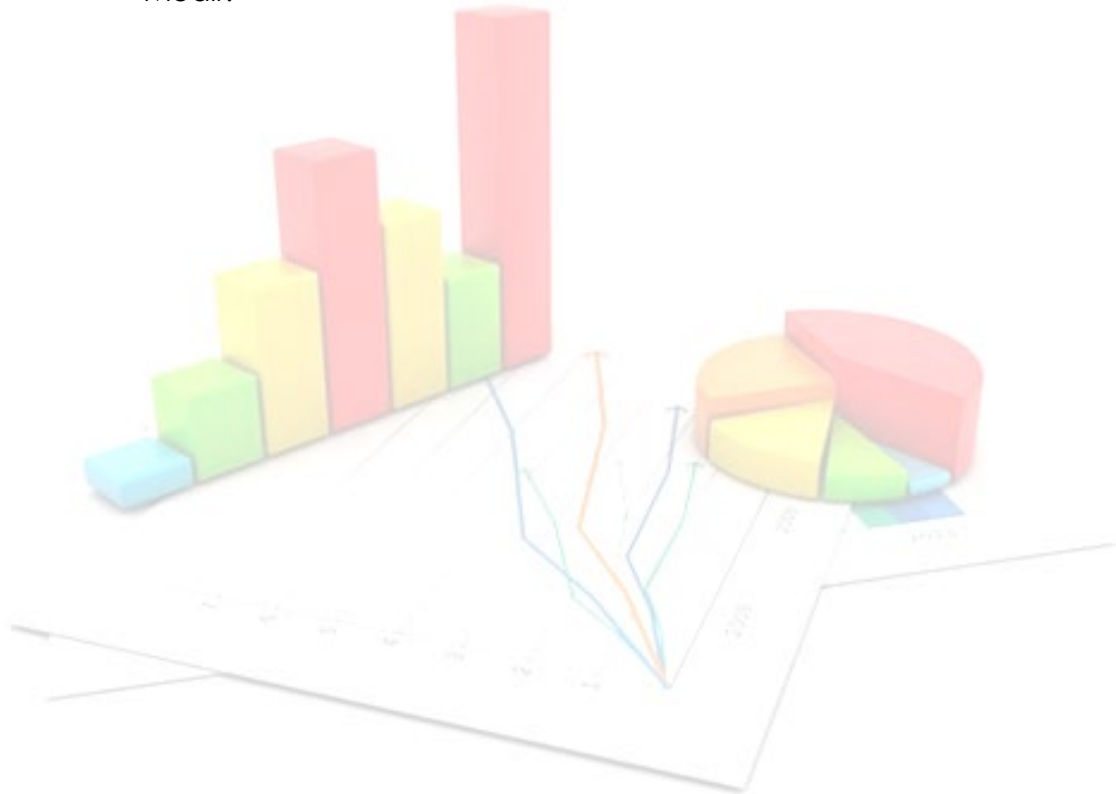
- **Idoneidad:**


Cuando una persona trabajadora acude al Servicio de prevención lo hace para que solucione su necesidad de protección.

Si las medidas que dependen de la UPRL no se llevan a cabo, incide directamente en la satisfacción del cliente.

- **Mejoras:**

Los técnicos de la UPRL deben comunicar al jefe de la UPRL si en cada una de las evaluaciones de su área la UPRL ha podido tomar medidas correctoras, que vayan más allá del envío del informe de evaluación. Medir.



 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza</p>	<p align="center">Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales</p>	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
		Fecha: 26/03/2026
	<p align="center">Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025</p>	Página 39 de 70

11. Coordinación de actividades empresariales:

- **persona encargada del proceso:**

Se encarga un SPA diferente al de Higiene y Vigilancia de la Salud.

- **Idoneidad:**

No hay ningún indicador de satisfacción del cliente, son todos de rendimiento.

- **Mejoras:**

Se modificará en la próxima carta de servicios para enviar una encuesta de satisfacción a las empresas con las que se trabaja, que hacen una comunicación de CAE en el momento que se dé el visto bueno a su entrada a las instalaciones de la Universidad de Zaragoza.

12. Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales:

- **persona encargada del proceso:**


María Rosa Rodrigo Rodrigo.

- **Idoneidad:**

No hay ningún indicador de satisfacción del cliente, son todos de rendimiento.

- **Mejoras:**

Se modificará en la próxima carta de servicios para incluir en la encuesta anual una pregunta sobre la satisfacción del cliente.

 Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza	Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025		Fecha: 26/03/2026
		Página 40 de 70

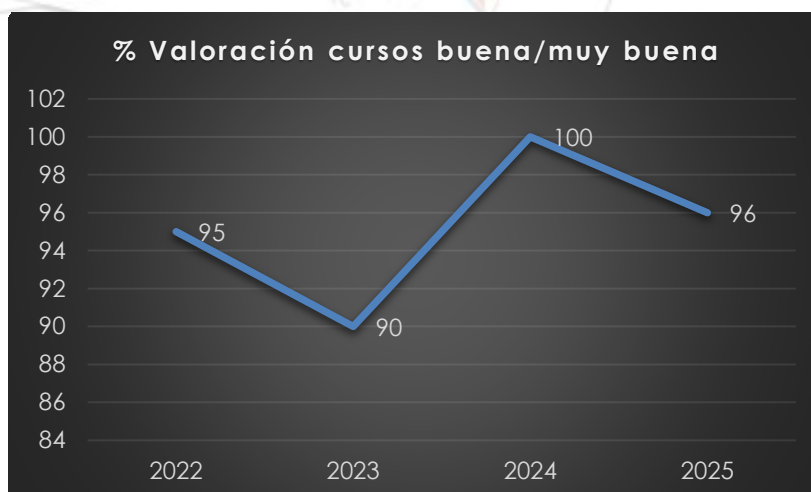
13. Emergencias:


13.a Suma de % de valoración global del curso muy buena y bastante buena:

- **persona que mide el indicador:**
Cristina Millán López
- **de dónde se obtienen los datos (archivo):**
Documento generado de encuestas realizadas en cada curso, enviado por el servicio de Selección y Formación del PTGAS, ya que los cursos de emergencias se hacen desde este servicio.
- **cómo se mide (fórmula que se utiliza):**
Sumario del valor global / nº de cursos de los que se hacen encuestas
- **dónde se guardan los datos de este indicador (nombre del archivo y formato):**
Ordenador uprlriesgos, carpeta Calidad, libro Excel Indicadores, hoja Emergencias.
- **dónde se guarda la evolución del indicador, tablas, etc.:**
Ordenador uprlriesgos, carpeta Calidad, libro Excel Indicadores, hoja Emergencias.
- **frecuencia de medición:**
Anual.
- **Valores obtenidos:**

Valoración entre muy buena y bastante buena	2022	2023	2024	2025
Total	36 de 38	78 de 87	11 de 11	50 de 52
%	95	90	100	96

- **Evolución con los años:**



 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza</p>	<p align="center">Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales</p>	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
	<p align="center">Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025</p>	Fecha: 26/03/2026
		Página 41 de 70

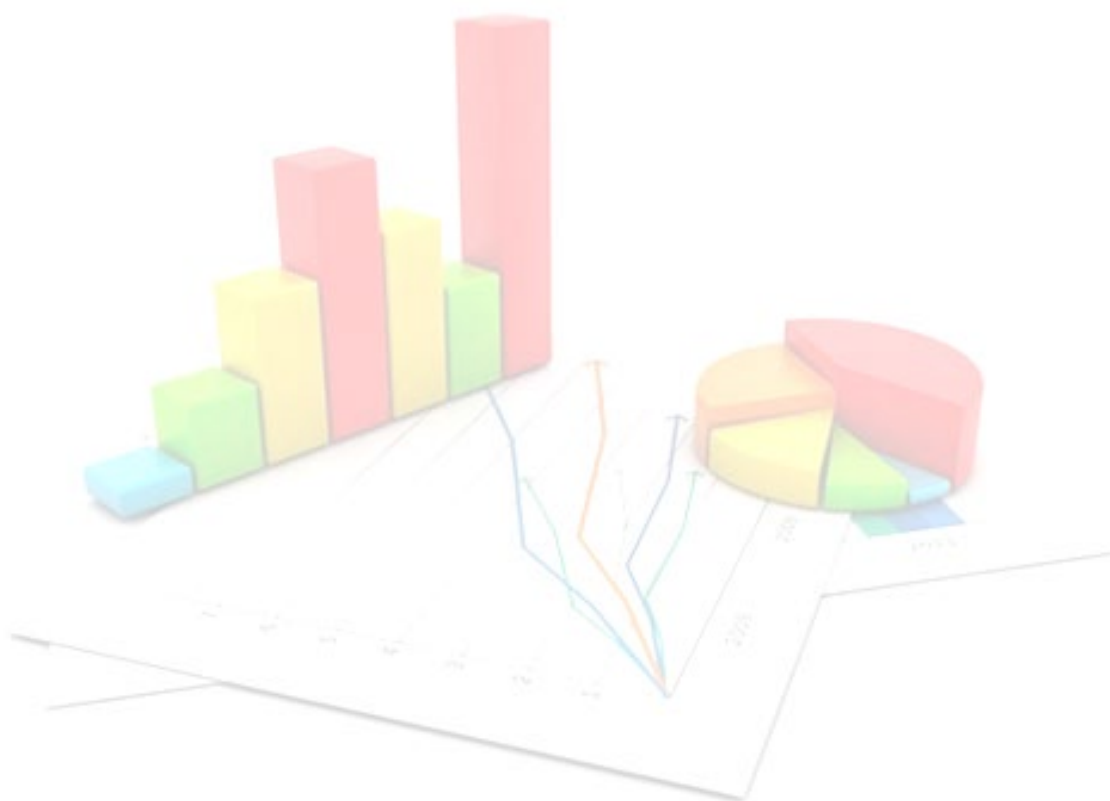
- **Idoneidad:**


Sirve para conocer la satisfacción de las personas usuarias.

Sobre el resto de formaciones que dan empresas externas es difícil actuar, excepto procurar que el temario sea adecuado.

- **Mejoras:**

Unificar en el proceso de Formación en general.



 Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza	Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
		Fecha: 26/03/2026
	Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025	Página 42 de 70


13.b N° de quejas de personas que no han podido hacer un curso de emergencias:

- persona que mide el indicador:
Cristina Millán López
- de dónde se obtienen los datos (archivo):
Del registro en la base de datos de "Felicitaciones, quejas y sugerencias", área Emergencias.
- cómo se mide (fórmula que se utiliza):
Se cuentan los registros del año sobre el área de "Emergencias" y se estudia si el motivo es por no poder hacer un curso sobre emergencias.
- dónde se guardan los datos de este indicador (nombre del archivo y formato):
Ordenador uprlriesgos, carpeta Calidad, libro Excel Indicadores, hoja Emergencias.
- dónde se guarda la evolución del indicador, tablas, etc.:
Ordenador uprlriesgos, carpeta Calidad, libro Excel Indicadores, hoja Emergencias.
- frecuencia de medición:
Anual
- Valores obtenidos:

N° quejas por falta de formación curso de emergencia	2022	2023	2024	2025
Total	0%	0%	0%	0%

- Evolución con los años:



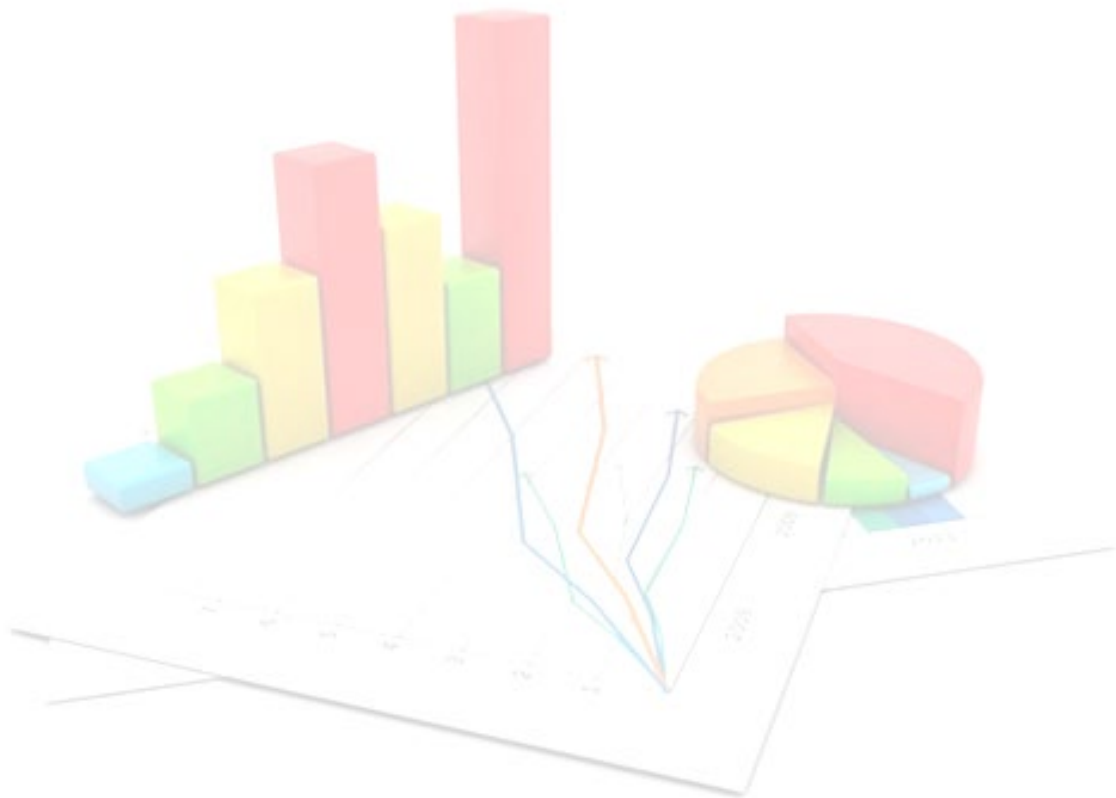
 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza</p>	<p align="center">Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales</p>	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
<p align="center">Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025</p>		Fecha: 26/03/2026
		Página 43 de 70


- **Idoneidad:**

Sirve para conocer las necesidades de formación de las personas usuarias, pero se suelen programar varias ediciones para no dejar a la gente fuera.

- **Mejoras:**

Se elimina de la carta de servicios y en todo caso se unificaría con el proceso de Formación.



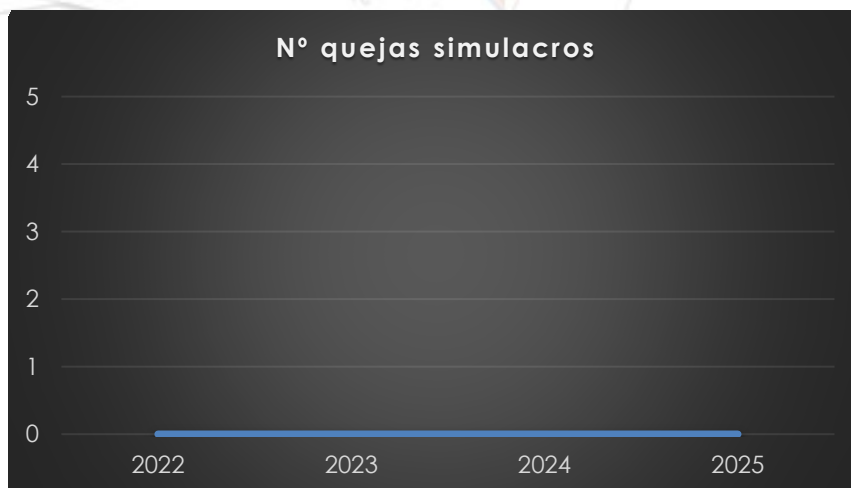
 Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza	Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
		Fecha: 26/03/2026
	Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025	Página 44 de 70


13.c N° de quejas recibidas en simulacros y emergencias:

- persona que mide el indicador:
Cristina Millán López
- de dónde se obtienen los datos (archivo):
De la base de datos de "Felicitaciones, quejas y sugerencias" que se registran en el área de Emergencias.
- cómo se mide (fórmula que se utiliza):
Se cuentan los registros del año sobre el área de "Emergencias" y se ve si son por el proceso de realización de un simulacro.
- dónde se guardan los datos de este indicador (nombre del archivo y formato):
Ordenador uprlriesgos, carpeta Calidad, libro Excel Indicadores, hoja Emergencias.
- dónde se guarda la evolución del indicador, tablas, etc.:
Ordenador uprlriesgos, carpeta Calidad, libro Excel Indicadores, hoja Emergencias.
- frecuencia de medición:
Anual
- Valores obtenidos:

N° de quejas recibidas en simulacro y emergencias	2022	2023	2024	2025
Total	0	0	0	0

- Evolución con los años:



 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza</p>	<p align="center">Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales</p>	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
<p align="center">Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025</p>		Fecha: 26/03/2026
		Página 45 de 70

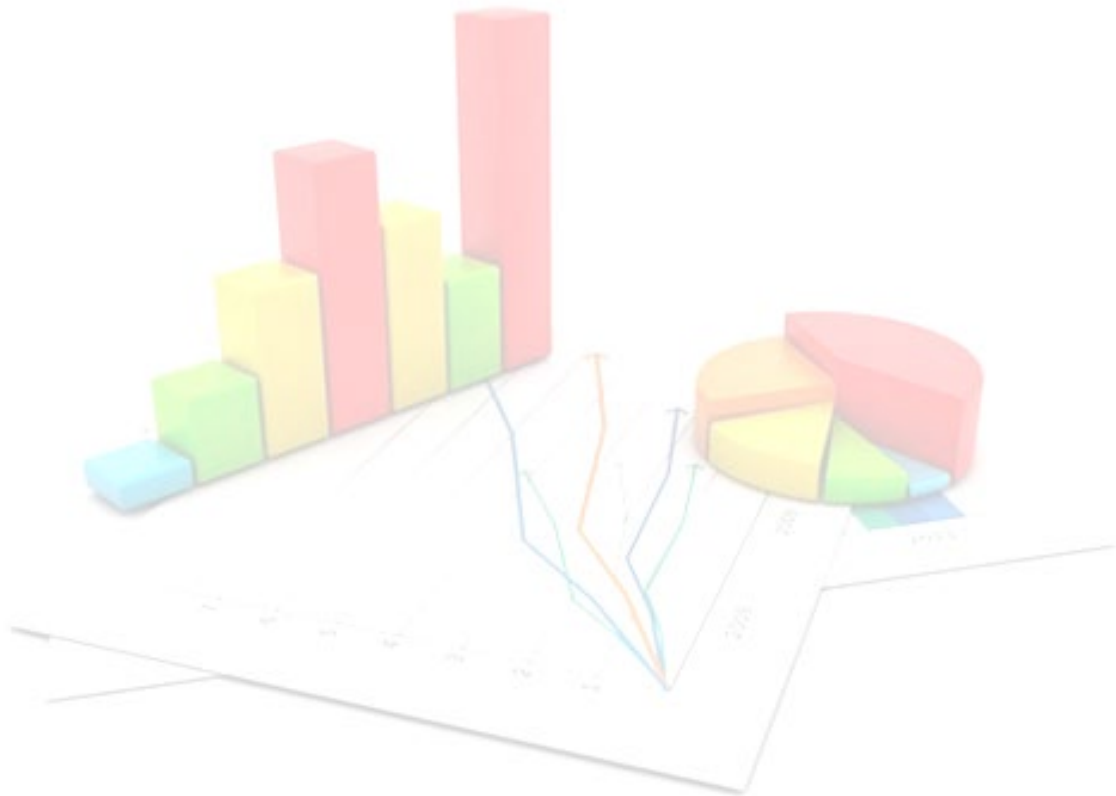
- **Idoneidad:**


Sirve para conocer la implicación de las personas usuarias de los edificios de la Universidad de Zaragoza con la seguridad de las personas y del trabajo de la UPRL.

Habitualmente las quejas son verbales de gente que no quiere evacuar el edificio, pero no manifiestan sus quejas por escrito por no tener defensa.

- **Mejoras:**

Se propone pensar un medio para que nos lleguen las quejas o sugerencias de los participantes en un simulacro de evacuación de un edificio a través de los administradores.




 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza</p>	<p align="center">Memorias</p> <p align="center">Unidad de Prevención de Riesgos Laborales</p>	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
		Fecha: 26/03/2026
	<p align="center">Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025</p>	Página 46 de 70

14. Dotación de Equipos de protección individual:


14.a N° de quejas recibidas por no poder empezar el trabajo de riesgo al no disponer de equipos de protección tras haber realizado el proceso de solicitud de forma correcta:

- persona que mide el indicador:
Ángel Vicente Gómez Rodrigo
- de dónde se obtienen los datos (archivo):
Correos recibidos con quejas por no poder empezar el trabajo al no disponer de equipos de protección tras haber realizado el proceso de solicitud de forma correcta. Si la queja hubiera sido telefónica, se recogería en un borrador de correo.
No las registra en la base de datos de "Felicitaciones, quejas y sugerencias".
- cómo se mide (fórmula que se utiliza):
Se cuentan los correos recibidos con las quejas.
No las registra en la base de datos "Felicitaciones, quejas y sugerencias" en el área de "epis" por lo que no puede contar los registros del año sobre este tema.
- dónde se guardan los datos de este indicador (nombre del archivo y formato):
Buzón de correo.
- dónde se guarda la evolución del indicador, tablas, etc.:
Memorias.
No se registran.
- frecuencia de medición:
Anual
- Valores obtenidos:
Sin datos.
- Evolución con los años:
Sin datos.
- Idoneidad:
Sirve para conocer bastante la satisfacción de los usuarios que necesitan equipos de protección individual.
- Mejoras:
Colocar un canal de quejas en la página web de EPIs.
Mandar encuesta de satisfacción del proceso de dotación de epis para nuevos trabajadores.
Curso de formación para el técnico que mide los indicadores.

 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza</p>	<p align="center">Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales</p>	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
		Fecha: 26/03/2026
	<p align="center">Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025</p>	Página 47 de 70

14.b Nº de reclamaciones por exceso de tiempo en la entrega:

- persona que mide el indicador:
Ángel Vicente Gómez Rodrigo
- de dónde se obtienen los datos (archivo):
Correos recibidos con quejas por exceso de tiempo. Si la queja hubiera sido telefónica, se recogería en un borrador de correo. Encuesta.
No las registra en la base de datos de "Felicitaciones, quejas y sugerencias".
- cómo se mide (fórmula que se utiliza):
Se cuentan los correos recibidos con las quejas.
No las registra en la base de datos "Felicitaciones, quejas y sugerencias" en el área de "epis" por lo que no puede contar los registros del año sobre este tema.
- dónde se guardan los datos de este indicador (nombre del archivo y formato):
Buzón de correo.
No se guarda.
- dónde se guarda la evolución del indicador, tablas, etc.:
Memorias.
No se guarda.
- frecuencia de medición:
Anual
- Valores obtenidos:
Sin datos.
- Evolución con los años:
Sin datos.
- Idoneidad:
Sirve para conocer la satisfacción de los usuarios con necesidades urgentes y nuestra capacidad de respuesta.
- Mejoras:
Curso de formación para el técnico que mide los indicadores.

 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza</p>	<p align="center">Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales</p>	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
		Fecha: 26/03/2026
	<p align="center">Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025</p>	Página 48 de 70

14.c N° quejas recibidas en el proceso Epis:

- persona que mide el indicador:

Ángel Vicente Gómez Rodrigo

- de dónde se obtienen los datos (archivo):

Correos recibidos con quejas por el proceso. Si la queja hubiera sido telefónica, se recogería en un borrador de correo. Encuesta.

No las registra en la base de datos de "Felicitaciones, quejas y sugerencias".

- cómo se mide (fórmula que se utiliza):

Se cuentan los correos con las quejas. Se añaden quejas expresadas en la encuesta.

No las registra en la base de datos "Felicitaciones, quejas y sugerencias" en el área de "epis" por lo que no puede contar los registros del año sobre este tema.

- dónde se guardan los datos de este indicador (nombre del archivo y formato):

Buzón de correo.

- dónde se guarda la evolución del indicador, tablas, etc.:

Memorias.

No se guarda.

- frecuencia de medición:

Anual

- Valores obtenidos:

Sin datos.

- Evolución con los años:


Sin datos.

- Idoneidad:

Sirve para conocer la satisfacción de las personas usuarias.


- Mejoras:

Curso de formación para el técnico que mide los indicadores.

 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza</p>	<p align="center">Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales</p>	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
		Fecha: 26/03/2026
	<p align="center">Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025</p>	Página 49 de 70


14.d % de peticiones atendidas en un tiempo superior a 10 días laborables:

- persona que mide el indicador:
Ángel Vicente Gómez Rodrigo
- de dónde se obtienen los datos (archivo):
En PeopleSoft, Prevención de riesgos->Epis->Listado material anual. Allí se selecciona el año y se leen los datos "Peticiones atendidas en más de 10 días" y "Total peticiones aceptadas y enviadas".
- cómo se mide (fórmula que se utiliza):
$$\text{Peticiones atendidas en más de 10 días} / \text{Total peticiones aceptadas y enviadas} * 100$$
- dónde se guardan los datos de este indicador (nombre del archivo y formato):
Memorias.
No se registran.
- dónde se guarda la evolución del indicador, tablas, etc.:
Memorias.
No se guarda.
- frecuencia de medición:
Anual
- Valores obtenidos:
Sin datos.
- Evolución con los años:
Sin datos.
- Idoneidad:
Sirve para conocer la satisfacción de las personas usuarias ya que los equipos de protección habitualmente se piden con urgencia.
- Mejoras:
Eliminar este indicador y cambiarlo por otro que mida mejor la satisfacción de este factor.

 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza</p>	<p align="center">Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales</p>	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
		Fecha: 26/03/2026
	<p align="center">Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025</p>	Página 50 de 70


14.e Nota media obtenida en la encuesta en cuanto al tiempo de entrega:

- persona que mide el indicador:
Ángel Vicente Gómez Rodrigo
- de dónde se obtienen los datos (archivo):
Los datos de la encuesta los remite una compañera que es la coordinadora de Atenea. El técnico dice que no dispone de acceso directo a la encuesta, pero se le facilitan los resultados anuales que ofrece Atenea incluidas las observaciones de los usuarios. La encuesta facilita una nota global del servicio.
- cómo se mide (fórmula que se utiliza):
El técnico lo desconoce. Dice: "Supongo que el sistema suma las puntuaciones y divide por el total de encuestas".
- dónde se guardan los datos de este indicador (nombre del archivo y formato):
Memorias.
- dónde se guarda la evolución del indicador, tablas, etc.:
Memorias
- frecuencia de medición:
Anual
- Valores obtenidos:
Sin datos.
- Evolución con los años:
Sin datos.
- Idoneidad:
Sirve para conocer la satisfacción de las personas usuarias.
- Mejoras:
Se quiere obtener permiso para realizar una encuesta completa en la que se pregunte por más ítems, como el tiempo de entrega. Dedicar 2 días a la entrega de equipos de protección individual para rebajar el tiempo de entrega si es que hubiera quejas. O ser más dinámico en la gestión.

 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza</p>	<p align="center">Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales</p>	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
		Fecha: 26/03/2026
	<p align="center">Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025</p>	Página 51 de 70

14.f N° de quejas recibidas por la calidad de la prenda:

- persona que mide el indicador:
Ángel Vicente Gómez Rodrigo
- de dónde se obtienen los datos (archivo):
Correos recibidos con quejas por calidad de la prenda. Si la queja hubiera sido telefónica, se recogería en un borrador de correo.
No las registra en la base de datos de "Felicitaciones, quejas y sugerencias".
- cómo se mide (fórmula que se utiliza):
Se cuentan los correos con las quejas.
No las registra en la base de datos "Felicitaciones, quejas y sugerencias" en el área de "epis" por lo que no puede contar los registros del año sobre este tema.
- dónde se guardan los datos de este indicador (nombre del archivo y formato):
Buzón de correo.
No se guarda.
- dónde se guarda la evolución del indicador, tablas, etc.:
Memorias.
No se guarda.
- frecuencia de medición:
Anual
- Valores obtenidos:
Sin datos.
- Evolución con los años:
Sin datos.
- Idoneidad:
Sirve para conocer la satisfacción de las personas usuarias.
- Mejoras:
Curso de formación para el técnico que mide los indicadores.

 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza</p>	<p align="center">Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales</p>	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
		Fecha: 26/03/2026
	<p align="center">Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025</p>	Página 52 de 70

14.g Nota media obtenida en la encuesta referente a la calidad de las prendas:

- persona que mide el indicador:

Ángel Vicente Gómez Rodrigo

- de dónde se obtienen los datos (archivo):

Los datos de la encuesta los remite una compañera que es la coordinadora de Atenea. El técnico dice que no dispone de acceso directo a la encuesta, pero se le facilitan los resultados anuales que ofrece Atenea incluidas las observaciones de los usuarios. La encuesta facilita una nota global del servicio.

- cómo se mide (fórmula que se utiliza):

El técnico lo desconoce. Supone que el sistema suma las puntuaciones y divide por el total de encuestas.

- dónde se guardan los datos de este indicador (nombre del archivo y formato):

Memorias.

No se guarda.

- dónde se guarda la evolución del indicador, tablas, etc.:

Memorias.

No se guarda.

- frecuencia de medición:

Anual

- Valores obtenidos:

Sin datos.

- Evolución con los años:

Sin datos.


- Idoneidad:

Sirve para conocer la satisfacción de las personas usuarias.

- Mejoras:

Se quiere obtener permiso para realizar una encuesta completa en la que se pregunte por más ítems, como la calidad de las prendas.

Curso de formación para el técnico que mide los indicadores.

 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza</p>	<p align="center">Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales</p>	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
		Fecha: 26/03/2026
	<p align="center">Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025</p>	Página 53 de 70

15. Formación:

15.a Valoración global de los cursos en la encuesta:

- persona que mide el indicador:

Cristina Millán López

- de dónde se obtienen los datos (archivo):

Documento generado de encuestas realizadas en cada curso. Dependiendo del tipo de curso la información llega desde:

Si gestiona el servicio de selección y formación del PTGAS, el documento lo generan ellos.

Si los cursos vienen de CIFICE, la información viene de Moddle

Si los cursos los gestiona la UPRL de la encuesta Atenea

- cómo se mide (fórmula que se utiliza):

Sumario del valor global / nº total de cursos

Si son sobre valoración de 10 se llevan a una escala de 5.

- dónde se guardan los datos de este indicador (nombre del archivo y formato):

Ordenador uprlriesgos, carpeta Calidad, Libro Excel indicadores, Hoja Formación.

- dónde se guarda la evolución del indicador, tablas, etc.:

Ordenador uprlriesgos, carpeta Calidad, Libro Excel indicadores, Hoja Formación.

- frecuencia de medición:

Anual

- Valores obtenidos:


Valoración global del curso >4 puntos	2024	2025
Total	41 de 41	18 de 22

- Evolución con los años:

No se puede hacer gráfica con esta definición de indicador.

- Idoneidad:

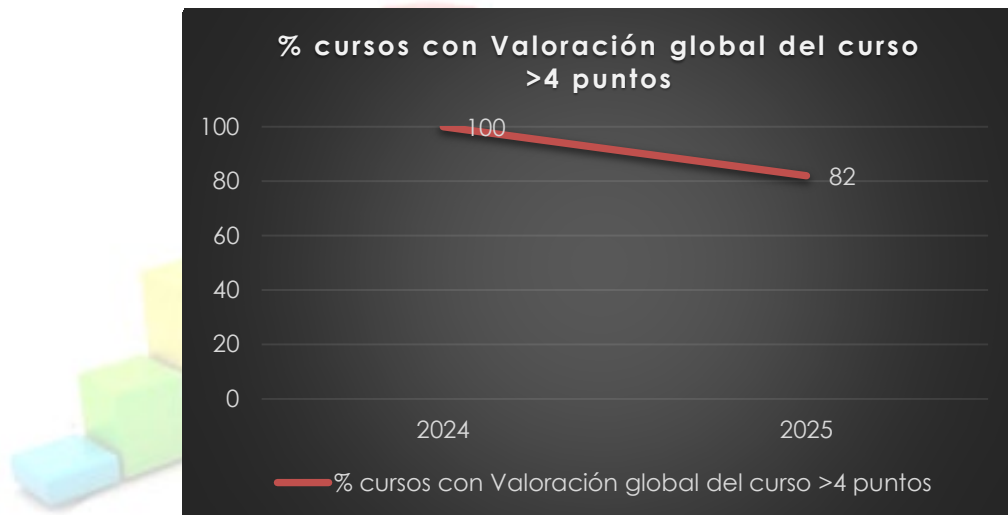
Sirve para conocer la satisfacción de las personas asistentes al curso.


 Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza	Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
	Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025	Fecha: 26/03/2026
		Página 54 de 70

- Mejoras:

Reformular el indicador por otro similar, % de cursos valorados con una nota superior de 4 sobre 5 en la valoración global del curso. Y dividir también por áreas de formación.

% cursos con Valoración global del curso >4 puntos	2024	2025
Total	100	82



 Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza	Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
	Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025	Fecha: 26/03/2026
		Página 55 de 70


15.b N° de quejas recibidas en la encuesta acerca de los ponentes del Congreso de Prevención de la UPRL:

- **persona que mide el indicador:**
Cristina Millán López
- **de dónde se obtienen los datos (archivo):**
Se registrarían en la base de datos de "Felicitaciones, quejas y sugerencias" en el área "otros".
No se pregunta por esto en la encuesta del congreso.
- **cómo se mide (fórmula que se utiliza):**
Contando en la base de datos "Felicitaciones, quejas y sugerencias" en el área de "otros" los registros del año que toque congreso, acerca de los ponentes.
- **dónde se guardan los datos de este indicador (nombre del archivo y formato):**
Ordenador uprlriesgos, carpeta Calidad, Libro Excel indicadores, Hoja Formación.
- **dónde se guarda la evolución del indicador, tablas, etc.:**
Ordenador uprlriesgos, carpeta Calidad, Libro Excel indicadores, Hoja Formación.
- **frecuencia de medición:**
Bianual
- **Valores obtenidos:**

Quejas recibidas Ponentes Congreso	2023	2025
Total	0	0

- **Evolución con los años:**



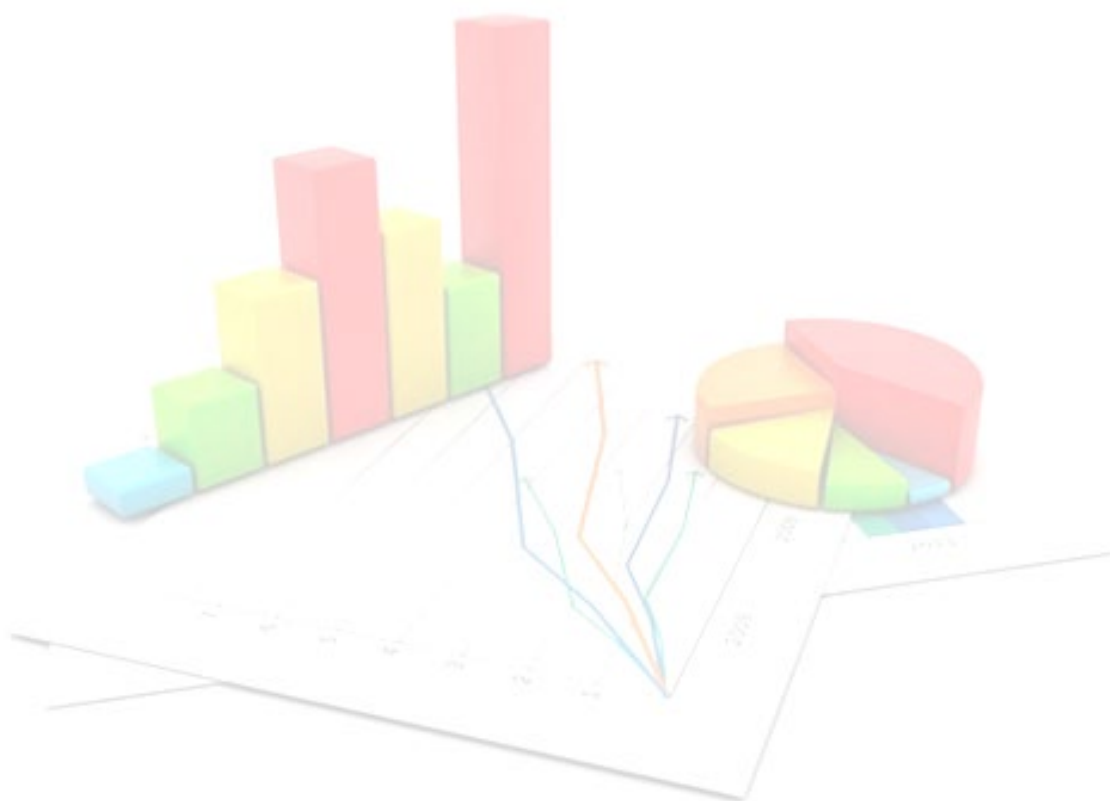
 Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza	Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025		Fecha: 26/03/2026
		Página 56 de 70


- **Idoneidad:**

Sirve para conocer la calidad de los ponentes y del Congreso.

- **Mejoras:**

Se cambiará en la encuesta por una pregunta en referencia a la calidad de los ponentes si se pueden hacer encuestas en Atenea con más preguntas.




 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza</p>	Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
	Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025	Fecha: 26/03/2026
Página 57 de 70		

15.c Nota media de valoración global del congreso obtenida en las encuestas:

- persona que mide el indicador:
Cristina Millán López
- de dónde se obtienen los datos (archivo):
De las encuestas de Atenea.
- cómo se mide (fórmula que se utiliza):
Da un valor directo de valoración global.
- dónde se guardan los datos de este indicador (nombre del archivo y formato):
Ordenador uprlriesgos, carpeta Calidad, Libro excel indicadores, Hoja Formación.
- dónde se guarda la evolución del indicador, tablas, etc.:
Ordenador uprlriesgos, carpeta Calidad, Libro excel indicadores, Hoja Formación.
- frecuencia de medición:
Bianual
- Valores obtenidos:

Nota media de valoración global del Congreso de Prevención	2025
Total	4.65 (4 de 5)

- Evolución con los años:
No está incluido en la memoria de formación de 2023.
- Idoneidad:
Sirve para conocer la calidad del Congreso.
- Mejoras:
Recordar incluirlo en la memoria de 2027.

 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza</p>	<p align="center">Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales</p>	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
		Fecha: 26/03/2026
	<p align="center">Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025</p>	Página 58 de 70


16. Gestión de residuos peligrosos y sanitarios:

16.a N° de incidencias por mala gestión RP:

- persona que mide el indicador:
Ángel Vicente Gómez Rodrigo
- de dónde se obtienen los datos (archivo):
Correos enviados informando de incidencias por mala praxis a gestores internos específicos
- cómo se mide (fórmula que se utiliza):
Se cuentan los correos iniciales
- dónde se guardan los datos de este indicador (nombre del archivo y formato):
Buzón de correo
Excel residuos-Epi 1.
- dónde se guarda la evolución del indicador, tablas, etc.:
Memorias.
- frecuencia de medición:
Anual
- Valores obtenidos:
Sin datos.
- Evolución con los años:
Sin datos.
- Idoneidad:
Sirve para conocer la formación de las personas usuarias y no su satisfacción.
- Mejoras:
Eliminar.

N° de incidencias por mala gestión RS:

- de dónde se obtienen los datos (archivo):
Correos enviados informando de incidencias por mala praxis a gestores internos específicos
- cómo se mide (fórmula que se utiliza):
Se cuentan los correos iniciales
- dónde se guardan los datos de este indicador (nombre del archivo y formato):

 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza</p>	<p align="center">Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales</p>	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
<p align="center">Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025</p>		Fecha: 26/03/2026
		Página 59 de 70

Buzón de correo. Excel residuos-Epi 1.

- dónde se guarda la evolución del indicador, tablas, etc.:

Memorias

- frecuencia de medición:

Anual

- Valores obtenidos:

Sin datos.

- Evolución con los años:

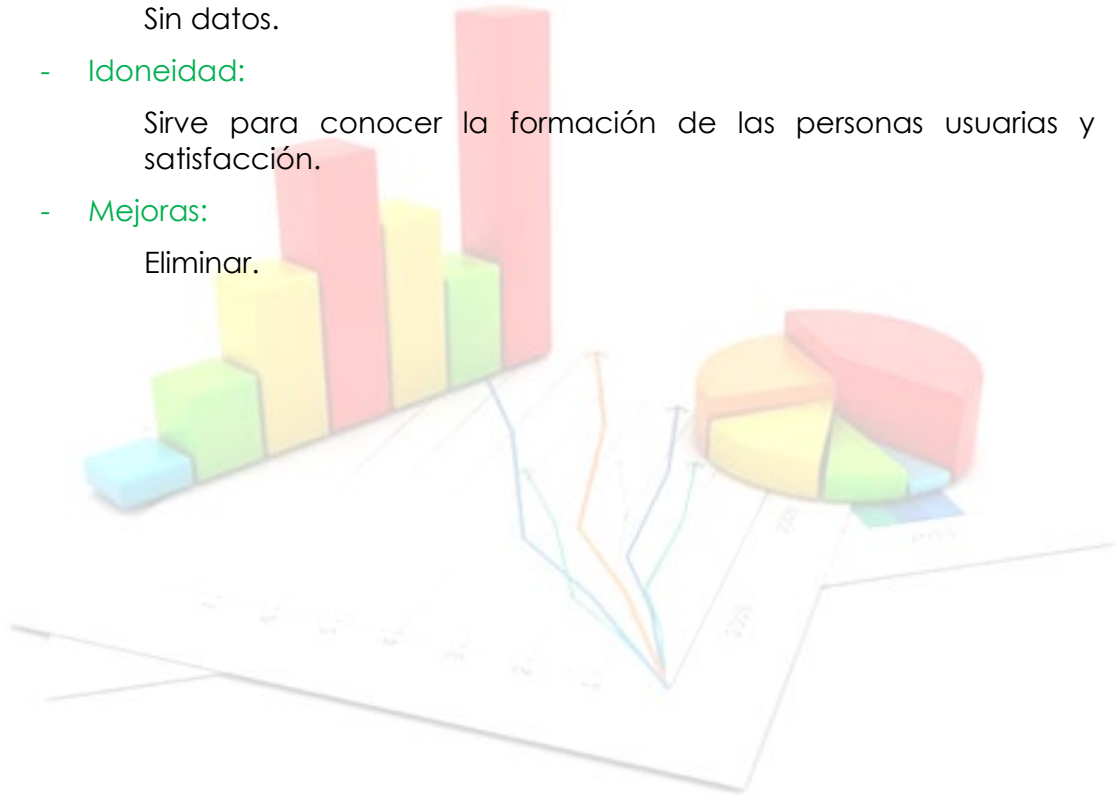
Sin datos.


- Idoneidad:

Sirve para conocer la formación de las personas usuarias y no su satisfacción.

- Mejoras:

Eliminar.




 Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza	Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
	Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025	Fecha: 26/03/2026
		Página 60 de 70

16.b Nota media de valoración global de los cursos de gestores de residuos:

- persona que mide el indicador:
Ángel Vicente Gómez Rodrigo
- de dónde se obtienen los datos (archivo):
No se han realizado cursos de formación.
- cómo se mide (fórmula que se utiliza):
No se han realizado cursos de formación.
- dónde se guardan los datos de este indicador (nombre del archivo y formato):
Memorias
- dónde se guarda la evolución del indicador, tablas, etc.:
Memorias
- frecuencia de medición:
Anual
- Valores obtenidos:

Nota media valoración curso gestores RP y RS	2024	2025
Total	Sin datos	Sin datos

- Evolución con los años:
Sin datos
- Idoneidad:
Sirve para conocer la satisfacción de los gestores internos al facilitar su trabajo.
- Mejoras:
Incluir en el proceso de formación.

 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza</p>	Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
	Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025	Fecha: 26/03/2026
Página 61 de 70		

16.c % de consultas recibidas y contestadas:

- persona que mide el indicador:

Ángel Vicente Gómez Rodrigo

- de dónde se obtienen los datos (archivo):

Correos recibidos con consultas. Se contestan todas, sea por correo o por teléfono.

- cómo se mide (fórmula que se utiliza):

Se cuentan los correos recibidos que contienen consultas. Casi siempre en un correo hay varias consultas, de ámbitos muy variados, y se mezclan con solicitudes de material. No se cuentan las consultas recibidas por teléfono, que son muchas más y normalmente se resuelven en el acto.

- dónde se guardan los datos de este indicador (nombre del archivo y formato):

Buzón de correo

- dónde se guarda la evolución del indicador, tablas, etc.:

Memorias

- frecuencia de medición:

Anual

- Valores obtenidos:

% consultas contestadas	2024	2025
Total	Sin datos	Sin datos

- Evolución con los años:


Sin datos

- Idoneidad:

Es un indicador de rendimiento.

- Mejoras:

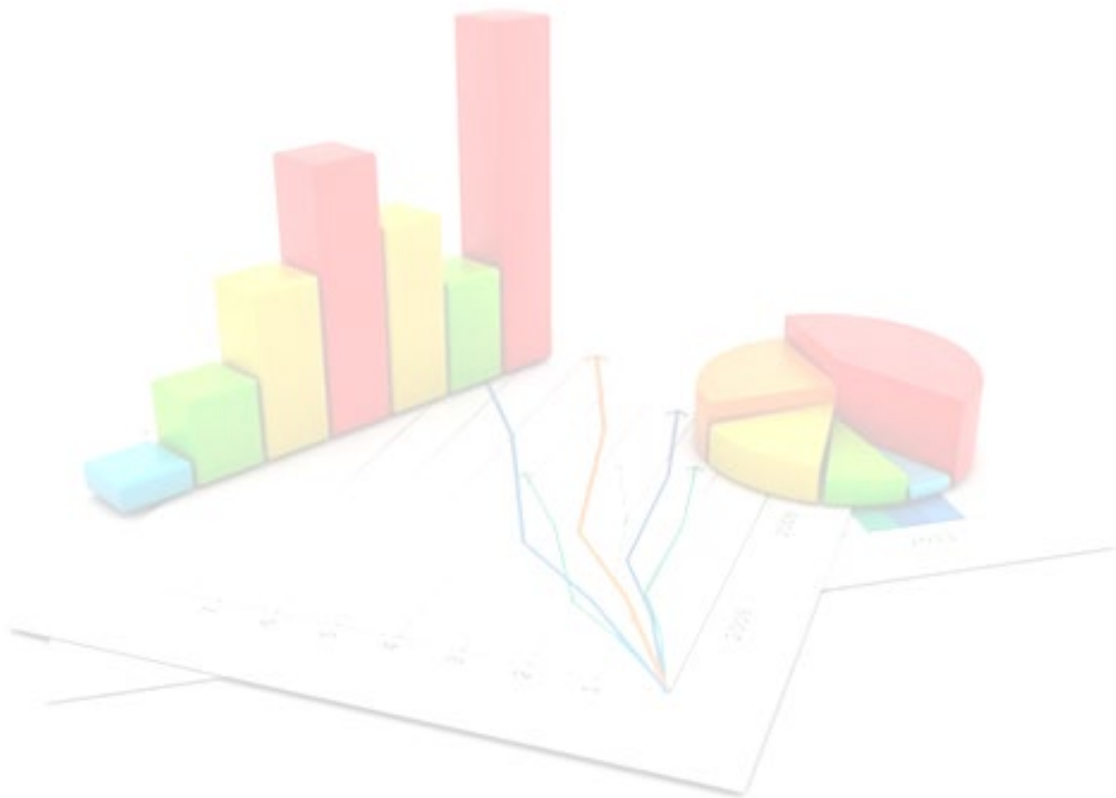
Eliminar y cambiar por una encuesta de satisfacción para las consultas. Pasar al proceso de consulta y participación.


 Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza	Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025		Fecha: 26/03/2026
		Página 62 de 70

B. RESUMEN MEDIDAS CORRECTORAS


Se hace necesaria una reforma de la carta de servicios para unificar procesos, por ejemplo, el de formación con todos los tipos de cursos que aparecen en varios procesos, y el de quejas, sugerencias y mejoras en el proceso de consulta y participación de los trabajadores.

*Los códigos que aparecen en estos indicadores de la memoria no corresponden con los que aparecen en la carta de servicios o en el PAM, por lo que se unificarán en la próxima carta de servicios.




 Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza	Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
		Fecha: 26/03/2026
	Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025	Página 63 de 70


Nombre indicador calidad	Código	Mejoras
Proceso Información		
Valoración de los nuevos contratados en la encuesta del correo de bienvenida referente a la información recibida	1.a	Se va a procurar mandar información más adecuada a cada persona contratada nueva, procurando que se marque en la base de datos de nuevos contratados la pestaña adecuada al puesto de trabajo.
Nº de quejas recibidas por los nuevos contratados por falta de información	1.b	Se va a recordar al técnico que dispone de un archivo con los riesgos de los puestos de trabajo según la RPT, para que busque a la persona nueva contratada y pueda mandarle la información que mejor se adapte a su perfil de riesgos.
Nº de quejas a página web	1.c	Se procura ir actualizando la información conforme cambia la legislación, pero no se dispone de una manera que alerte al personal de la UPRL. Se está elaborando otro formato de web más visual para adaptarse al institucional y para que sea más visual encontrar la información.
Proceso Consulta y Participación		
Nº de quejas recibidas por la no atención a las solicitudes de información o consultas	2.a	Redactar de otra manera para incluir las sugerencias también. Se propone enviar un correo aquellas personas que realicen consultas, en la que se pregunte por el nivel de satisfacción en la resolución de sus consultas, gestionándolo a través de ATENEA. Por lo tanto, habrá que modificar la redacción del indicador. Si las consultas son telefónicas, se solicitará un correo electrónico para mandar la encuesta. Si son por el formulario de comunicación, ya se solicita el correo electrónico como obligatorio.

 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza</p>	Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
		Fecha: 26/03/2026
	Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025	Página 64 de 70


Nombre indicador calidad	Código	Mejoras
% de quejas o sugerencias de mejoras presentadas para el trabajo que realiza la UPRL estudiadas y contestadas	2.b	<p>Se desestima de la carta de servicios y se añaden las sugerencias al indicador anterior.</p> <p>Se estudia la posibilidad de mandar una encuesta de satisfacción cuando se responda a la queja o sugerencia presentadas.</p>
Proceso de Evaluación de riesgos: Ergonomía		
% de solicitudes de evaluación de condiciones ergonómicas atendidas en menos de 15 días	3.a	<p>Se desestima el indicador porque los datos no son fiables debido a la manera de medirlos.</p> <p>Se propone envío de una encuesta de satisfacción al finalizar las evaluaciones, por lo que habrá que modificar el indicador por un valor medio obtenido en la encuesta de satisfacción de las evaluaciones de riesgos ergonómicos.</p>
% de evaluaciones ergonómicas_atendidas por la UPRL con respecto a las que se han producido	3.b	<p>Ver 3.a</p> <p>Se desestima el indicador porque es un indicador de rendimiento.</p>
Proceso de Evaluación de riesgos: Psicología		
% de solicitudes de evaluación de riesgos psicosociales atendidas en menos de 15 días	4.a	<p>Se desestima el indicador porque los datos no son fiables debido a la manera de medirlos.</p> <p>Se propone envío de una encuesta de satisfacción al finalizar las evaluaciones, por lo que habrá que modificar el indicador por un valor medio obtenido en la encuesta de satisfacción de las evaluaciones de riesgos psicosociales.</p>
% de evaluaciones psicosociales_atendidas por la UPRL con respecto a las que se han producido	4.b	<p>Ver 4.a</p> <p>Se desestima el indicador porque es un indicador de rendimiento.</p>

 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza</p>	Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
		Fecha: 26/03/2026
	Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025	Página 65 de 70


Nombre indicador calidad	Código	Mejoras
Proceso de Evaluación de riesgos: Seguridad		
% de solicitudes de evaluación de <u>seguridad</u> atendidas en menos de 15 días	5.a	Se propone envío de una encuesta de satisfacción al finalizar las evaluaciones, por lo que habrá que modificar el indicador por un valor medio obtenido en la encuesta de satisfacción de las evaluaciones de riesgos de seguridad.
% de evaluaciones <u>seguridad</u> atendidas por la UPRL con respecto a las que se han producido	5.b	Se desestima el indicador porque es un indicador de rendimiento.
Proceso de Evaluación de riesgos para el embarazo o la lactancia natural materna		
% de solicitudes de evaluación de riesgos para el embarazo/lactancia atendidas en menos de 15 días	6.a	Se quiere obtener permiso para realizar una encuesta completa en la que se pregunte por más ítems entre los que se incluya el tiempo de respuesta de la UPRL.
% de evaluaciones de riesgos para el embarazo/lactancia atendidas por la UPRL con respecto a las que se han producido	6.b	Se desestima el indicador porque es un indicador de rendimiento.
Proceso de Evaluación de riesgos: Higiene industrial		
% de solicitudes de evaluación de condiciones higiénicas atendidas en menos de 15 días	7.a	Se propone envío de una encuesta de satisfacción al finalizar las evaluaciones, por lo que habrá que modificar el indicador por un valor medio obtenido en la encuesta de satisfacción de las evaluaciones de riesgos higiénicos.
% de evaluaciones higiénicas atendidas por la UPRL con respecto a las que se han producido	7.b	Se desestima el indicador porque es un indicador de rendimiento.

 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza</p>	Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
		Fecha: 26/03/2026
	Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025	Página 66 de 70

Nombre indicador calidad	Código	Mejoras
Proceso de Evaluación de riesgos: Vigilancia de la Salud		
% de solicitudes de evaluación de vigilancia de la salud atendidas en menos de 15 días	8.a	Se revisará este indicador para el área de vigilancia de la salud, ya que es una empresa externa.
% de evaluaciones de vigilancia de la salud atendidas por la UPRL con respecto a las que se han producido	8.b	Se desestima el indicador porque es un indicador de rendimiento.
Proceso de Vigilancia de la Salud		
Nº de quejas recibidas del proceso de citación	9.a	Se incidirá en que se mida por separado de las recibidas en el buzón de quejas.
Proceso de Planificación de Medidas Correctoras		
Nº de quejas recibidas por no haber tomado medidas en aquellas situaciones de riesgo en las que la UPRL podía poner medios	10.a	Los técnicos de la UPRL deben comunicar al jefe de la UPRL si, en cada una de las evaluaciones de su área, la UPRL ha podido tomar medidas correctoras, que vayan más allá del envío del informe de evaluación. Medir.
Proceso de Coordinación de Actividades empresariales en materia de prevención de riesgos		
Sin indicador de satisfacción	11.a	Se modificará en la próxima carta de servicios para enviar una encuesta de satisfacción a las empresas con las que se trabaja, que hacen una comunicación de CAE en el momento que se dé el visto bueno a su entrada a las instalaciones de la Universidad de Zaragoza.

 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza</p>	Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
		Fecha: 26/03/2026
	Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025	Página 67 de 70

Nombre indicador calidad	Código	Mejoras
Proceso de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales		
Sin indicador de satisfacción	12.a	Se modificará en la próxima carta de servicios para incluir en la encuesta anual una pregunta sobre la satisfacción del cliente.
Proceso de Emergencias		
Suma de % de valoración global del curso muy buena y bastante buena	13.a	Unificar en el proceso de Formación en general.
Nº de quejas de personas que no han podido hacer un curso de emergencias	13.b	Se elimina de la carta de servicios y en todo caso se unificaría con el proceso de Formación.
Nº de quejas recibidas en simulacros y emergencias:	13.c	Se propone pensar un medio para que nos lleguen las quejas o sugerencias de los participantes en un simulacro de evacuación de un edificio a través de los administradores.
Proceso de dotación de Equipos de Protección Individual		
Nº de quejas recibidas por no poder empezar el trabajo de riesgo al no disponer de equipos de protección tras haber realizado el proceso de solicitud de forma correcta	14.a	Colocar un canal de quejas en la página web de EPIs. Mandar encuesta de satisfacción del proceso de dotación de epis para nuevos trabajadores. Curso de formación para el técnico que mide los indicadores.
Nº de reclamaciones por exceso de tiempo en la entrega	14.b	Curso de formación para el técnico que mide los indicadores.

 Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza	Memorias Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	Código: ME-PRL-QA-02
		Revisión: 0
		Fecha: 26/03/2026
	Control de Indicadores de Calidad de la UPRL 2025	Página 68 de 70

Nombre indicador calidad	Código	Mejoras
Nº quejas recibidas en el proceso Epis	14.c	Curso de formación para el técnico que mide los indicadores.
% de peticiones atendidas en un tiempo superior a 10 días laborables	14.d	Eliminar este indicador y cambiarlo por otro que mida mejor la satisfacción de este factor.
Nota media obtenida en la encuesta en cuanto al tiempo de entrega	14.e	Se quiere obtener permiso para realizar una encuesta completa en la que se pregunte por más ítems, como el tiempo de entrega. Dedicar 2 días a la entrega de equipos de protección individual para rebajar el tiempo de entrega si es que hubiera quejas. O ser más dinámico en la gestión.
Nota media obtenida en la encuesta referente a la calidad de las prendas	14.f	Se quiere obtener permiso para realizar una encuesta completa en la que se pregunte por más ítems, como la calidad de la prenda. Curso de formación para el técnico que mide los indicadores.
Proceso de Formación		
Valoración global de los cursos en la encuesta	15.a	Reformular el indicador por otro similar, % de cursos valorados con una nota superior de 4 sobre 5 en la valoración global del curso. Y dividir también por áreas de formación.
Nº de quejas recibidas en la encuesta acerca de los ponentes del Congreso de Prevención de la UPRL	15.b	Se cambiará en la encuesta por una pregunta en referencia a la calidad de los ponentes si se pueden hacer encuestas en Atenea con más preguntas.
Nota media de valoración global del congreso obtenida en las encuestas	15.c	Recordar incluirlo en la memoria de 2027.



Nombre indicador calidad	Código	Mejoras
Proceso Gestión de residuos peligrosos y sanitarios		
Nº de incidencias por mala gestión RP	16.a	Eliminar porque no es de satisfacción
Nº de incidencias por mala gestión RS	16.a	Eliminar porque no es de satisfacción
Nota media de valoración global de los cursos de gestores de residuos	16.b	Incluir en el proceso de formación.
% de consultas recibidas y contestadas	16.c	Eliminar y cambiar por una encuesta de satisfacción para las consultas. Pasar al proceso de consulta y participación.

