



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

[PC 05. GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS] [SERVICIO DE PREVENCIÓN]

REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA. PROCESOS ESTRATÉGICOS PE.01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA Y
PE.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

Control de documentación.

Elaborado por: Equipo de procesos/Unidades	Aprobado por: Gerencia
Nombre: Cargo: Jefe de Servicio/Unidad	Nombre: Nicolás Ruiz Reyes Cargo: Gerente
Fecha:	Fecha:

**ESTRUCTURA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS.**

1. Resultados del cuadro de mando de los indicadores de procesos.
2. Resultados del seguimiento de la encuesta general de usuarios.
3. Resultados del seguimiento de las encuestas post-servicios.
4. Resultados del seguimiento de quejas/sugerencias/felicitaciones.
5. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Internas.
6. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Auditorías.
7. Resultados del seguimiento de la encuesta de personas.
8. Análisis ejecutivo de los resultados.
9. Identificación y análisis de las mejoras incorporadas en los procesos 2017.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2017.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2018.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2018.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2018.
14. Valoración o consideraciones finales.

1. RESULTADOS DEL CUADRO DE MANDO DE LOS INDICADORES DE PROCESO.

Proceso	Código-2017	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/ Unidad	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2017	Cumplido
PC05	I.[PC 05.241]-18	Número de daños a la salud relacionados con riesgos no evaluados	Continua	SPR	0	0	0	0	1	0	0	Cumplido
PC05	I.[PC 05.241]-19	Porcentaje evaluaciones de riesgo revisadas en relación a las revisiones planificadas.	Semestral	SPR	100	60	100%	100%	93,30%	100%	>=95%	Cumplido
PC05	I.[PC 05.242]-20	Porcentaje de planes de emergencia realizados en relación a los planes de emergencia planificados	Semestral	SPR	100.0	100	Sin actividad	Sin actividad	100%	Sin actividad	100%	Sin actividad
PC05	I.[PC 05.242]-21	Porcentaje de simulacros realizados en relación a los simulacros planificados	Semestral	SPR	83.33	58,33	66,67%	100,00%	100%	Sin actividad	100%	Sin actividad
PC05	I.[PC 05 242]-22	Porcentaje de las acciones formativas ejecutadas respecto al total de acciones formativas planificadas y aprobadas por las respectivas comisiones	Semestral	SPR		88,89	100,00%	100,00%	90,90%	100%	100%	Cumplido

Proceso	Código-2017	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/ Unidad	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2017	Cumplido
		de la Universidad de Jaén.										
PC05	I.[PC 05.243]-23	Porcentaje de accidentes que no son por deficiencias en la gestión de los equipos de protección individual.	Continuada	SPR	100.0	100	100,00%	100,00%	100%	100%	>=95%	Cumplido
PC05	I.[PC 05 243]-24	Porcentaje de peticiones de Equipos de Protección Individual realizadas en plazo	Semestral	SPR		96,28	92,57%	96,89%	90%	96,07%	>=90%	Cumplido
PC05	I.[PC 05.244]-25	Porcentaje total de personal de la UJA que participa en los reconocimientos médicos anuales	Anual	SPR	43.38	29,54	30,00%	45,11%	40,75%	44,73%	NP	
PC05	I.[PC 05 244]-26	Porcentaje de reconocimientos médicos realizados con protocolo establecido.	Semestral	SPR	100	100	100,00%	100,00%	100%	100%	100%	Cumplido
PC05	I.[PC 05.245]-27	Número de accidentes segmentados con baja o sin baja laboral	Anual	SPR	21(7 con baja y 14 sin baja)	33 (17sin baja 16 con baja)	23 AT con baja/ 22 AT sin baja	21 AT con baja / 15 AT sin baja	11 AT con baja y 23 AT sin baja	20 AT sin baja y 11 AT con baja	NP	

Proceso	Código-2017	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/ Unidad	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2017	Cumplido
PC05	I.[PC 05.245]-28	Porcentaje de accidentes investigados	Semestral	SPR		100	100%	100%	100%	100%	100%	Cumplido

Esta información la incorpora al informe de seguimiento el SPE.



2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA GENERAL DE USUARIOS.

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

Código de encuesta	Unidad	2014			2015			2016			2017		
		Índice part.	M. Gobar	M. mejora	Índice part.	M. Gobar	M. mejora	Índice part.	M. Gobar	M. mejora	Índice part.	M. Gobar	M. mejora
EP-18-PC05	Servicio de Prevención	37,06%	4,23	-	57,93%	4,17	-	46,25%	4,33	-	37,65%	4,14	-
EP-22-PC05	Servicio de Prevención	39,31%	4,3	-	45,00%	4,46	-	35,81%	4,42	-	40,31%	4,38	-

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES.

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Quejas	% Quejas/ Respuestas	Media número días (quejas)	Nº Sugerencias	% Sugerencias/ Respuestas	Media número días (sugerencias)	Nº Felicitaciones
SPREV	PC05	1	100%	2,37	1	100%	0,00	-

5. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES. INTERNAS.

6. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES. AUDITORÍAS.

Unidad	SPREV	Año	2017
No conformidades de auditoría	3		
% total de NC cerradas	67%		

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2017-CL-SPR](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2017/tendencias.:



Se han realizado las mediciones periódicas de todos los indicadores del proceso. Destacando los siguientes resultados:

- PC05.241-19: Se ha alcanzado el valor del 100%, por encima del valor objetivo
- PC05.243-24: Se ha superado el valor objetivo, alcanzado el 96.07%, con las consideraciones del incremento producido en el número de peticiones, un 56% más que el año anterior. Se espera se repitan los valores relacionados con el número de peticiones, pero para igualar el resultado del indicador, se hace necesario continuar contando con el apoyo de personal becario.
- PC05.244-25: Se ha producido un incremento de un 4% del valor sobre el año anterior, aunque dicho incremento es coyuntural al estar relacionado con la contratación de personal investigador por medio de becas externas (Garantía Juvenil)
- PC05.242-21: No se ha planificado actividad para este ciclo aunque es necesario mencionar que existe una No Conformidad abierta como consecuencia del no cumplimiento de un compromiso de calidad.

B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2017/tendencias.:

Encuesta EP-22-PC05: Ha aumentado la tasa de respuesta, alcanzando para este año el valor del 40.31% frente al 35,81% del 2016. Se superan en todos los ítems el valor de 4 a excepción de los ítems 9 y 13, con unos valores respectivos de 3.77 y 3.8, aunque mantienen valores similares a años anteriores. Se han realizado actuaciones que posiblemente incrementen los resultados de estos ítems. Se ha modificado el lugar de extracción y en el pliego de contratación se ha regulado el tiempo máximo de espera el día de la cita para la revisión por parte del equipo médico.

Encuesta EP-18-PC05: Se ha producido un descenso en la tasa de respuesta, pasando de un valor del año 2016 del 46.25% a un valor del 37.65%. Achacamos esta disminución al perfil de una gran parte de los destinatarios de la encuesta al tratarse de personal de nueva incorporación, no habituados a este tipo de compromisos y a personal temporal. El valor global, aunque por encima del 4, ha disminuido con relación al año anterior, pasando del 4.33 al 4.14. Esta ligera disminución del valor global obtenido se puede relacionar con el incremento del número de solicitudes atendidas y la aparición de nuevas necesidades relacionados con el tipo de equipo de protección a suministrar.

Por parte del Servicio de Prevención se ha gestionado una queja, QYS-2017/00073 y una sugerencia, QYS-2017/000659, relativas al consumo de tabaco, que aunque no tiene relación directa con los procesos desarrollados por este Servicio, se nos remitió al relacionarse con temas de salud.

B.1 Sistemas de difusión de los resultados de satisfacción de las encuestas generales y post-servicio implantadas por la Unidad.

Los resultados de estas encuestas se encuentran publicados en nuestra página web.

B.2. Sistema de objetivos determinado por la Unidad, de acuerdo con la propuesta objetivos para el seguimiento de resultados de satisfacción de los Usuarios del SIGC-SUA.

Encuesta EP-22-PC05: Se fijó como valor objetivo, superar el valor de 4.40, para los resultado globales (ítem 6, 10 y 19), valor no alcanzado en el ítem 19 que ha quedado en el 4,27, resultado de gestión externa de los reconocimientos. Se espera que con la nueva contratación se mejoren estos resultados al incrementarse las exigencias recogidas en el pliego de contratación. Se mantiene como valor objetivo el valor de 4.40 pese a la disminución del año 2017 al haberse realizado acciones encaminadas a elevar el valor de satisfacción relativa.

Para el próximo año, se consideraran como valores objetivos, superar los valores de satisfacción para los resultados globales, el valor del 90%, con el fin de igualar a los valores objetivos de la encuesta EP-18-PC05.



Encuesta EP-18-PC05: Se fijó como valor objetivo superar el 90% en los valores de satisfacción. Ha bajado el valor relativo a la rapidez del servicio dentro del plazo establecido, que ha pasado de un 94.55% a 86.81%. Esta disminución se asocia al desconocimiento, por parte de los usuarios, del plazo establecido, dado el incremento de usuarios relacionados con nuevas incorporaciones, los cuales han penalizado este ítem. El valor global de satisfacción si se mantiene por encima del valor objetivo, 90,51%.

Para el próximo año se mantiene los mismos objetivos.

C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2017: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen).

Continúan en proceso de implantación las dos propuestas de mejora relativas a la disposición de un programa de gestión para la prevención de riesgos laborales y la modificación del proceso de solicitud de equipos de protección.

Como seguimiento para dichas mejoras se procedió a regular de forma anual la realización de reuniones de seguimiento.

Dado que dichas acciones están pendientes, no procede la correspondiente valoración de resultados.

9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2017.

Código:	46- 2017	Naturaleza de la mejora:	Recursos
Proceso:	PC 05.24 Gestión de la prevención de riesgos laborales		
Unidad/es:	Servicio de prevención (mejoras incluidas en las acciones correctivas de la No Conformidad de Auditoría Externa de marzo de 2017).		
Descripción de la mejora:	Implantación de un programa informático de gestión de Prevención de Riesgos Laborales. Se anexa en hoja aparte una relación de acciones realizadas hasta el momento relativo a esta mejora y el plan de implantación a seguir.		
Causa para su implantación:			
Objetivo de la mejora:			
Recursos previstos:			
Responsable de implantación:	Eva M ^a Fernández Serrano		
Previsión de resultados:			
Grado de prioridad:			
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		



Desarrollo temporal:	Inicio: oct-15	Finalización:	Segundo trimestre 2018
Descripción de resultados obtenidos:	Indicado en No conformidad de Auditoría de certificación Nº: 01/2017 . Auditoría: Se verifica en el documento de Planificación Implantación Programa Informático de Gestión PRL (2016/2018) las actuaciones realizadas. A fecha de auditoría está autorizada la adquisición (comisión TIC) y elaborado el pliego de prescripciones técnicas, prevista su licitación y a adjudicación en 2018.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de Implantación		

Código:	47-2017	Naturaleza de la mejora:	Recursos
Proceso:	PC 05.243 Gestión de equipos de protección individual		
Unidad/es:	Servicio de prevención (mejoras incluidas en las acciones correctivas de la No Conformidad de Auditoría Externa de marzo de 2017).		
Descripción de la mejora:	Modificación sustancial del proceso de solicitud de equipos de protección, mediante la implantación de un parte electrónico en Universidad Virtual que facilite la gestión de este proceso por las unidades intervinientes en el mismo. Se anexa planificación para la implantación de la mejora.		
Causa para su implantación:			
Objetivo de la mejora:			
Recursos previstos:			
Responsable de implantación:	Carmen Rosario Mesa Barrionuevo		
Previsión de resultados:			
Grado de prioridad:			
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio: ene-17	Finalización:	Tercer trimestre 2018
Descripción de resultados obtenidos:	Indicado en No conformidad de Auditoría de certificación Nº: 01/2017 . Auditoría: Se verifica el documento de Planificación Modificación Proceso Solicitud Equipos de Protección, mediante la implantación de un parte electrónico en Web (2016/2018).A fecha de auditoría está en fase de prueba la tramitación del “parte” electrónico en universidad virtual, con el valor añadido de haberse diseñado en integración con el almacén responsable del suministro de los equipos de protección. Está prevista su plena operatividad en el primer semestre de 2018.		



Verificación de resultados en auditoría, si procede:

En proceso de Implantación

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2017.

Unidad	Año	2016
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes	
Grupo de Calidad Servicio de Prevención	3	

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2018.

Unidad	PRL	Año	2018
Proceso/s	PC 05.24 Gestión de la prevención de riesgos laborales		
Descripción de la mejora	Disponibilidad de un programa informático de gestión de la prevención de riesgos laborales		
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivos de la mejora	Obtener una herramienta eficaz de gestión de la prevención de riesgos laborales especialmente en los módulos de evaluación de riesgos, equipos de protección individual y formación preventiva.		
Recursos previstos	Asignación Presupuestaria		
Responsables de implantación	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, Servicio de Informática, Servicio de Contratación y Patrimonio		
Previsión de Resultados	Adquisición del programa informático en año 2018		
Grado de prioridad	Alta		

Unidad	PRL	Año	2018
Proceso/s	PC 05.24 Gestión de la prevención de riesgos laborales		
Descripción de la mejora	Proponer el ajuste de la estructura del Servicio de Prevención al alcance de los procesos en la aprobación de la futura RPT		
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivos de la mejora	Adecuar los recursos humanos del Servicio de Prevención a las necesidades de los procesos		
Recursos previstos	Ampliación de recursos humanos en la RPT		
Responsables de implantación	Gerencia		
Previsión de Resultados	Desconocida, no imputable al servicio. Dependerá del proceso de aprobación de la RPT		
Grado de prioridad	Alta		



Unidad	PRL	Año	2018
Proceso/s	PC 05.24 Gestión de la prevención de riesgos laborales		
Descripción de la mejora	Programación anual de formación en Integración de la Prevención de Riesgos Laborales en todos los niveles		
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivos de la mejora	Integración de la prevención de riesgos laborales en toda la línea jerárquica de la Universidad de Jaén		
Recursos previstos	Acciones formativas impartidas por el Servicio de Prevención		
Responsables de implantación	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales. Unidad de formación.		
Previsión de Resultados	Plan de formación 2018		
Grado de prioridad	Alta		

Unidad	PRL	Año	2018
Proceso/s	PC 05.24 Gestión de la prevención de riesgos laborales		
Descripción de la mejora	Establecimiento de un protocolo de intercambio de información con el Servicio de Personal		
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivos de la mejora	Disponer de información puntual y actualizada de los datos de los recursos humanos que permitan la correcta evaluación de riesgos laborales, la identificación de los equipos de protección individual y la formación asociada a cada uno de los puestos de trabajo tras la incorporación y/o cambios de puesto de los trabajadores de la Universidad de Jaén.		
Recursos previstos	Procedimiento/Instrucción de comunicación		
Responsables de implantación	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales/Servicio de Personal		
Previsión de Resultados	Aprobación de Instrucción en el año 2018		
Grado de prioridad	Alta		

Unidad	PRL	Año	2018
Proceso/s	PC 05.242 Planes de emergencia		
Descripción de la mejora	Revisar la información existente en la página web del Servicio de Prevención del Procedimiento de Actuación en caso de emergencia		
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivos de la mejora	Conocimiento por parte del trabajador de las actuaciones a realizar en caso de emergencia		
Recursos previstos	Instrucciones en Página Web		
Responsables de implantación	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales		
Previsión de Resultados	Publicación de instrucción en la web (2018)		
Grado de prioridad	Media		

Unidad	PRL	Año	2018
Proceso/s	PC 05.242 Planes de emergencia		
Descripción de la mejora	Creación del Comité de Autoprotección		



Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos/oportunidades
Objetivos de la mejora	Comprobación de la eficacia de las medidas de emergencia
Recursos previstos	Miembros del Comité de Autoprotección
Responsables de implantación	Gerencia
Previsión de Resultados	Constitución del Comité de Autoprotección en 2018
Grado de prioridad	Alta

Unidad	PRL	Año	2018
Proceso/s	PC 05.243. Gestión de Equipos de Protección Individual		
Descripción de la mejora	Coordinación entre la Unidad Técnica (Almacén) y el Servicio de Prevención en la gestión de Equipos de Protección Individual		
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivos de la mejora	Adaptación de los programas informáticos de cada uno de los servicios para que permita la eficaz gestión de los Equipos de Protección Individual		
Recursos previstos	Programa informáticos		
Responsables de implantación	Servicio de Prevención/Unidad Técnica		
Previsión de Resultados	Fase de implantación 2018/2019		
Grado de prioridad	Baja		

Unidad	PRL	Año	2018
Proceso/s	PC 05.244. Vigilancia de la Salud		
Descripción de la mejora	Control y seguimiento de la gestión externa de vigilancia de la salud por parte del Servicio de Prevención Ajeno		
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivos de la mejora	Asignación adecuada de los protocolos de Vigilancia de la Salud a cada uno de los trabajadores		
Recursos previstos	Gestión externa		
Responsables de implantación	Servicio Propio y Ajeno de Prevención de Riesgos Laborales		
Previsión de Resultados	Planificación de Vigilancia de la Salud año 2019		
Grado de prioridad	Baja		

Unidad	PRL	Año	2018
Proceso/s	PC 05.245 Seguimiento de accidentes de trabajo		
Descripción de la mejora	Revisar la información existente en la página web del procedimiento de actuación en caso de Accidente.		
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivos de la mejora	Dar a conocer el procedimiento de actuación en caso de accidente para que en caso de producirse el trabajador comunique este hecho al Servicio de Prevención.		
Recursos previstos	Instrucciones en Página Web		
Responsables de implantación	Servicio de Prevención		

Previsión de Resultados	Publicación de instrucción en la web (2018)
Grado de prioridad	Media

12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2018.

Proceso		Año	2018
Unidad, si procede			
Naturaleza de la propuesta			
Denominación			
Descripción			
Objetivo de la propuesta			

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2018*

Unidad	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales
Naturaleza de la propuesta	Instrucciones técnicas I.T. PC05.2-02
Proceso/s	Procedimiento de la Planificación de la actividad preventiva
Descripción	Se requiere adaptar el procedimiento y los anexos a la realidad de la gestión de las planificaciones de la actividad preventiva
Justificación/Objetivo	

14. VALORACIÓN O CONSIDERACIONES FINALES DEL EQUIPO DEL PROCESO O SERVICIO/UNIDAD, EN SU CASO.

El desarrollo de las mejoras programadas pretenden incrementar el nivel de utilidad del trabajo realizado así como la visualización de los resultados. Se ha pretendido utilizar la herramienta DAFO para determinar los puntos más necesitados de actuación.

En las siguientes actuaciones pretendemos eliminar aquellos aspectos que no presenten un valor añadido al servicio prestado.