



INFORME SEGUIMIENTO CICLO DE GESTIÓN 2020:

Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad

PC05 - Gestión integrada de los Recursos Humanos

Bloque I: Identificación del proceso

1.- Código y nombre proceso

PC05 - Gestión integrada de los Recursos Humanos

2.- Códigos y nombre de los subprocesos asociados

- PC 05.24 Gestión de la prevención de riesgos laborales
- PC 05.241 Evaluación de riesgos laborales
- PC 05.242 Planes de emergencia
- PC 05.243 Gestión de equipos de protección individual
- PC 05.244 Vigilancia de la salud
- PC 05.245 Seguimiento de accidentes de trabajo

3.- Nombre Servicio o Unidad responsable

Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad



4.- Servicios prestados

- * Elaboración de la evaluación de las condiciones de trabajo para evaluar los riesgos y aplicar las acciones correctoras en caso de que estos se produzcan.
- * Elaboración, implantación y simulación de los planes de emergencias.
- * Selección, adquisición y asignación de equipos de protección individual en base a la evaluación de riesgos.
- * Elaboración y ejecución de los protocolos de revisión del estado de la salud de los trabajadores.
- * Realizar el seguimiento de los accidentes de trabajo, incluyendo su análisis e implantación de las medidas correctoras.

5.- Cliente/s del proceso

1. Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad.
2. Miembros de la comunidad universitaria: Personal Docente e Investigador (PDI), Personal de Administración y Servicios (PAS).
3. Otro personal con vinculación laboral con la Universidad.
4. Órganos de representación de los trabajadores.
5. Proveedores concertados para la prestación de servicios de prevención de riesgos laborales.

6.- Requisitos calidad (input proceso)

- * Evaluación de las condiciones de trabajo para eliminar o minimizar los riesgos derivados de las mismas (1, 2, 3, 4, 5).
- * Conocimiento por los usuarios de la actuación a seguir en caso de una emergencia, recibiendo la formación y/o información requerida y simulación de dichas situaciones de emergencia (2, 3).
- * Disponibilidad de los trabajadores de los equipos de protección adecuados a los riesgos de su puesto de trabajo (2, 3)
- * Vigilancia periódica del estado de salud de los trabajadores en función de los riesgos inherentes a los puestos de trabajo (2, 3, 5).
- * Realizar la investigación sobre todos los accidentes de trabajo, implantando las medidas correctoras necesarias para evitar su repetición y detectar posibles deficiencias de los puestos de trabajo (2, 3).



* Promover una formación e información en materia preventiva, adecuada a los riesgos existentes en los puestos de trabajo, planificada y aprobada por el comité de seguridad y salud y las respectivas comisiones de formación de la Universidad de Jaén (1,2, 3).

7.- Resultado esperado

Gestión eficaz y eficiente de los procedimientos conforme a los actuales estándares de calidad:

- * Informe de evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva
- * Disponibilidad de las medidas de actuación en caso de emergencia y conocimiento de las mismas por parte de los usuarios
 - * Efectividad de las medidas de emergencia establecidas
 - * Eficaz protección de los trabajadores
 - * Adecuada vigilancia de la salud de los trabajadores
 - * Informe de investigación de un accidente de trabajo
 - * Plan de formación en prevención de riesgos laborales
 - * Plan de Prevención de Riesgos Laborales

Bloque II: Identificación de resultados del proceso

8.- Indicadores del proceso

[Acceso al fichero de indicadores](#)

9.- Resultados de satisfacción del cliente

[Acceso al fichero de resultados](#)

10.- Incidencias (quejas, sugerencias, felicitaciones)

- Nº de quejas: 15 (Resueltas 14)
- Promedio de días en responder a las quejas: 2.79
- Porcentaje de quejas respondidas 93%



- Nº de sugerencias: 4
- Promedio de días en responder a las sugerencias: 3.60
- Porcentaje de sugerencias respondidas: 100%
- Nº de felicitaciones: 0

11.- No-conformidades internas y de auditoría

No procede

12a.- Recomendaciones de auditoría interna

[Acceso a las fichas](#)

12b.- Recomendaciones de auditoría externa

[Acceso a las fichas](#)

13.- Resultados de la encuesta de personas

[Acceso a los informes](#)

14.- Compromisos de calidad

[Descripción de los compromisos de calidad](#)

Compromisos integrados y NO integrados:

Ver en el fichero en la pestaña de indicadores los que tienen un compromiso de calidad integrado y la pestaña Compromisos No integrados

[Acceso a la tabla de indicadores](#)

**Compromisos incumplidos:**

[Acceso a la tabla de compromisos incumplidos](#)

15.- Identificación de acciones de mejora

[Acceso a las fichas](#)

16.- Equipo Interno

[Acceso a la fuente de datos](#)

17.- Registros / Evidencias

No procede

Bloque III: Análisis ejecutivo**18.- Ejecución del proceso: Factores del proceso. Actuaciones de liderazgo. Equipo interno.**

Debido a la situación vivida desde Marzo 2020 con la enfermedad por coronavirus, PREMAS se ha visto desbordado por las actuaciones a llevar a cabo en la Universidad para proteger la salud de los trabajadores y de las personas que integran la comunidad universitaria por lo que se han dejado en suspenso gran parte de sus compromisos adquiridos para este año para centrar todos sus esfuerzos en este gran reto que ha supuesto para todas las personas del mundo, combatir la pandemia por coronavirus (COVID 19). Además gran parte de los servicios estuvieron suspendidos durante el confinamiento por lo que no requerían los servicios habituales de los procesos de PREMAS (Gestión de EPI's, reconocimientos médicos...)

En este año 2020 ha sido difícil planificar y mantener una metodología del trabajo ya que la legislación y normativa a aplicar era muy cambiante y había que implantar y adaptarse de forma inmediata a las nuevas medidas. Algunas de esas medidas implicaban la adquisición de protecciones personales o colectivas difíciles de adquirir y gestionar (material COVID, señalizaciones, mamparas...), por otra parte ha sido difícil gestionar las continuas dudas, incertidumbre y quejas de la comunidad universitaria que requerían una respuesta rápida y muy específica a cuestiones que



nosotros mismos no conocíamos de forma inmediata o no dependían de nosotros y ni tan siquiera de la Universidad.

Durante este periodo ha sido insuficiente el número de trabajadores para desarrollar todas estas tareas ya que las incorporaciones en el Servicio se realizaron a partir de Octubre de 2020.

19.- Resultado del proceso (output proceso).

No se han podido llevar a cabo gran parte de los procesos en el año 2020 por la razón planteada anteriormente (gestión covid 19). No obstante se ha realizado la evaluación de las condiciones de trabajo así como la gestión de equipos de protección en relación al Covid 19, así como se han realizado las investigaciones de accidentes producidos en este año.

Debido al confinamiento y a la paralización de la mayoría de las actividades, procesos como la gestión de equipos de protección individual y la vigilancia de la salud quedarán en suspenso hasta la incorporación del personal por lo que no será hasta comienzos del curso académico (principios de septiembre) donde volvemos a tener cierta actividad.

El resto de procesos como actuaciones en caso de emergencia y simulacros, así como formación no han tenido prácticamente actividad en este año.

20.- Análisis resultados indicadores.

Se han realizado las mediciones periódicas de todos los indicadores del proceso, destacando los siguientes resultados:

* Debido a que el Comité de Seguridad y Salud previsto para Marzo de 2020 no se llegó a realizar no pudo aprobarse la planificación de la actividad preventiva de dicho año por lo que los indicadores del PC05.241-19 (evaluaciones de riesgos), PC 05.242-20 (planes de emergencia), PC05.242-21 (simulacros) y PC 05 242-22 (acciones formativas) aparecen en el cuadro de indicadores sin actividad. Además gran parte de los servicios estuvieron suspendidos durante el confinamiento por lo que no requerían los servicios habituales de estos procesos de PREMAS.

- PC05.243-24 (equipos de protección individual): Se ha superado el valor objetivo del 90 % mejorado con respecto a años anteriores si bien el número de peticiones ha sido menor puesto que la actividad ha estado durante un tiempo suspendida. Se espera para el año 2021 aumenten los valores relacionados con el



número de peticiones y esperamos mantener el indicador debido a que desde el inicio de este año contamos con el apoyo de más personal.

- PC05.244-25: El porcentaje de reconocimientos médicos este año es de 9.7% muy inferior al de años anteriores (mayor al 40%) debido a que se suspendió su realización con la pandemia y hasta Octubre de 2020 no comenzaron a realizarse los primeros grupos de reconocimientos médicos, por lo que este dato se basa en 3 grupos de reconocimientos médicos en comparación a los 10 ó 11 grupos de RM que se realizan habitualmente cada año. Se espera que en 2021 se alcancen cifras similares a años anteriores pero en relación al indicador este porcentaje será menor ya que en 2020 ya se han realizado 3 de estos grupos de RM.

- PC05.245-27: Se produce una bajada de importancia en los accidentes de trabajo debido a que gran parte de los servicios estuvieron suspendidos durante el confinamiento y a que posteriormente se ha aumentado el porcentaje de trabajadores que han realizado su actividad a distancia, no obstante se ha realizado el 100% de las investigaciones de dichos accidentes.

21.- Análisis resultados satisfacción cliente. Sistemas de difusión.

La única encuesta postservicio realizada en 2020 corresponde a la encuesta EP-22-PC05. Esta encuesta se ha enviado a los 148 trabajadores que han realizado los reconocimientos médicos durante octubre - diciembre 2020 (Grupos 1, 2 y 3). En estos momentos no tenemos disponibles los porcentajes de participación. En cuanto al porcentaje de satisfacción es este año del 3.95 % (inferior por tanto al de años anteriores que era superior al 4.20%) aunque debemos tener en cuenta que en 2019 no tuvimos la información necesaria debido a que las encuestas del Servicio de Prevención fueron afectadas por la incidencia informática y no se nos proporciono informe por parte del SPE.

En estos momentos, tampoco tenemos los datos relativos a cada uno de los items de la encuesta por lo que no podemos hacer una valoración pormenorizada, siendo necesario conocer la tendencia del ítem relativo a los tiempos de espera en el reconocimiento médico de la encuesta EP-22-PC05.

No obstante, entendemos que ha habido mayor número de quejas en la atención prestada por nuestro Servicio de Prevención Ajeno “Quirón Prevención” debido a la acumulación de trabajo del servicio de vigilancia de la salud como consecuencia de la pandemia (Covid 19).



En relación a la encuesta EP-18-PC05 (Equipos de protección Individual) no se ha activado debido a la prestación irregular de la prestación del proceso afectado por el Covid.

22.- Análisis de incidencias (quejas, sugerencias, felicitaciones).

Se ha producido este año un aumento muy considerable de quejas y sugerencias. Se han recibido un total de 18 (14 quejas y 4 sugerencias). Hay que destacar que solo una de ellas esta relacionada con nuestros procesos, concretamente de reconocimientos médicos (petición histórica de pruebas específicas como PSA), el resto han estado relacionadas con la gestión del COVID, especialmente con denuncias por incumplimientos o malas prácticas en la colocación de mascarillas por parte del personal, ventilación de dependencias, retraso en la adquisición de mascarillas o mamparas de protección, etc.

Aunque algunas entendemos que no eran de nuestra competencia, las gestionamos con los servicios o vicerrectorados implicados y las contestamos desde PREMAS.

23.- Análisis de No Conformidades.

No disponemos de no conformidades en este ciclo de gestión del SIGSUA.

24.- Análisis de recomendaciones de auditoría.

En relación a la Auditoria Externa:

* Una vez realizado un estudio en profundidad en la identificación de grupos de interés consideramos que los servicios de prevención ya están incluidos dentro del grupo de interés como "Proveedores concertados para la prestación de servicios de prevención de riesgos laborales" y el resto de Administraciones públicas son referentes para nuestro trabajo habitual de carácter formativo e informático pero no lo consideramos como grupo de interés.

* Respecto a la encuesta de clima laboral, indicar que la participación en la encuesta es voluntaria, no obstante tras estudiar los motivos de esta baja participación por parte del servicio y con el objetivo de aumentar nuestro porcentaje de participación consideramos necesario la mejora de dicha encuesta en cuanto a la garantía de confidencialidad y una mejor comunicación de la implantación de las medidas reflejadas en dicha encuesta, si se realizan, para la mejora del clima laboral de la UJA.

En relación a la Auditoria Interna:



* Por parte de PREMAS se tiene en cuenta la recomendación de auditoría interna por lo que se procederá a redactar de nuevo las mejoras propuestas tanto las derivadas de la Auditoría Interna como de las mejoras propuestas para los procesos de PREMAS, para que tengan su alcance, planificación e implantación, si procede, dentro del ciclo de gestión.

25.- Análisis de encuestas de personas.

El informe de esta Unidad/Servicio no se ha podido realizar al no llegar al tamaño mínimo necesario para obtener la representatividad elegida y asegurar la confidencialidad de la encuesta, mínimo exigido sería el 50% y la participación ha sido del 33%, es decir de las 3 encuestas enviadas solo se ha realizado una encuesta.

Tras estudiar los motivos de esta baja participación por parte del servicio y siendo conscientes de que la participación en la encuesta es voluntaria, para mejorar la participación consideramos necesario la mejora de dicha encuesta en cuanto a la garantía de confidencialidad y una mejor comunicación de la implantación de las medidas reflejadas en dicha encuesta, si se realizan, para la mejora del clima laboral de la UJA.

26.- Análisis de compromisos de calidad.

Se han incumplido los siguientes indicadores asociados a compromisos de calidad PC05.241-19 (evaluaciones de riesgos) , PC05.242-21 (simulacros) y PC 05 242-22 (acciones formativas) debido, como ya hemos comentado anteriormente a que con la pandemia no se pudo celebrar el Comité de Seguridad y Salud previsto para Marzo de 2020 y por tanto no se pudo aprobar la planificación de la actividad preventiva de dicho año y sobretodo a que la actividad de PREMAS durante el año 2020 se ha centrado en la gestión del COVID 19.

27.- Análisis específico de la eficacia de las acciones de mejora derivadas del análisis de riesgos y oportunidades del ciclo anterior.

De las 7 propuestas de mejora se han implantado 4 de ellas (adquisición del programa informático, protocolo de intercambio de información con el servicio de personal, revisión de información del procedimiento en caso de emergencia y coordinación con el almacén en la Gestión de los Equipos de Protección Individual). A continuación haremos un análisis de los hitos alcanzados en cada uno de las propuestas de mejora:

En relación a la Adquisición del programa informático, esta mejora esta implantada con la adjudicación del programa mediante concurso, si bien en estos momentos estamos en periodo de implantación y formación en el uso de esta nueva herramienta. El proceso de



implantación contempla un período de 6 meses por lo que la alimentación del programa se realizará a lo largo del año 2021.

En relación al ajuste de la estructura de plantilla del Servicio de Prevención, las plazas están dotadas de manera provisional sin embargo esta en proceso de provisión definitiva a lo largo de este año.

En lo referente a la Programación anual de formación en Integración de la Prevención de Riesgos Laborales en todos los niveles, ya se ha impartido la formación al equipo de gobierno de la Universidad desde octubre de 2019 a febrero 2020. No obstante, la formación para mandos intermedios se ha reprogramado para 2021 y así está aprobado por el Comité de Seguridad y Salud en la nueva programación formación PRL.

En cuanto al Protocolo de intercambio de información con el Servicio de Personal ya está implantado mediante la comunicación del manual aprobado por el Comité de Seguridad y Salud al Servicio de Personal en Febrero de 2020. Por parte de PREMAS se realizará a lo largo de 2021 un seguimiento del proceso de implantación. Además creemos que el programa informático nos va a permitir una disponibilidad de los datos de forma más inmediata.

En cuanto a las mejoras relativas a la revisión de la información del procedimiento en caso de emergencia y en caso de accidente, ya se ha publicado la información en la Web, solo falta por comunicar la disponibilidad del nuevo centro asistencial de la Mutua FREMAP en Linares.

Por último, en relación a la coordinación entre la Unidad Técnica (Almacén) y el Servicio de Prevención en la gestión de Equipos de Protección Individual, esta ya se ha realizado por lo que la medida ha sido implantada.

Para el seguimiento de dichas mejoras se realizarán sesiones trimestrales por parte del Servicio de Prevención mediante reuniones de seguimiento.

28.- Análisis del cumplimiento del resto de acciones de mejora.

No disponemos de más acciones de mejora

29.- Análisis de registros / evidencias aportados.

No se aporta ningún registro ni evidencia adicional.



30.- Análisis del contexto interno y externo del proceso.

[Enlace a respuestas formularios](#)

31.- Análisis de riesgos y oportunidades del proceso.

[Enlace a respuestas formularios](#)

Bloque IV: Propuesta de nuevos objetivos y de acciones de mejora.

32.- Propuesta nuevos valores-objetivo en indicadores y en resultados satisfacción de los usuarios.

Propuestas valores objetivo en indicadores: No hay

[Propuestas encuestas postservicio](#)

33.- Propuestas nuevas acciones de mejora asociadas al análisis de riesgos y oportunidades.

[Enlace a respuestas formularios](#)

34.- Propuestas nuevas acciones de mejora asociadas a procesos, auditorías, encuestas...

[Enlace a respuestas formularios](#)

35.- Propuestas nuevos objetivos de mejora de la gestión del sistema global (SIGC-SUA).

[Enlace a respuestas formularios](#)



36.- Propuesta de modificación de la documentación del SIGC-SUA.

[Enlace a respuestas formularios](#)

37.- Valoración general / Consideraciones finales.

El desarrollo de las mejoras programadas y en las que se sigue trabajando pretende incrementar el nivel de utilidad del trabajo realizado así como la visualización de los resultados.

La implantación y puesta en marcha del programa informático de gestión que está previsto realizarse durante este año 2021 debería suponer una mejora considerable en los resultados de los procesos.