

INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON LOS SERVICIOS DE LA UEX

SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES CURSO 2007/2008



**UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD
VICERRECTORADO DE CALIDAD Y
FORMACIÓN CONTINUA**

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	6
	a. VALORACIONES GENERALES:	6
	b. VALORACIONES ESPECÍFICAS:	10
	c. SUGERENCIAS.....	15
3.	CONCLUSIONES.....	16
4.	ANEXO I.....	18

1. INTRODUCCIÓN

Desde que en 1998 primero, con la declaración de la Sorbona, y 1999 después, con la declaración de Bolonia, los Ministros de Educación europeos acordaran la construcción de un Espacio Europeo de Educación Superior para el año 2010, tres grandes retos se plantearon para las universidades: la garantía de calidad, la enseñanza basada en el aprendizaje de los estudiantes y la formación de los ciudadanos.

En la Universidad de Extremadura se lleva trabajando en la mejora de la calidad desde 1995, participando intensa y activamente en los diferentes planes de Evaluación y Calidad de las Universidades que el Consejo de Universidades, primero, y la ANECA, después, han estado impulsando, demostrando con ello el compromiso con la mejora del servicio que presta a la Sociedad y a los miembros de su propia comunidad.

Esta participación se ha manifestado a través de las numerosas evaluaciones realizadas en las titulaciones que se imparten en la UEx, así como en la evaluación de cuatro de sus Servicios más significativos: Contabilidad, Informática, Alumnos y Bibliotecas. Uno de los objetivos fundamentales de estas evaluaciones, tal y como aparece en el **Plan de Desarrollo de la Calidad de la UEx**, es:

“Analizar la gestión de los distintos Centros y Servicios, a fin de mejorar su soporte a la docencia, de adecuar óptimamente su plantilla y de elaborar estrategias de mejoras organizativas de procesos y de infraestructuras que aumenten la eficacia de su gestión administrativa y de su apoyo académico.”

Desde el punto de vista de los procesos de soporte, en todos los informes de evaluación se ha señalado, como una de las deficiencias importantes, la ausencia de sistemas que midan la satisfacción de los usuarios. Así, desde este Vicerrectorado y a través de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad elaboramos, consensuándolas con los Servicios, un modelo de encuesta (**ANEXO I**) que nos mostrara el grado de satisfacción de los usuarios con los mismos.

Actualmente, y siguiendo los principios y criterios de ENQA (European Association for Quality Assurance in Higher Education), en la UEx se están desarrollando *Sistemas de Garantía Interna de Calidad (SGIC)* dentro del programa AUDIT de la ANECA. En la presentación del citado programa la Agencia dice:

“El sistema universitario español en su conjunto y cada una de las instituciones universitarias han de responder al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por la sociedad. En el contexto de una sociedad del conocimiento y de creciente internacionalización de la oferta universitaria, asegurar la calidad de la formación en los diferentes estudios es un reto ineludible, máxime cuando la sociedad ha depositado la confianza y ha aportado recursos considerables para que las universidades cumplan con dicha función.

En correspondencia a la confianza que la sociedad deposita en la gestión autónoma de las universidades y a la transparencia exigida en el marco del EEES, las universidades deben garantizar que sus actuaciones están en la dirección apropiada para lograr los objetivos asociados a las enseñanzas que imparten. Para ello, las universidades deben contar con políticas y SGIC´s formalmente establecidos y públicamente disponibles”.

Dentro de los citados SGIC´s se ha previsto que una de las evidencias que permitirá conocer si la implantación de los sistemas produce los efectos deseados, es decir, una mejora continua de la calidad de los servicios que se prestan, son las encuestas de *satisfacción de usuarios*. Encuestas que elaboradas por la UTEC, pasadas y recogidas por los responsables de los distintos servicios, y finalmente tratadas estadísticamente por la citada unidad técnica, nos servirán para recoger datos que nos ayuden a elaborar los *planes de mejora* necesarios.

Teniendo en cuenta todo lo anterior con este informe se pretende mostrar los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios del **Servicio de Prevención de Riesgos Laborales** realizadas en los meses de junio a octubre de 2007, con el fin fundamental de impulsar la búsqueda de la mejora continua del Servicio y de contribuir a la mejora de la calidad global de la UEx.

Las encuestas se han realizado, con carácter general, facilitando el cuestionario en las ventanillas del Servicio cuando han acudido a éstas para la realización de algún trámite.

El número de encuestados ha sido el siguiente:

Número de usuarios encuestados	
Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	95
<i>Total de encuestas realizadas</i>	<i>95</i>

Como podemos observar la distribución del número de respuestas a las encuestas ha sido bastante heterogéneo.

El cuestionario consta de 2 bloques: *Valoraciones generales* y *Valoraciones específicas del Servicio de Acceso y Coordinación de Centros*, compuestos por un total de 17 cuestiones, 16 cerradas y 1 abierta en la que se recogen las observaciones y recomendaciones de los usuarios, repartidas de la siguiente forma:

Estructura del Cuestionario

Bloque de preguntas	ítems correspondientes
I. Valoraciones Generales	8
II. Valoraciones específicas del Servicio de Prevención	9

En el cuestionario se solicita al usuario que responda con sinceridad acerca de la atención recibida por el Servicio evaluado. Las respuestas se valoran según una escala de tipo Likert de cinco puntos en la que "1" indica "muy deficiente" y "5" indica "Muy Bueno":

Escala de Likert. – Significado

Escala	Valoración correspondiente
1	Muy deficiente
2	Deficiente
3	Aceptable
4	Bueno
5	Muy Bueno

Nota: La escala 1-5 se pasará a la escala 0-10 (utilizando la fórmula: $y = (x - 1) * 2,5$) con el fin de que los resultados sean muchos más intuitivos sin que se pierdan las proporciones de los segmentos que forman el intervalo. En la siguiente tabla se muestran las nuevas puntuaciones y los significados correspondientes:

Escala de Likert transformada. – Significado

Escala	Valoración correspondiente
0	Muy deficiente
2,5	Deficiente
5	Aceptable
7,5	Bueno
10	Muy Bueno

A la hora de realizar el análisis de una encuesta de este tipo es importante tener en cuenta la **consistencia interna** del cuestionario empleado, es decir, valorar la homogeneidad de los temas considerados en cada una de las preguntas que componen el cuestionario, de forma que todas las preguntas vayan encaminadas a recoger información sobre la única cuestión de interés. Puesto que el principal objetivo de la encuesta es conocer "la satisfacción de los usuarios con los Servicios" debemos valorar si las cuestiones planteadas no se alejan de éste, midiendo lo que debieran medir.

El coeficiente **Alfa de Cronbach** es una de las herramientas más utilizadas para este fin. Dicho coeficiente determina la consistencia interna de una encuesta, analizando la correlación media de una variable

con todas las demás que la integran. Por lo general, toma valores dentro del intervalo $[0,1]$, donde un valor próximo al límite inferior indica una consistencia escasa, es decir, con una gran variabilidad de los temas tratados, y, por el contrario, un valor próximo a la unidad conllevaría a un alto de grado de consistencia. No obstante, pudiera tomar valores negativos, lo que indicaría que en el cuestionario hay preguntas que recogen temas opuestos al resto.

El coeficiente **Alfa de Cronbach** para nuestro cuestionario ha sido **0,89**, valor que podemos considerar muy alto para un coeficiente de este tipo, así pues calificamos el cuestionario empleado como una herramienta suficientemente consistente para obtener la satisfacción de los usuarios del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

Además, si calculamos este coeficiente para cada uno de los dos bloques que componen la encuesta, obtenemos los siguientes resultados:

Bloque I: Alfa de Cronbach= 0,83.

Bloque II: Alfa de Cronbach= 0,86.

Los dos valores anteriores son también bastante altos, no obstante, la heterogeneidad de los temas tratados en el **Bloque I** pudiera ser la causa de la ligera disminución en el Alfa de Cronbach.

En base a los resultados anteriores podemos concluir que el Servicio ha sido evaluado con un cuestionario adecuado para los fines que se pretendían obtener (Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios con los Servicios).

2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Con el presente estudio analizaremos los resultados obtenidos al procesar las encuestas recibidas del Servicio de Prevención.

Para cada uno de ellos procederemos de la siguiente forma:

- 1 Realizaremos una "Tabla – resumen" de cada una de las cuestiones, en la que se recogerán las proporciones en las distintas respuestas así como un gráfico con las distribuciones porcentuales de las mismas. Además, para cada uno de los bloques se reseñarán los ítems mejor y peor valorados por los usuarios. A su vez se realizará una comparativa de las medias generales de cada bloque.
- 2 Se incluirá también un apartado – resumen específico en el que se recogerán las sugerencias registradas en los cuestionarios.

Finalizaremos el informe con el apartado de "Conclusiones" en el que se realizará una comparativa de las medias, por bloques, y con una valoración del sistema de recogida de datos utilizado.

Se han recogido un total de 95 encuestas.

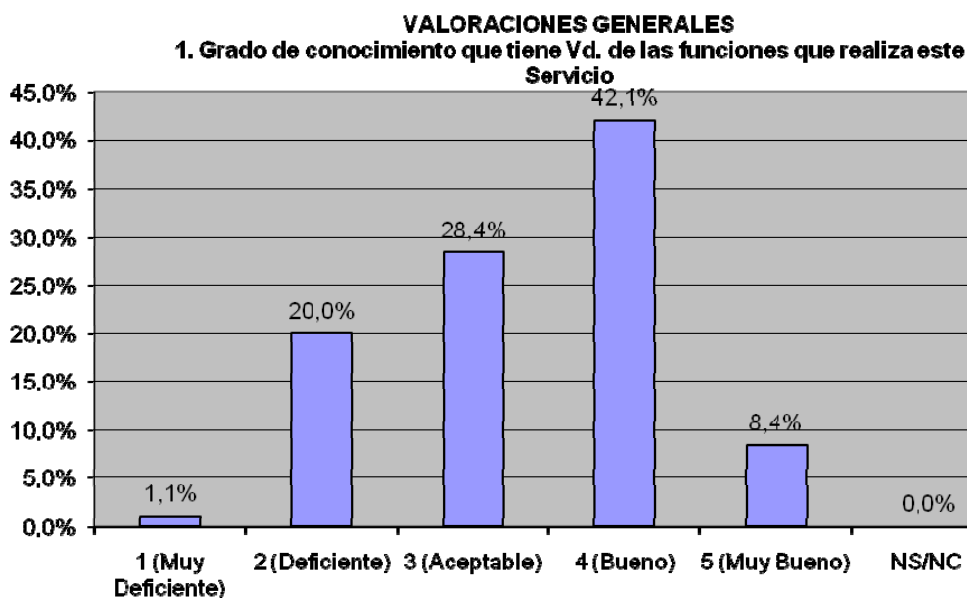
a. VALORACIONES GENERALES:

El primer bloque del cuestionario consiste en 8 preguntas destinadas a recoger las impresiones generales del servicio evaluado. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como el estado de las instalaciones, atención y trato recibido, horarios, etc.

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

Cuestión 1: Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza este Servicio.

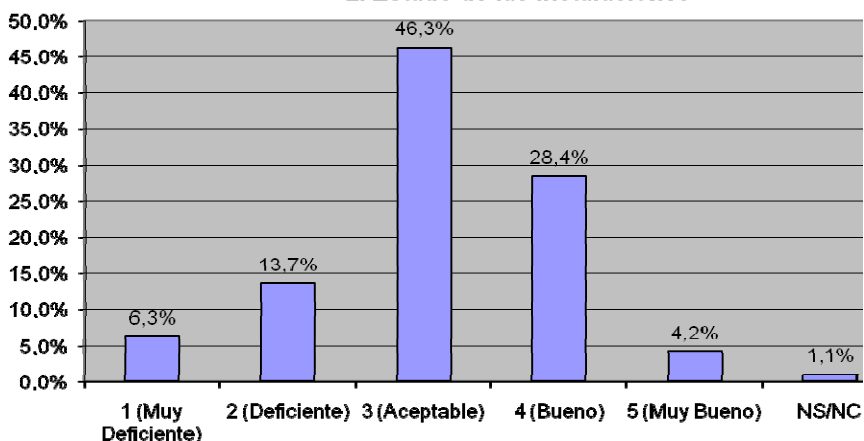
MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	1,1%	19	20,0%	27	28,4%	40	42,1%	8	8,4%	0	0,0%	3,37	5,92



Cuestión 2: Estado de las instalaciones del mismo.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%			Nº	%	Nº	%		
6	6,3%	13	13,7%	44	46,3%	27	28,4%	4	4,2%	1	1,1%	3,11	5,27

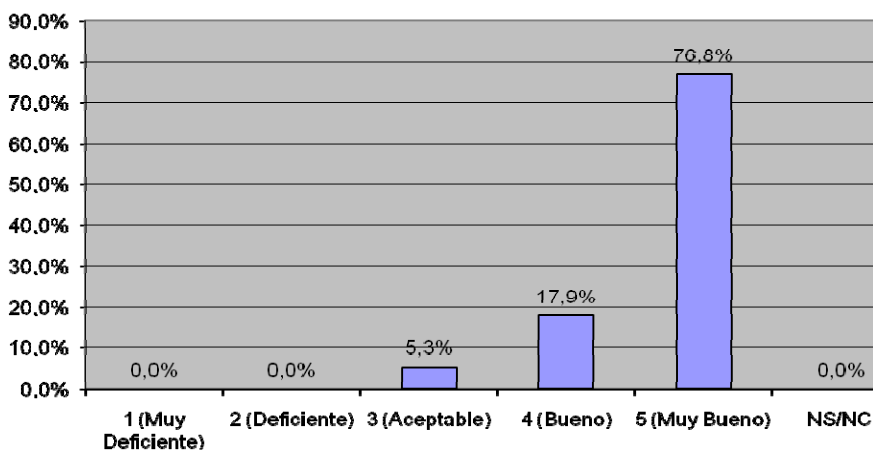
**VALORACIONES GENERALES
2. Estado de las instalaciones**



Cuestión 3: Atención y trato recibido por parte de su personal.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
0	0,0%	0	0,0%	5	5,3%	17	17,9%	73	76,8%	0	0,0%	4,72	9,29

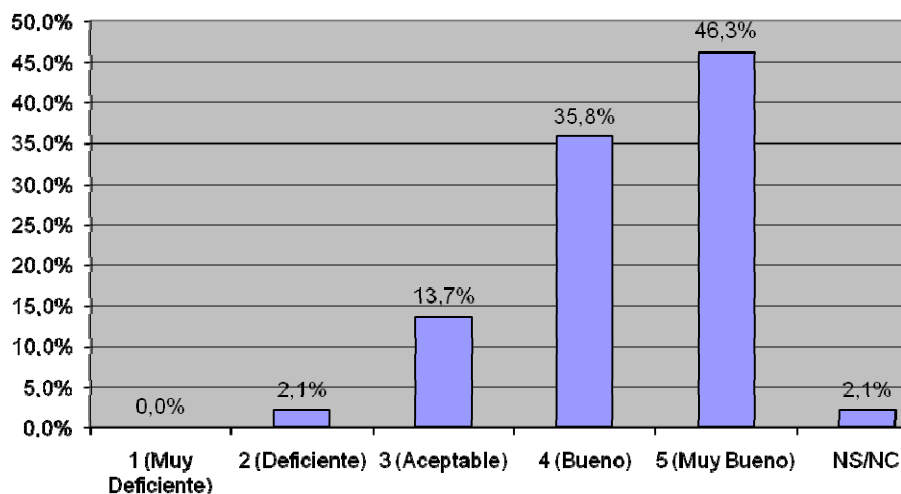
**VALORACIONES GENERALES
3. Atención y trato recibido por parte del personal del Servicio**



Cuestión 4: Información facilitada en relación con el asunto planteado.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
0	0,0%	2	2,1%	13	13,7%	34	35,8%	44	46,3%	2	2,1%	4,29	8,23

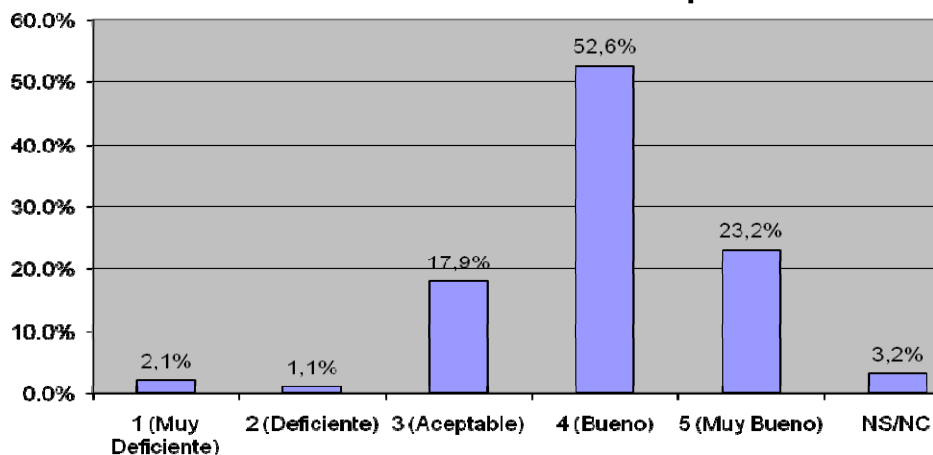
VALORACIONES GENERALES
4. Información facilitada en relación con el asunto planteado



Cuestión 5: Horarios de atención al público.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
2	2,1%	1	1,1%	17	17,9%	50	52,6%	22	23,2%	3	3,2%	3,97	7,42

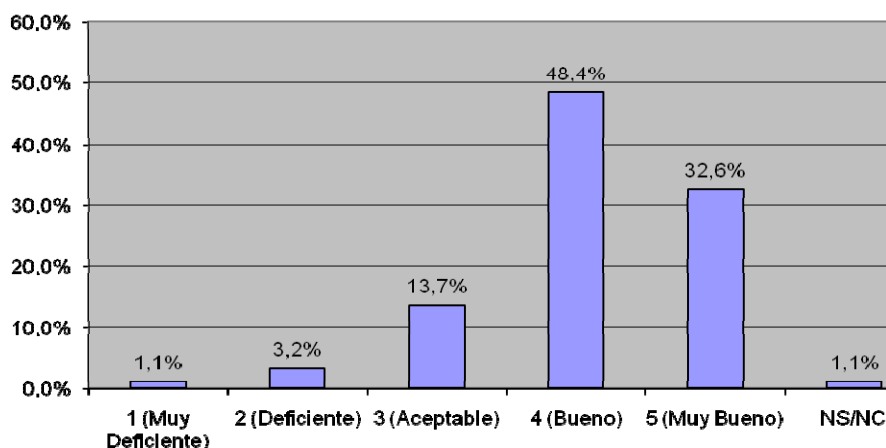
VALORACIONES GENERALES
5. Horarios de atención al público



Cuestión 6: Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	1,1%	3	3,2%	13	13,7%	46	48,4%	31	32,6%	1	1,1%	4,10	7,74

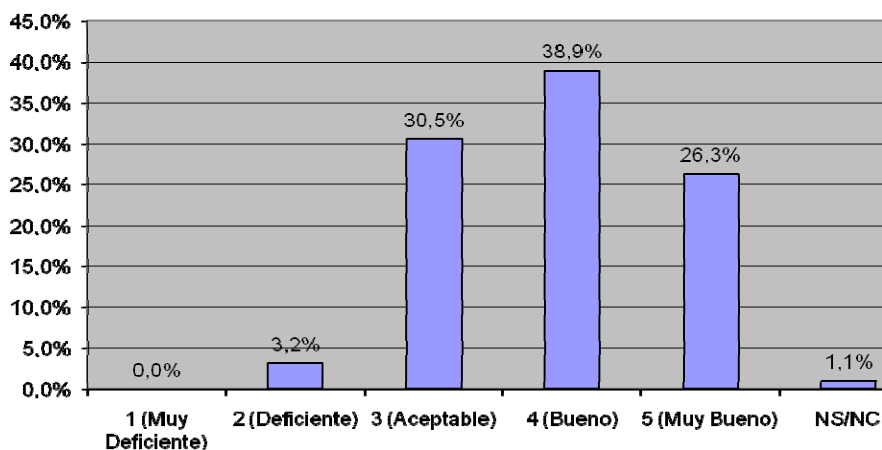
VALORACIONES GENERALES
6. Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios



Cuestión 7: ¿Considera suficiente el número de personas que trabajan en este Servicio?

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
0	0,0%	3	3,2%	29	30,5%	37	38,9%	25	26,3%	1	1,1%	3,89	7,23

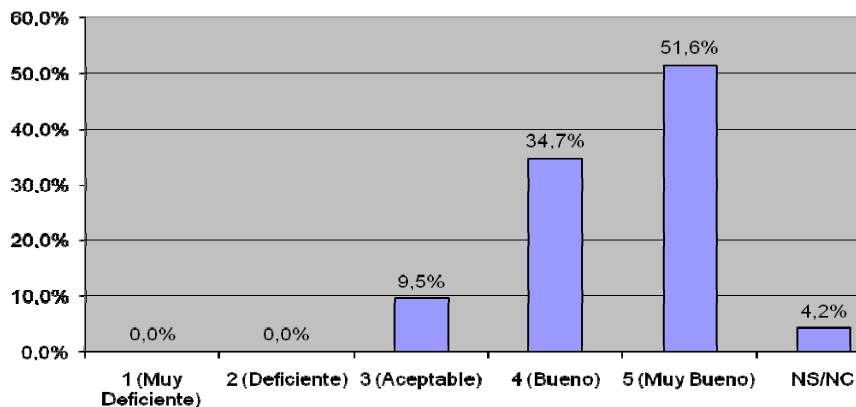
VALORACIONES GENERALES
7. ¿Considera suficiente el número de personas que trabajan en este Servicio?



Cuestión 8: ¿Considera que la cualificación profesional del personal es la adecuada?

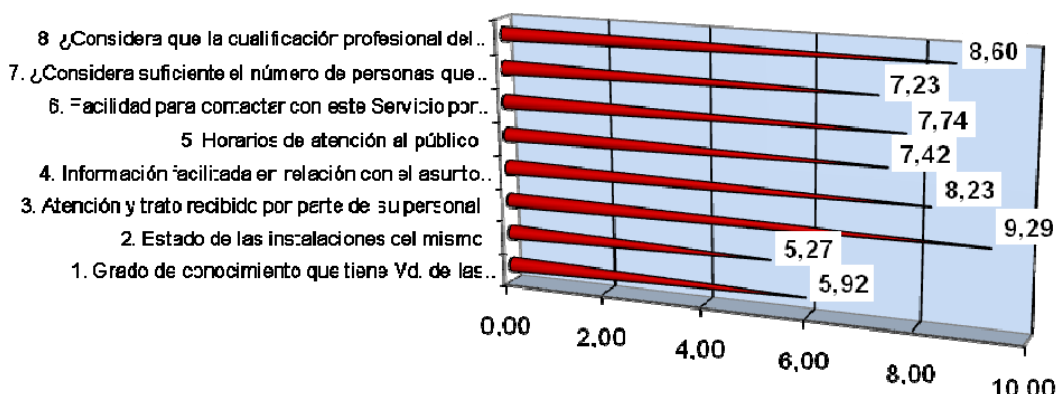
MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
0	0,0%	0	0,0%	9	9,5%	33	34,7%	49	51,6%	4	4,2%	4,44	8,60

VALORACIONES GENERALES
8. ¿Considera que la cualificación profesional del personal es la adecuada?



Como se puede observar, la cuestión que obtiene una mayor valoración de los usuarios es la **número 3**, en la que se recoge la atención y el trato recibido por parte del personal del Servicio, registrándose un indicador medio de **9,29** (4,72 en la escala 1-5). Conviene resaltar también que la cuestión **número 2**, que hace referencia al estado de las instalaciones del servicio evaluado, es en la que se ha registrado la puntuación más baja, con un indicador medio de **5,27** (3,11 en la escala 1-5), destacando que todas las cuestiones alcanza un valor medio por encima de 5.

VALORACIONES GENERALES
(Medias resultantes en cada pregunta)



b. VALORACIONES ESPECÍFICAS:

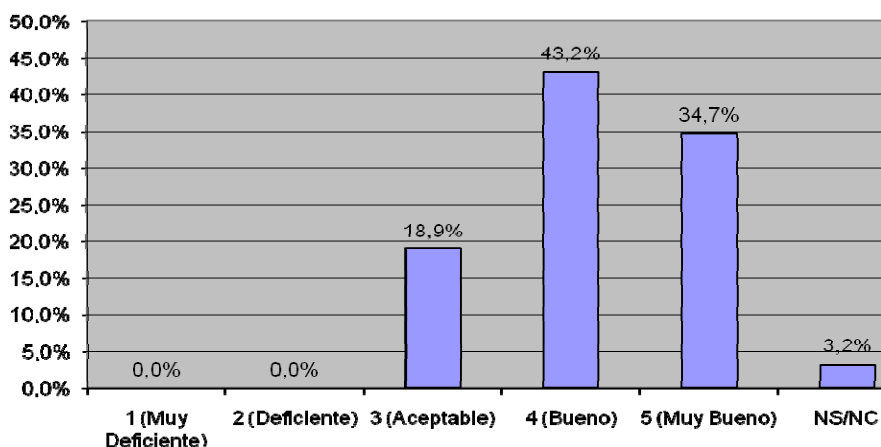
El segundo bloque del cuestionario consiste en 9 preguntas, 8 cerradas y 1 abierta, destinadas a recoger las impresiones más específicas del servicio. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como la valoración que le merece la revisión médica anual, las evaluaciones de riesgo, la formación en prevención de riesgos laborales, etc.

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

Cuestión 9: ¿Cómo valora la asistencia recibida en la revisión médica anual?

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
0	0,0%	0	0,0%	18	18,9%	41	43,2%	33	34,7%	3	3,2%	4,16	7,91

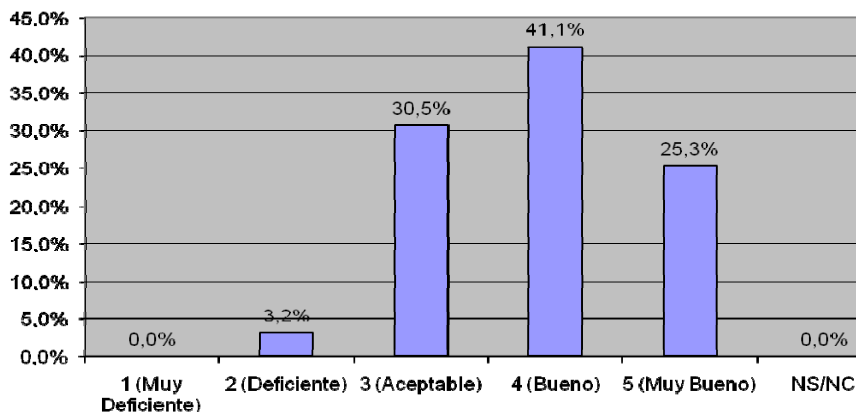
VALORACIONES ESPECÍFICAS
9. ¿Cómo valora la asistencia recibida en la revisión médica anual?



Cuestión 10: ¿Le parece que esta revisión es lo suficientemente amplia o completa?

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
0	0,0%	3	3,2%	29	30,5%	39	41,1%	24	25,3%	0	0,0%	3,88	7,21

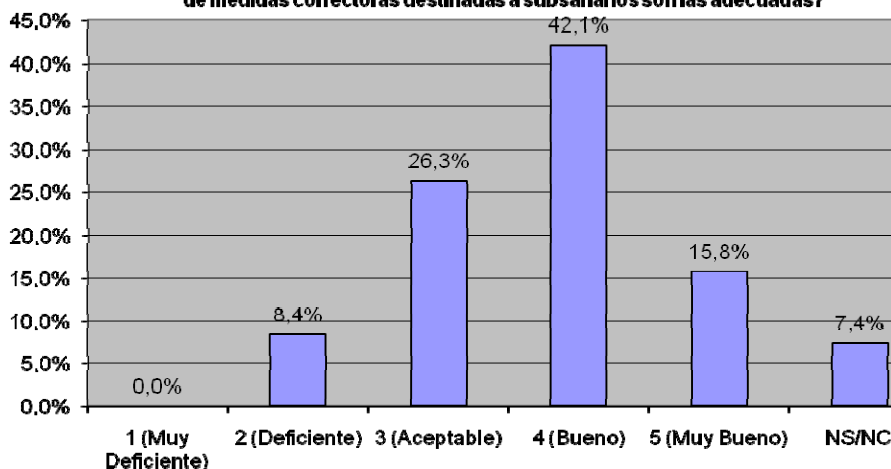
VALORACIONES ESPECÍFICAS
10. ¿Le parece que esta revisión es lo suficientemente amplia o completa?



Cuestión 11: ¿Considera que la evaluación de riesgos laborales realizada y las propuestas de medidas correctoras destinadas a subsanarlos son las adecuadas?

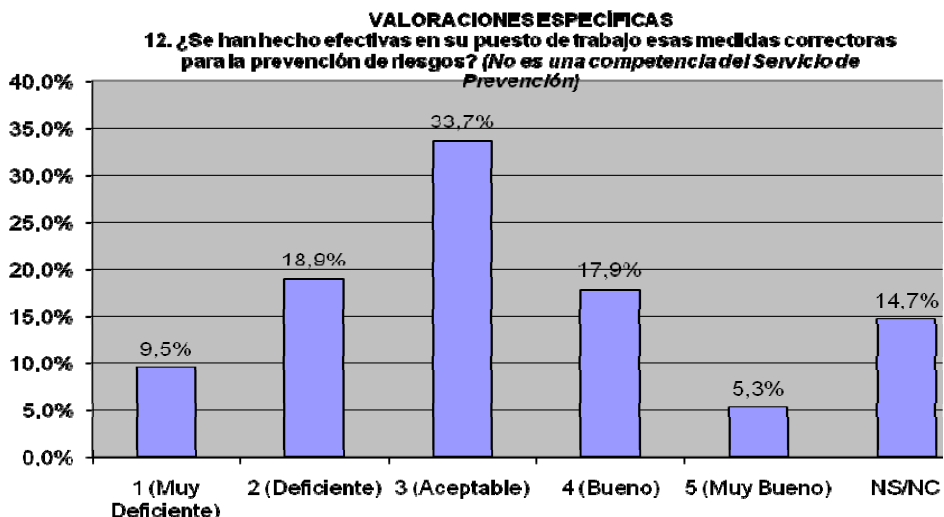
MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
0	0,0%	8	8,4%	25	26,3%	40	42,1%	15	15,8%	7	7,4%	3,70	6,76

VALORACIONES ESPECÍFICAS
11. ¿Considera que la evaluación de riesgos laborales realizada y las propuestas de medidas correctoras destinadas a subsanarlos son las adecuadas?



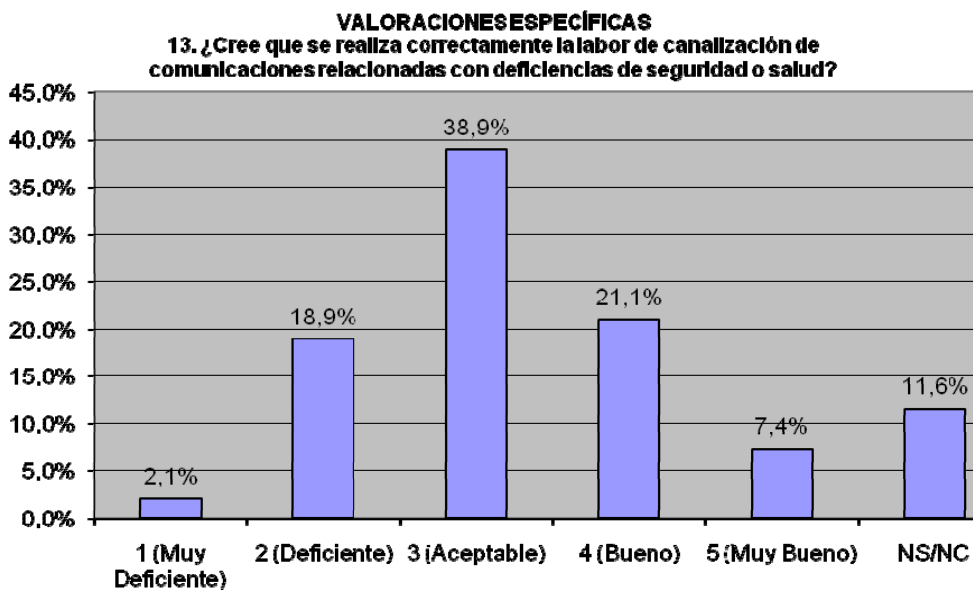
Cuestión 12: ¿Se han hecho efectivas en su puesto de trabajo esas medidas correctoras para la prevención de riesgos? (No es una competencia del Servicio de Prevención)

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
9	9,5%	18	18,9%	32	33,7%	17	17,9%	5	5,3%	14	14,7%	2,89	4,72



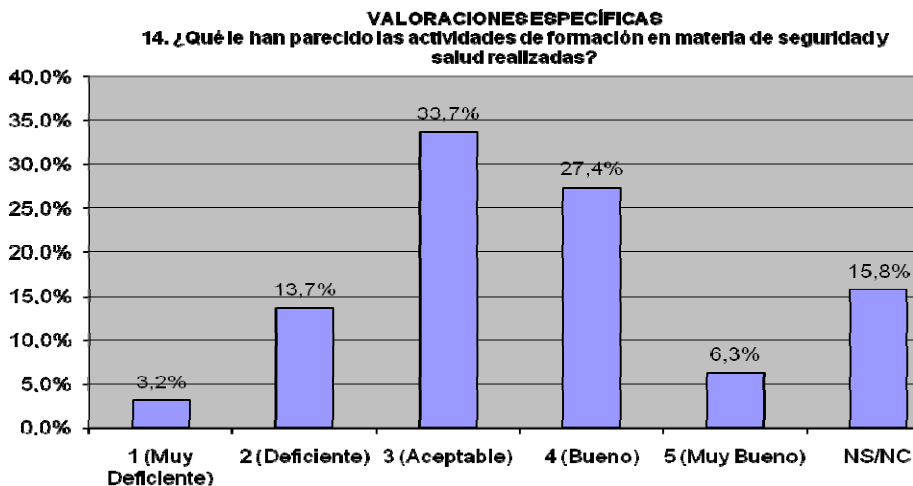
Cuestión 13: ¿Cree que se realiza correctamente la labor de canalización de comunicaciones relacionadas con deficiencias de seguridad o salud?

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
2	2,1%	18	18,9%	37	38,9%	20	21,1%	7	7,4%	11	11,6%	3,14	5,36



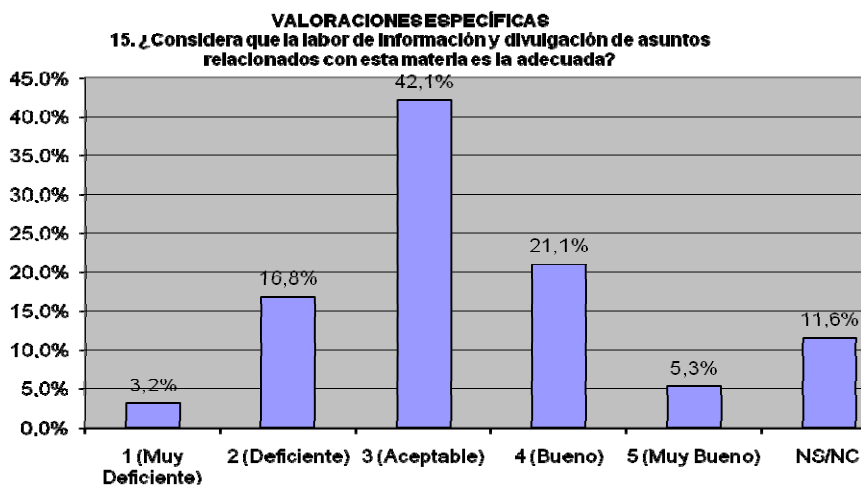
Cuestión 14: ¿Qué le han parecido las actividades de formación en materia de seguridad y salud realizadas?

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
3	3,2%	13	13,7%	32	33,7%	26	27,4%	6	6,3%	15	15,8%	3,24	5,59



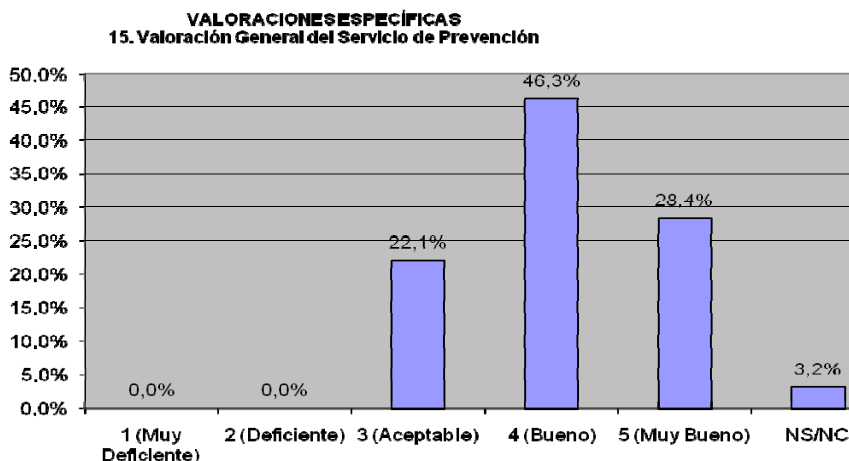
Cuestión 15: ¿Considera que la labor de información y divulgación de asuntos relacionados con esta materia es la adecuada?

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
3	3,2%	16	16,8%	40	42,1%	20	21,1%	5	5,3%	11	11,6%	3,10	5,24



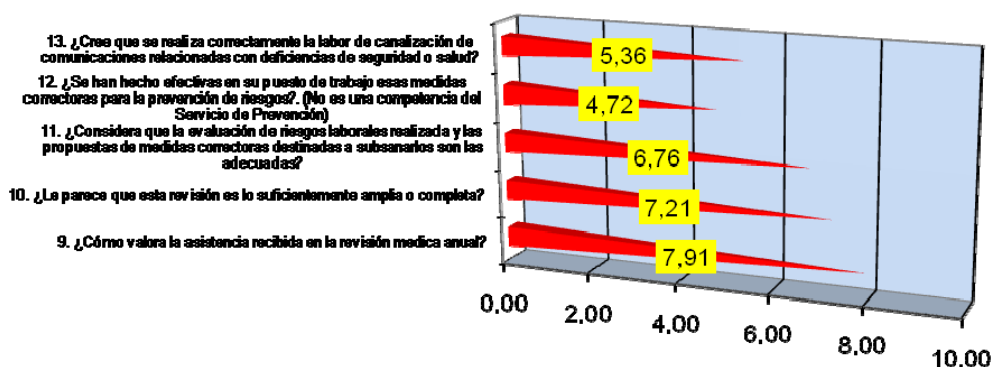
Cuestión 16: Valoración Global del Servicio de Prevención.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
0	0,0%	0	0,0%	21	22,1%	44	46,3%	27	28,4%	3	3,2%	4,07	7,66

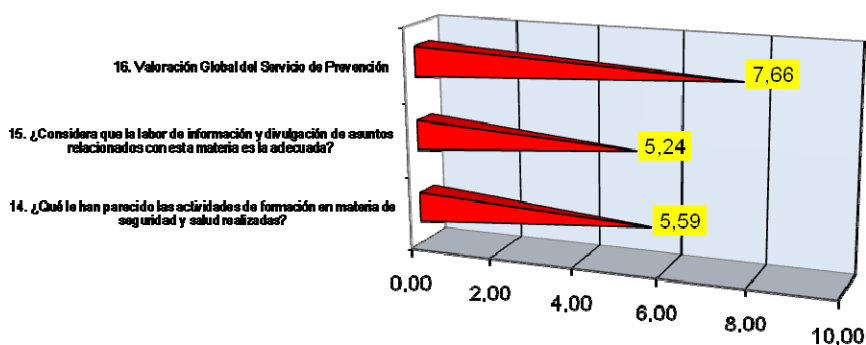


Según se recoge en las tablas anteriores, la cuestión *número 9* obtienen la mayor valoración de los usuarios, la citada cuestión hacer referencia a la valoración global del servicio, alcanzando el indicador medio un valor de **7,91** (4,16 en las escala 1-5). Por el contrario, las valoraciones más bajas se han registrado para la cuestión *número 12*, en la que se solicitaba la valoración sobre la documentación entregada referida a las becas, el valor del indicador medio ha sido **1,72** (2,89 en la escala 1-5), siendo ésta la única cuestión que no alcanza el valor medio de 5.

**VALORACIONES ESPECÍFICAS
(Medias resultantes en cada pregunta)**



**VALORACIONES ESPECÍFICAS
(Medias resultantes en cada pregunta)**



Podemos observar que la media de las 8 cuestiones del bloque General es superior en, aproximadamente, medio punto a la media de las ocho cuestiones, cerradas, del bloque Específico.

Media Valoraciones generales: **7,58**

Media Valoraciones específicas: **6,99**.

c. SUGERENCIAS.

Por último en cuanto a las sugerencias recogidas han sido las siguientes:

- Petición de mejora de las instalaciones del Servicio.
- Petición de más información sobre el trabajo que desarrolla el servicio (trípticos, campañas informativas, etc.)
- Petición de evaluación de los riesgos laborales a los que están expuestos el personal docente de la UEx.
- Instalación de una recepción y sillas de espera en el Servicio.
- Petición de celebración de jornadas de concienciación en salud laboral.
- Petición de implementación de un servicio "asesor" en vida saludable y/o asistencia psicológica.
- Contratación de una enfermera.

3. CONCLUSIONES

El número de usuarios que han participado en el proceso de evaluación de Satisfacción en los Servicios: Servicio de Prevención, ha sido bastante escaso (**95 encuestas**) si tenemos en cuenta el número potencial de usuarios del servicio (casi 3.000, entre profesores y personal de administración y servicios), este dato nos debe hacer reflexionar sobre la forma, el modo y la época elegida para la recogida de datos, y de esta forma asegurar que el resultado cuantitativo obtenido sea mayor. También sería conveniente una campaña de publicidad para transmitir a los usuarios las ventajas de conocer sus opiniones y sugerencias respecto al servicio utilizado.

Todo ello en aras a la mejora de la calidad que la Universidad de Extremadura se ha marcado como uno de sus objetivos principales.

A continuación destacamos en una tabla las valoraciones medias por Bloques y en otra los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones:

SERVICIO	MEDIA BLOQUE I	MEDIA BLOQUE II
Servicio de Prevención	7,58	6,99

PREGUNTA	RESULTADO
1. Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza este Servicio	5,92
2. Estado de las instalaciones del mismo	5,27
3. Atención y trato recibido por parte de su personal	9,29
4. Información facilitada en relación con el asunto planteado	8,23
5. Horarios de atención al público	7,42
6. Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios	7,74
7. ¿Considera suficiente el número de personas que trabajan en este Servicio?	7,23
8. ¿Considera que la cualificación profesional del personal es la adecuada?	8,60
9. ¿Cómo valora la asistencia recibida en la revisión médica anual?	7,91
10. ¿Le parece que esta revisión es lo suficientemente amplia o completa?	7,21
11. ¿Considera que la evaluación de riesgos laborales realizada y las propuestas de medidas correctoras destinadas a subsanarlos son las adecuadas?	6,76
12. ¿Se han hecho efectivas en su puesto de trabajo esas medidas correctoras para la prevención de riesgos? (No es una competencia del Servicio de Prevención)	4,72
13. ¿Cree que se realiza correctamente la labor de canalización de comunicaciones relacionadas con deficiencias de seguridad o salud?	5,36

14. ¿Qué le han parecido las actividades de formación en materia de seguridad y salud realizadas?	5,59
15. ¿Considera que la labor de información y divulgación de asuntos relacionados con esta materia es la adecuada?	5,24
16. Valoración Global del Servicio de Prevención	7,66

A la luz de estos resultados podemos observar que aunque las medias obtenidas en cada uno de los bloques se pueden considerar altas (**7**), tenemos bastantes diferencias entre las puntuaciones que se dan a las cuestiones de los mismos.

Si por un lado tenemos que los usuarios conceden una nota excepcional al trato recibido por los miembros del servicio (**9,29**), por otro lado, y dejando si valoración la pregunta 12 ya que no es un tema que dependa exclusivamente del servicio de prevención, los usuarios valora con un aprobado justo (**5,24**) la información que se divulga sobre los asuntos relacionados con el servicio.

Con estos resultados y teniendo en cuenta las sugerencias manifestadas por los usuarios, es conveniente que el Servicio de prevención elabore y ponga en marcha un *Plan de Mejoras*, para poder mejorar los puntos débiles que se hayan puesto de manifiesto tras esta primera aproximación al conocimiento de la satisfacción de sus usuarios.

Dicho Plan sería evaluado periódicamente a través de otras encuestas.

4. ANEXO I

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS SERVICIO DE PREVENCIÓN

La Universidad de Extremadura desea mejorar cada día el funcionamiento de los Servicios que presta a los miembros de su comunidad y a la sociedad en general. Para lograrlo es de suma importancia conocer cuáles son las opiniones y valoraciones de los usuarios de estos Servicios. Por ello, le pedimos que cumplimente este breve cuestionario anónimo.

POR FAVOR, CONTESTE DE ACUERDO CON ESTA ESCALA DE VALORES:

1-Muy Deficiente 2-Deficiente 3-Aceptable 4-Bueno 5-Muy Bueno

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Valoraciones generales:

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza este Servicio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Estado de las instalaciones del mismo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Atención y trato recibido por parte de su personal | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Información facilitada en relación con el asunto planteado | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Horarios de atención al público | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. ¿Considera suficiente el número de personas que trabajan en este Servicio? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. ¿Considera que la cualificación profesional del personal es la adecuada? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Valoraciones específicas del Servicio de Prevención:

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 9. ¿Cómo valora la asistencia recibida en la revisión médica anual? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. ¿Le parece que esta revisión es lo suficientemente amplia o completa? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. ¿Considera que la evaluación de riesgos laborales realizada y las propuestas de medidas correctoras destinadas a subsanarlos son las adecuadas? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. ¿Se han hecho efectivas en su puesto de trabajo esas medidas correctoras para la prevención de riesgos?. (No es una competencia del Servicio de Prevención) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. ¿Cree que se realiza correctamente la labor de canalización de comunicaciones relacionadas con deficiencias de seguridad o salud? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. ¿Qué le han parecido las actividades de formación en materia de seguridad y salud realizadas? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. ¿Considera que la labor de información y divulgación de asuntos relacionados con esta materia es la adecuada? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. Valoración Global del Servicio de Prevención | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

17. Sugerencias:
