

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Economía y Hacienda

543 Resolución de 30 de diciembre de 2014, de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, por la que se aprueba la Carta de Servicios de los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales de la Administración Regional.

Vista la propuesta correspondiente de fecha 30 de diciembre de 2014,

Resuelvo

Primero.-

Aprobar la Carta de Servicios de los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales de la Administración Pública de la Región de Murcia, cuyo texto se recoge en el Anexo.

Segundo.-

Los órganos directivos responsables de los respectivos servicios de Prevención de Riesgos Laborales, responsables de esta Carta de Servicios, mediante cuadros de mando de seguimiento, serán responsables del control ordinario y periódico del cumplimiento de los compromisos contenidos en la presente carta de servicios y de su revisión periódica.

La Inspección General de Servicios será la competente para realizar la evaluación de resultados y de los métodos de control de los compromisos de calidad utilizados y expresados en la presente Carta de Servicios y el establecimiento y revisión en su caso, de las medidas correctoras que correspondan; para ello el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, como coordinador, deberá remitir a la Inspección General de Servicios, a través de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, en el primer trimestre del año natural, un informe armonizado del conjunto de Servicios de Prevención de Riesgos Laborales, referido al año natural inmediatamente anterior, sobre el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios.

Este informe deberá referirse expresamente a:

- Los indicadores asociados,
- Las medidas de percepción de la calidad del servicio recogidas,
- Las desviaciones detectadas,
- Las causas y las medidas correctoras o mejoras emprendidas, en su caso,
- Las quejas y las sugerencias recibidas y las medidas adoptadas para su resolución,
- Los controles internos efectuados

Y cuantos datos le sean requeridos por la Inspección General de Servicios a este respecto.

Tercero.-

1. Ordenar la publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia y en la web corporativa <http://www.carm.es/cartasdeservicios>

2. El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, como coordinador, a través de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, a través de la Dirección General de Planificación Educativa y Recursos Humanos, de la Consejería de Educación, Cultura y Universidades, el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del Instituto Murciano de Acción Social (IMAS) y el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del Servicio Murciano de Salud (SMS) de la Consejería de Sanidad y Política Social, en coordinación con el Servicio de Atención al Ciudadano, llevarán a cabo las acciones divulgativas y de difusión que estimen más adecuados, especialmente, mediante los sistemas de difusión de carácter corporativo.

Murcia, 30 de diciembre de 2014.—El Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, Enrique Gallego Martín.

ANEXO



Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

Carta de Servicios



*Servicio de Prevención Coordinador.
Consejería de Economía y Hacienda*



*Servicio de Prevención de la
Consejería de Educación Cultura y
Universidades*



*Servicio de Prevención del Instituto
Murciano de Acción Social.
Consejería de Sanidad y Política
Social*



*Servicio Prevención del Servicio
Murciano de Salud. Consejería de
Sanidad y Política Social*

Servicios de Prevención de Riesgos Laborales de la Administración Pública de la Región de Murcia

CONTENIDOS

CARTA DE SERVICIOS
INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL
SERVICIOS QUE SE PRESTAN
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS
NORMATIVA REGULADORA
GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS
MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO
HORARIO DE ATENCIÓN
CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN
OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Naturaleza y funciones de los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales

La Administración Pública Regional organiza su actuación preventiva a través de la modalidad de Servicio de Prevención Propio. Los Servicios de Prevención constituidos son: Servicio de Prevención de Riesgos Laborales Coordinador (en lo sucesivo SPRL Coordinador); Servicio de Prevención de Riesgos Laborales Educación, competente en materia de Educación (en lo sucesivo SPRL Educación); Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del Instituto Murciano de Acción Social (en lo sucesivo SPRL IMAS) y Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del Servicio Murciano de Salud (en lo sucesivo SPRL SMS).

El SPRL Coordinador depende orgánica y funcionalmente de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, y le corresponde:

- a) La actuación en todas las Consejerías y Organismos de la Administración Regional que no dispongan de Servicio de Prevención propio.
- b) La coordinación de los Servicios de Prevención que se constituyan en la Administración Regional.
- c) La inspección de los Servicios de Prevención de la Administración Regional.
- d) En cada Consejería/Organismo que no disponga de Servicio de Prevención propio, existirá un Técnico de Prevención integrado en la Unidad de Personal dedicado exclusivamente a las tareas de prevención.

A todos los Servicios de Prevención les corresponde la asistencia y apoyo en materia de prevención de riesgos laborales a los órganos y unidades de la Administración Regional, a los empleados y a sus representantes.

Fines: Misión, Visión y Valores de los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales

- a) **MISIÓN:** Contribuir a la ejecución de las políticas públicas que tiene encomendadas la Administración Pública Regional en materia de prevención de riesgos laborales, proporcionando el asesoramiento, apoyo y coordinación necesarios para la realización de

actividades preventivas con el fin de garantizar la adecuada protección de la seguridad y salud del personal al servicio de la Administración.

b) VISIÓN: Convertirse en unidades de referencia en materia de prevención de riesgos laborales, desarrollando acciones orientadas a garantizar la seguridad y salud de los empleados públicos, así como al cumplimiento normativo y desarrollo del Sistema de gestión de prevención de riesgos laborales, impulsando la integración de la prevención y actividades de eficiencia, calidad y mejora continua en el seno de la Administración Regional.

c) VALORES: Son sus valores el compromiso con los empleados públicos; solidaridad; vocación de servicio; respeto a los derecho individuales y colectivos; transparencia; colaboración; comunicación; calidad en la gestión; participación; flexibilidad; gestión estratégica; legalidad; profesionalidad; ética y responsabilidad.

Datos de la unidad organizativa responsable del servicio

Nombre del responsable: DIRECTOR GENERAL DE LA FUNCIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

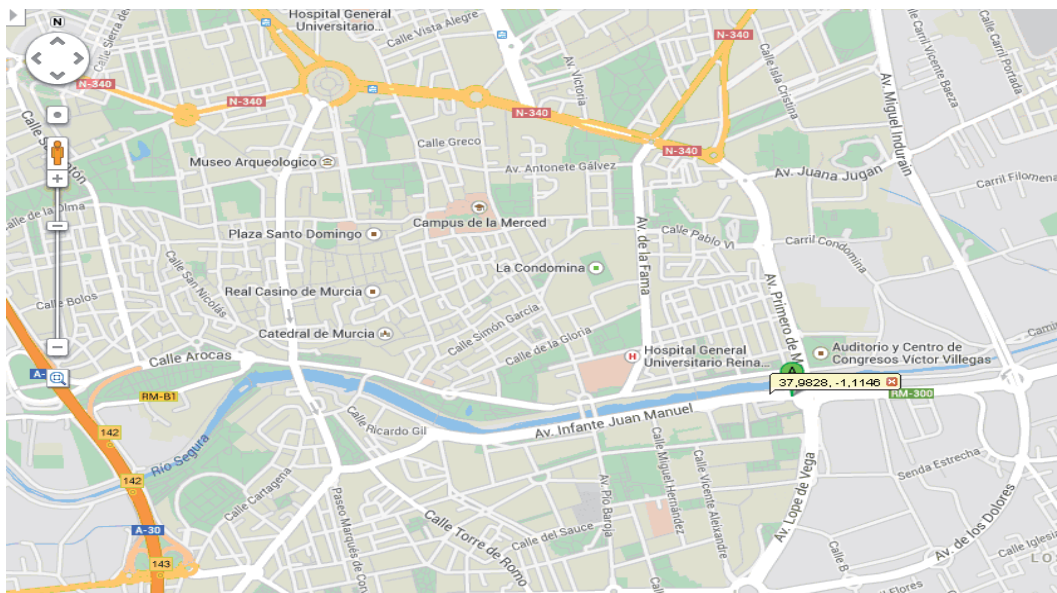
Teléfono: 968 362 197 / 98

Consejería: C. ECONOMÍA Y HACIENDA

Dirección General: D. G. FUNCIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

Unidad Organizativa: SPRL COORDINADOR.

Plano:



SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES COORDINADOR.

Dirección: Avda. Infante Juan Manuel, 14 - 30011-MURCIA

Teléfono: 968 366 430

Web: <http://www.carm.es/prl>

Datos de la unidad organizativa responsable del servicio

Nombre del responsable: DIRECTOR GENERAL DE PLANIFICACIÓN EDUCATIVA Y RECURSOS HUMANOS.

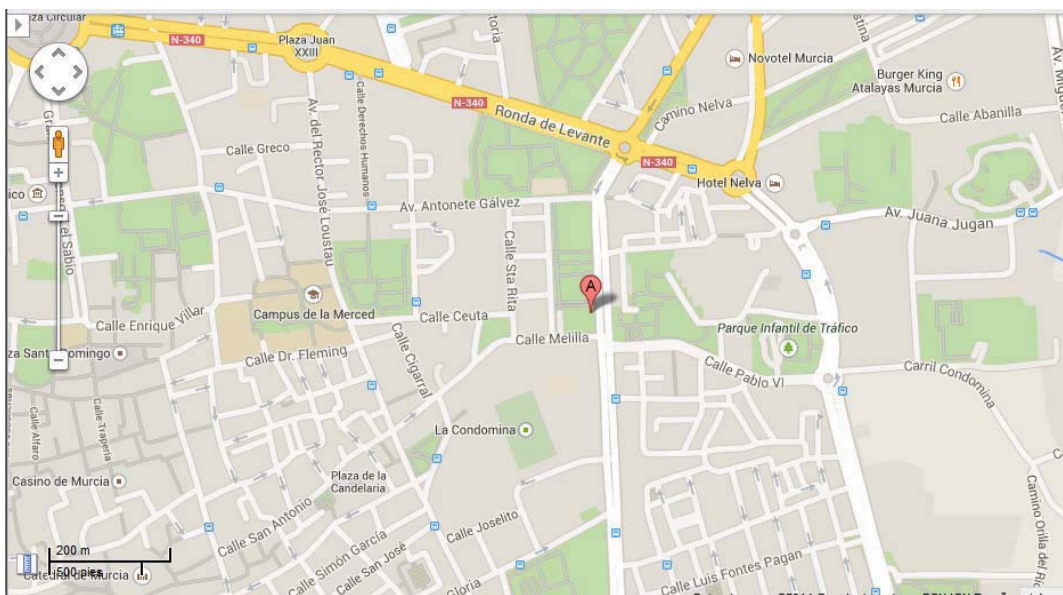
Teléfono: 968 279 624

Consejería: C. EDUCACIÓN, CULTURA Y UNIVERSIDADES.

Dirección General: D. G. PLANIFICACIÓN EDUCATIVA Y RECURSOS HUMANOS.

Unidad Organizativa: SPRL EDUCACIÓN.

Plano:



SERVICIO DE PREVENCIÓN DE EDUCACIÓN.

Dirección: Avda. de la Fama, 15 – 30006 -MURCIA

Teléfono: 968 279 812

Web: <http://www.carm.es/educacion>

Datos de la unidad organizativa responsable del servicio

Nombre del responsable: DIRECTOR GERENTE IMAS.

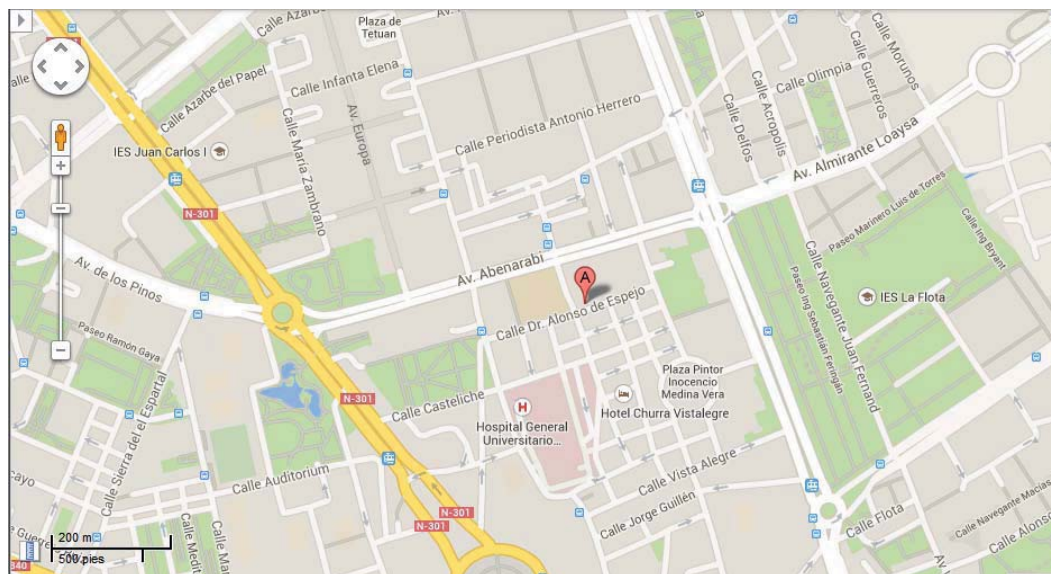
Teléfono: 968 362 035

Consejería: C. SANIDAD Y POLÍTICA SOCIAL.

Dirección General: DIRECCIÓN GERENCIAL IMAS.

Unidad Organizativa: SPRL IMAS.

Plano:



SERVICIO DE PREVENCIÓN IMAS.

Dirección: Calle Doctor Alonso de Espejo, 7 – 30007 -MURCIA

Teléfono: 968 362 315

Web: <http://www.carm.es/imas>

Datos de la unidad organizativa responsable del servicio

Nombre del responsable: DIRECTOR GENERAL DE RECURSOS HUMANOS.

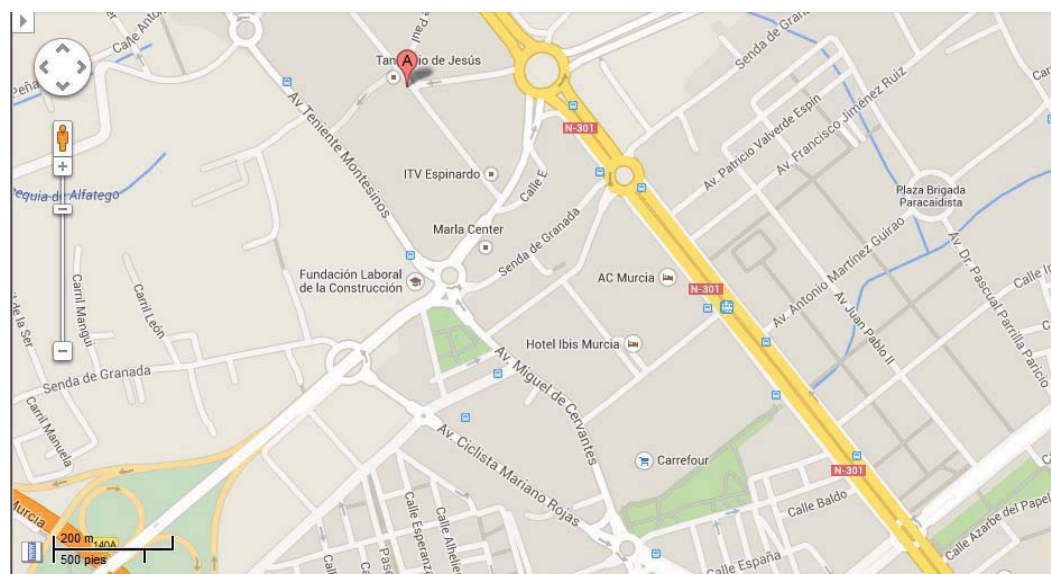
Teléfono: 968 288 248

Consejería: C. SANIDAD Y POLÍTICA SOCIAL

Dirección General: D.G. RECURSOS HUMANOS.

Unidad Organizativa: SPRL SMS.

Plano:



SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DEL SMS.

Dirección: Calle Central, 7 - 30100- (Espinardo) MURCIA

Teléfono: 968 288 188

Web: <http://www.ffis.es/prl>

SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Los servicios que se prestan son los siguientes:

1. SPRL Coordinador. Elaborar y tramitar borradores de procedimientos e instrucciones en materia de prevención, con el fin de articular actuaciones comunes en materia preventiva.
2. SPRL Coordinador. Elaborar y tramitar borradores de Convenios de colaboración en materia de prevención con Entidades Públicas, con el fin de asumir dichas funciones por el Servicio de Prevención Coordinador.
3. SPRL Coordinador. Realizar auditorías internas a los diferentes servicios de prevención de la Administración Regional.
4. SPRL Coordinador. Coordinar al resto de Servicios de Prevención de la Administración Regional, con el fin de unificar criterios y procedimientos de actuación.
5. SPRL Coordinador. Asesorar y asistir en materia de prevención de riesgos laborales al resto de Servicios de Prevención de la Administración Regional.
6. Asesorar y asistir a la Administración en la elaboración e implantación del Plan General de prevención de riesgos laborales y promover con carácter general, la integración de la prevención en el sistema de Gestión de la misma.
7. Asesorar y asistir a las Unidades y Órganos de la Administración Regional, a los empleados públicos, a sus representantes y órganos de representación especializados, en la aplicación y coordinación de las actuaciones preventivas a realizar.
8. Asistir y asesorar a los comités y comisiones de seguridad y salud, como órgano de participación de los representantes de los trabajadores.
9. Colaborar con Autoridades Laborales y Sanitarias, así como con otros organismos externos en materia de prevención de riesgos laborales: Instituto de Seguridad y Salud Laboral, Mutua, Inspección de Trabajo, Inspección Médica, Servicio Público de Salud, Defensor del Pueblo, Administración General del Estado, etc.
10. Celebrar jornadas técnicas, con el fin de promover el intercambio de experiencias, propuestas, iniciativas y proyectos en materia preventiva.
11. Realizar informes de evaluación de riesgos para detectar y valorar los riesgos presentes en los lugares de trabajo pertenecientes a la Administración Regional y proponer medidas preventivas.
12. Realizar informes de evaluación de riesgos de los puestos de trabajo de la Administración Regional, para detectar y valorar los riesgos proponer medidas preventivas.
13. Realizar los informes de evaluación de riesgos específicos para el embarazo y la lactancia y/o personal especialmente sensible.
14. Realizar los informes de evaluación de factores de riesgo psicosocial que puedan afectar a la seguridad y salud de los empleados públicos.
15. Investigar los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales sufridas por los empleados públicos, con el fin de adoptar las medidas preventivas necesarias.
16. Investigar las agresiones sufridas por los empleados públicos que hayan supuesto un daño para la salud y que hayan sido comunicadas al Servicio de Prevención.

17. Colaborar en la elaboración del Plan de prevención de agresiones y en la gestión de las mismas.
18. SPRL Coordinador. Elaborar e implantar los planes de emergencia y evacuación de los centros de uso no administrativo.
19. SPRL SMS. Colaborar en la elaboración, implantación y realización de simulacros de planes de emergencia y evacuación de los centros de trabajo de uso administrativo y del Servicio Murciano de Salud.
20. Realizar actividades de formación en materia de prevención de riesgos laborales, dirigidas al personal al servicio de la Administración, así como supervisar y coordinar todas las acciones formativas con contenido en materia de prevención que se imparten dentro del Plan de Formación.
21. Realizar actividades de información y divulgación en materia de prevención de riesgos laborales para el personal al servicio de la Administración.
22. Planificar los exámenes de salud con la periodicidad que corresponda tanto por los riesgos a los que están expuestos los empleados públicos como por la periodicidad que se precise.
23. Realizar la extracción y recogida de muestras biológicas necesarias en el contexto de la actividad sanitaria del servicio de prevención.
24. Realizar exámenes de salud al personal al servicio de la Administración, de acuerdo a los protocolos específicos.
25. Administrar las vacunas en función de los riesgos presentes en el puesto de trabajo, según el calendario vacunal recomendado por la Consejería de Sanidad y Política Social de la Región de Murcia.
26. Actuar ante declaración de enfermedad infectocontagiosa comunicadas al Servicio de Prevención por el centro de trabajo, valorando, controlando y aplicando las medidas preventivas, si fuera necesario.
27. Impulsar programas de promoción de la salud en el lugar de trabajo, en coordinación con el Sistema Nacional de Salud.
28. Realizar actuaciones de tipo psicológico llevadas a cabo por especialista en psicología clínica, en el abordaje de los problemas de salud mental del personal empleado público, así como intervención en las posibles situaciones de conflicto y/o acoso laboral en la Administración Regional.
29. Participar en los procesos de adaptación / reubicación de puestos de trabajo por motivos de salud, con el fin de proteger al personal especialmente sensible adscrito a puestos de trabajo que, por las funciones que tienen asignadas, pueden afectar a su salud.
30. Proporcionar la asistencia de primeros auxilios y atención de urgencias a los trabajadores que lo necesiten, en los casos de presencia física de los profesionales sanitarios en el lugar de trabajo.
31. Estudiar, cuando se tenga conocimiento de ello, las enfermedades susceptibles de estar relacionadas con el trabajo, a los efectos de poder identificar cualquier relación entre la causa de enfermedad y los riesgos para la salud que puedan presentarse en los lugares de trabajo.

(*) El SPRL Educación tiene contratado un Servicio de Prevención ajeno para la realización de determinadas actividades sanitarias, por lo que los servicios correspondientes a los apartados que van desde el número 22 al 27, así como los compromisos que les afecten, únicamente son realizados por el SPRL Coordinador y el SPRL SMS.

Las actividades sanitarias que le corresponden al SPRL IMAS, son realizadas por el SPRL Coordinador.

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

Los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales de la Administración Regional, se comprometen a ofrecer sus servicios con calidad, para lo cual establecen los siguientes compromisos de calidad y sus respectivos indicadores para su evaluación:

	Compromiso	Indicador
1	(Servicio 7,21) El SPRL Coordinador informará a los empleados, a través de los medios de comunicación disponibles, sobre los riesgos evaluados a los que están expuestos.	(Número de evaluaciones de riesgos publicadas / número de evaluaciones de riesgos realizadas) x 100 = 100.
2	(Servicio 11-16) Se facilitará el acceso de los empleados públicos al documento de solicitud de actuación del SPRL Coordinador a través de la intranet.	Número de documentos de solicitud de actuación operativos en la intranet = 1.
3	(Servicio 12) Durante la realización de evaluaciones de riesgos de puestos de trabajo, se ofrecerá tanto al empleado como a su jefe de servicio, la posibilidad de cumplimentar un listado de tareas específicas del puesto..	(Número de listados de tareas ofrecidos / número de puestos de trabajo evaluados) x 100 = 100
4	(Servicio 14) Durante la evaluación de factores psicosociales, se ofrecerá la posibilidad de realización de entrevistas personalizadas al menos al 50% de la plantilla del centro de trabajo.	(Número de entrevistas ofrecidas / número de empleados del centro de trabajo) x 100 = 50.
5	(Servicio 15) Se realizarán encuestas de investigación de accidentes laborales de tráfico al personal que ha sufrido este tipo de accidentes con el fin de determinar las causas y proponer medidas preventivas.	(Número de encuestas realizadas / número de accidentes laborales de tráfico) x 100 = 100.
6	(Servicio 9, 15) El SPRL SMS prestará la asistencia, investigación, tratamiento y seguimiento si se precisa, en caso de exposición ocupacional a agentes biológicos de transmisión sanguínea, colaborando con la Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales.	(Número de accidentes causados por agentes biológicos en los que se interviene / número de accidentes causados por agentes biológicos comunicados) x 100 = 100.
7	(Servicio 18,19) El SPRL Coordinador informará sobre los riesgos y medidas preventivas contempladas en los planes de emergencia y evacuación realizados, previa a la implantación del mismo, en los centros de su ámbito de competencia.	(Número de colaboraciones o charlas impartidas al personal / número de planes de emergencia realizados) x 100 = 100.
8	(Servicio 20) El SPRL Coordinador impartirá la formación en materia preventiva al personal de nuevo de ingreso de la Administración durante la realización de las jornadas de acogida.	(Número de empleados de nuevo ingreso / número de empleados de nuevo ingreso formados en materia preventiva) x 100 = 100.
9	(Servicio 21) Se divulgará entre los empleados públicos el protocolo de actuación en materia de protección de la maternidad a través de los medios de comunicación disponibles.	Número de publicaciones realizadas = 1,
10	(Servicio 20) El SPRL Coordinador dotará de material e impartirá la formación necesaria para realizar una actuación de emergencia al personal alérgico	(Número de botiquines facilitados / número de empleados alérgicos expuestos al riesgo de picadura de himenópteros) x 100 = 100.

	<p>expuesto al riesgo de picadura de himenópteros (abejas y avispas).</p>	
11	<p>(Servicio 20) El SPRL Coordinador ofertará formación específica (inicial y/o continuada) para el uso y mantenimiento de los DESA instalados en los centros de trabajo de la Administración regional, cada dos años</p>	<p>Número de planificaciones de formación específica DESA cada dos años = 1.</p>
12	<p>(Servicio 20) El SPRL Coordinador ofertará formación adicional de refuerzo y simulacro de uso y mantenimiento de DESA cada dos años, alternando con la formación específica, con el fin de complementar la formación reglada, comprobar el funcionamiento de procedimiento establecido y adoptar las medidas correctoras necesarias.</p>	<p>Número de planificaciones de formación adicional DESA cada dos años = 1.</p>
13	<p>(Servicio 21,22) Se divulgará la planificación de los exámenes de salud al personal al servicio de la Administración, a través de los medios de comunicación disponibles.</p>	<p>(Número de planificaciones divulgadas / número de planificaciones realizadas) x 100 = 100.</p>
14	<p>(Servicio 23) Se establecerá contacto con el personal al servicio de la Administración Regional, ante los resultados analíticos que requieran derivación prioritaria al servicio público de salud, anticipándonos a la realización del examen de salud.</p>	<p>(Número de contactos establecidos / número de resultados que requieren derivación) x 100 = 100.</p>
15	<p>(Servicio 23) Se informará por escrito al personal al servicio de la Administración Regional de la finalidad de la realización de pruebas complementarias ante exposición a riesgo biológico y se recogerá por escrito su autorización o negativa a las mismas.</p>	<p>(Número de documentos de autorización entregados / número de empleados que acuden al servicio y necesitan la realización de pruebas complementarias) x 100 = 100.</p>
16	<p>(Servicio 24) Se informará por escrito al personal al servicio de la Administración Regional de la finalidad de la realización del examen de salud y recoger por escrito su autorización o negativa al mismo.</p>	<p>(Número de documentos de autorización entregados / número de empleados que acuden a examen de salud) x 100 = 100.</p>
17	<p>(Servicio 24) Se entregarán por escrito los resultados del examen de salud realizado al personal, adjuntando copia de exploraciones complementarias..</p>	<p>(Número de resultados entregados por escrito / número de empleados que acuden a examen de salud) x 100 = 100</p>
18	<p>(Servicio 24) Si durante la realización de un examen de salud se necesita información complementaria para emitir aptitud laboral, se proporcionará al usuario un informe por escrito para su entrega al facultativo correspondiente, solicitando la misma..</p>	<p>(Número de informes solicitados / número de informes necesarios) x 100 = 100</p>
19	<p>(Servicio 24) Se pondrá a disposición del personal empleado público, un cuestionario de calidad tras la realización de examen de salud, con el fin de obtener indicadores de satisfacción y trato recibido por el personal del área sanitaria, así como cualquier observación al respecto.</p>	<p>(Número de cuestionarios entregados / número de exámenes de salud realizados) x 100 = 100.</p>
20	<p>(Servicio 24) El SPRL Coordinador realizará exámenes de salud en la Unidad móvil del Servicio, al personal perteneciente a centros de trabajo alejados de la ciudad de Murcia o que por su volumen de trabajadores y organización en turnos de trabajo les resulte difícil acudir a las instalaciones del Servicio de Prevención.</p>	<p>(Número de desplazamientos realizados por la unidad móvil / número de desplazamientos planificados) x 100 = 100.</p>

21	<i>(Servicio 25) Se informará por escrito al personal al servicio de la Administración Regional de la finalidad de la administración de vacunas y recoger por escrito su autorización o negativa a las mismas..</i>	<i>(Número de autorizaciones entregadas / número de vacunas ofertadas) x 100 = 100</i>
22	<i>(Servicio 9,25) Se facilitará la vacunación antigripal durante la campaña anual, colaborando activamente con la DG de Salud Pública de la Consejería de Sanidad y Política Social, con el fin de prevenir la gripe estacional y contribuir así a la mejora de la salud del personal empleado público.</i>	<i>Número de campañas vacunación antigripal = 1.</i>
23	<i>(Servicio 26) Se realizará la prevención y control de la tuberculosis ante los casos comunicados al Servicio de Prevención, informando al personal del centro sobre el mecanismo de contagio y medidas preventivas a adoptar.</i>	<i>(Número de actuaciones realizadas / número de comunicaciones recibidas) x 100 = 100.</i>
24	<i>(Servicio 26) Se colaborará con la DG de Salud Pública en la información de medidas preventivas a tener en cuenta ante posibles casos de enfermedad infectocontagiosa en los centros de trabajo de la Administración Regional comunicados al Servicio de Prevención.</i>	<i>(Número de actuaciones realizadas / número de comunicaciones recibidas) x 100 = 100.</i>
25	<i>(Servicio 27) El SPRL Coordinador ofertará intervención de apoyo en deshabituación tabáquica al personal al servicio de la Administración Regional que lo precise y que cumpla los criterios establecidos,</i>	<i>(Número de intervenciones realizadas / número de solicitudes recibidas) x 100 = 100.</i>
26	<i>(Servicio 27) El SPRL Coordinador informará al personal al servicio de la Administración regional sobre el programa de ayuda para dejar de fumar mediante campañas o medios de comunicación disponibles.</i>	<i>Número de divulgaciones al año = 2.</i>
27	<i>(Servicio 27) El SPRL Coordinador divulgará de forma bianual el programa de ayuda para dejar de fumar al personal al servicio de la Administración regional mediante campañas o medios de comunicación disponibles.</i>	<i>Número de divulgaciones al año = 2.</i>

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los empleados públicos, en sus relaciones con los distintos Servicios de Prevención de la Administración Regional, órganos responsables de la Carta de Servicios, tendrán los siguientes derechos:

1. Derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, tal y como se establece en el artículo 14 de la Ley 31/1995, de 8 de Noviembre, de prevención de riesgos laborales.
2. Ser tratados con la máxima corrección, consideración y empatía por el personal perteneciente a los servicios de prevención.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Recibir información de interés, general y específica, en los procedimientos que les afecten. Dicha información deberá ser real, veraz y accesible.
5. Presentar una queja o reclamación ante una actuación incorrecta, así como participar en la mejora del servicio mediante sugerencias.

6. Derechos de los ciudadanos en relación con el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
7. Legislación específica compendiada y actualizada en FUPULEX: <http://www.carm.es/ceh/dgfpcs>
8. Otros: Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes (Transparencia, Protección de Datos de Carácter Personal, etc.) ya sean de ámbito autonómico o estatal.

NORMATIVA REGULADORA

Normativa Autonómica:

- Decreto Legislativo 1/2001, de 26 de enero, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de la Función Pública de la Región de Murcia. Número de Boletín: 85.
- Normativa autonómica en materia preventiva: <http://www.carm.es/prl>

Normativa Estatal:

- LEY 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. Número de Boletín: 269.
- REAL DECRETO 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención. Número de Boletín: 27.

GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión es responsabilidad de los diferentes Directores Generales responsables de los correspondientes Servicios de Prevención, quienes se comprometen al cumplimiento de los objetivos marcados, facilitando e impulsando la labor de los distintos equipos de trabajo para la consecución de los compromisos de calidad, y a este respecto cabe considerar:

El artículo 17 de la Ley 14/2013, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, define las Cartas de Servicios como instrumentos de información de los servicios y expresión de los compromisos de calidad en su prestación. Con los compromisos expresados en esta Carta de Servicio, se está comunicando a los empleados públicos la voluntad de la Administración Regional de ofrecer servicios de calidad e impulsar actuaciones que estimulen procesos de innovación y mejora continua de los servicios y, al mismo tiempo, los niveles de calidad, las condiciones de prestación de los servicios que los empleados pueden esperar y el compromiso de los responsables de esta Carta de Servicios en tratar de alcanzar estos objetivos.

Para la elaboración de esta Carta de Servicios, se ha constituido un Equipo de Trabajo, que velará por el cumplimiento de los compromisos adquiridos, identificará las áreas o Servicios

de las Direcciones Generales susceptibles de introducir mejoras y comunicará al personal los compromisos de calidad.

Al objeto de garantizar el cumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios los responsables de ésta, mediante cuadros de mando de seguimiento, realizarán un control mensual de su cumplimiento, cuando se refieran a los plazos y condiciones en las que se llevan a cabo los servicios que se prestan en continuo. En todo caso, anualmente y en el primer trimestre de cada año, el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales Coordinador, a través del Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, dará traslado a la Inspección General de Servicios, del resultado de la evaluación periódica efectuada respecto del cumplimiento de compromisos durante el año transcurrido, así como, de los métodos de control utilizados y el establecimiento y revisión, en su caso, de las medidas correctoras que correspondan.

Sistema informatizado de información para el seguimiento de los compromisos adquiridos, con el fin de detectar posibles desviaciones de los mismos.

MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

La participación y colaboración de los empleados públicos en la mejora de los servicios públicos ofrecidos, se articulará mediante la presentación de quejas y sugerencias o cumplimentando, en su caso, las encuestas de satisfacción, en la forma que se señala a continuación:

PRESENCIAL: En las dependencias de los diferentes Servicios de Prevención de Riesgos Laborales o a través de los delegados de prevención mediante la celebración de reuniones de los correspondientes Comités de Seguridad y Salud.

ESCRITA: A través de un cuestionario de calidad entregado durante la realización del examen de salud, así como a través del listado de tareas facilitado durante la realización de las evaluaciones de riesgos.

TELEMÁTICA: A través de las páginas web de los distintos Servicios de Prevención indicados en el apartado de Información de Carácter General y los correos electrónicos:

SPRL Coordinador: <mailto:prevencion-coordinador@listas.carm.es>

SPRL Educación: mailto:sprl_educacion@murciaeduca.es

SPRL SMS: <mailto:prevencion-sms@listas.carm.es>

HORARIO DE ATENCIÓN

El horario de atención al público en las dependencias de los distintos Servicios de Prevención será el siguiente:

De lunes a viernes: 08:30 h a 14:30 h

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

TELEFÓNICA: A través de los siguientes números de teléfono:

Servicio Prevención Coordinador: 968 366 165 / 64 (Equipo Coordinador)
968 368 636 (C. Agricultura y Agua)
968 366 112 (C. Presidencia)
968 362 106 (C. Obras Públicas y Ordenación T.)
968 366 816 / 60 (C. Sanidad y Política Social)
968 362 353 (C. Economía y Hacienda)
968 395 807 (C. Industria, Turismo, Empresa e Innovación)

Servicio Prevención Educación: 968 279 812
Servicio Prevención IMAS: 968 362 315
Servicio Prevención SMS: 968 288 197 (Equipo Coordinador)
968 369 049 (H. Virgen de la Arrixaca)
968 359 242 (H. Reina Sofía)
968 360 989 Ext. 924114/5/6 (H. Morales Meseguer)
968 445 723 (H. Rafael Méndez)
968 709 100 Ext. 116/118/442 (H. Comarcal del Noroeste)
968 719 800 Ext. 531/530/561 (H. Virgen Castillo área V)
968 775 550 Ext. 1069 (H. Virgen Castillo área IX)

Presencial: La atención presencial es la que se ofrece personalmente a los empleados públicos en las dependencias de los Servicios de Prevención correspondientes.

Telemática: La atención electrónica es la que se ofrece a través de las páginas web de los distintos Servicios de Prevención.

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

AUTOBUSES:

SERVICIO DE PREVENCIÓN COORDINADOR

LINEA CIRCULAR 2 (Pza. Circular/ Pza. Camachos - Hospital San Carlos) (parada 9050 Eroski)
LINEA CIRCULAR 4 (Pza. Circular / Pza. Camachos - Ciudad de la Justicia) (parada 9050 Eroski)

SERVICIO DE PREVENCIÓN EDUCACIÓN

LINEA RAYO 17 (Pza. Circular/ Hospital Reina Sofía – Estación Ferrocarril) (parada 9102 Avda. Fama 3)

LINEA RAYO 20 (Pza. Circular / La Flota – Ambulatorio S. M. de Gracia) (parada 9091 La Fama)

SERVICIO DE PREVENCIÓN IMAS

LINEA CIRCULAR 5 (Avda. Abenarabi/ Gran Vía – Estación Ferrocarril) (parada 9188 Residencia IMAS)

SERVICIO DE PREVENCIÓN SMS

LINEA RAYO 14 (Pza. Circular/ Pza. San Agustín – El Ranero) (parada 9192 Colegio San José)

Se pueden consultar más líneas de transporte en: <http://www.tmurcia.com/lineas.aspx>

Las Cartas de Servicios de la Administración Pública de la Región de Murcia se pueden consultar en <http://www.carm.es/cartasdeservicios>