



## CARTA DE SERVICIOS

### Servicio de Prevención de Riesgos Laborales

#### Misión

El Servicio de Prevención Propio de la Universidad de Murcia, tiene como objetivo, dar cobertura a las políticas de promoción de la seguridad y la salud de los trabajadores de nuestra empresa, sirviéndose para ello de las estrategias y técnicas legales y convencionales encaminadas a la eliminación de los riesgos laborales o disminución de los mismos, basándose para todo ello, en la información, la formación, la consulta y la participación de todos y cada uno de los efectivos humanos que conforman su organización.

#### Marco normativo regulador del Servicio

La base normativa reguladora del Servicio y su relación con los usuarios, se encuentra recogida en la ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y sus normas de desarrollo, los Estatutos de la UMU, las leyes y las normas que regulan la Función Pública y demás normas convencionales y normas de régimen interno.

#### Servicios que prestamos

- Realización de evaluaciones de riesgos, informes, estudios e inspecciones de seguridad.
- Formación, información y asesoramiento en materia de prevención, al conjunto de la empresa.
- Investigación de accidentes e incidentes durante el trabajo.
- Atención a consultas, en las distintas especialidades que integran la prevención.
- Vigilancia de la salud, en sus diferentes etapas y situaciones:
  - Trabajadores de nueva incorporación.
  - Reconocimientos según protocolos.
  - Trabajadores reingresados tras una larga baja o enfermedad.
- Campañas de promoción de hábitos saludables y promoción de la salud.
- Suministro, reposición y seguimiento de botiquines en los distintos centros de trabajo, para los trabajadores de la UMU.
- Prestación de primeros auxilios a los trabajadores de la UMU.





## Nuestros compromisos

### *En el aspecto Técnico*

- Atención de las peticiones -con resolución de las mismas, en la medida de nuestras posibilidades, existiendo la posibilidad de ser derivadas a otra unidad-, distinguiendo las urgentes, de las menos urgentes (según la gravedad de los hechos y la inminencia del riesgo).
  - Las urgentes se resolverán en las primeras 24 horas (días laborables), caso de ser técnicamente posible.
  - Las menos urgentes, pero que puedan derivarse consecuencias para los trabajadores implicados, de uno a tres días el plazo de resolución.
  - Aquellas que no sean urgentes, su resolución de ser posible, deberá realizarse entre uno y cinco días.
- Evaluaciones de riesgos: las evaluaciones de riesgo, se iniciarán a los tres días de su comunicación al responsable del centro, quien facilitará a los técnicos la ayuda de una persona conocedora y con capacidad para acceder a todas las dependencias del edificio. El plazo para la realización de las visitas, estará comprendido, con carácter general, entre uno y quince días.
- Información y formación: en relación a las peticiones de información, si es posible se responderán, el 95%, dentro de las 24 horas, y en todo caso antes de cinco días. Con referencia a la formación, siempre que material y técnicamente sea posible, se le comunicará a los trabajadores afectados, con 48 horas de antelación la fecha de comienzo del curso. Se procurará que como mínimo el 50% del personal que precise formación específica del puesto, se le imparta durante los próximos 12 meses. En todo caso y con carácter general, como complemento a estos compromisos, el Servicio, mantendrá una labor continua de información y formación, en función de las necesidades de la Universidad y de sus trabajadores.
- Se facilitará información con carácter trimestral, a aquellos trabajadores con funciones específicas y órganos específicos, sobre la actividad general del Servicio e informes de siniestralidad y seguimiento de los distintos planes de actuación.
- Sin perjuicio de lo recogido en el apartado anterior, se le comunicará a las personas que legalmente tengan derecho, las informaciones puntuales sobre aspectos relacionados con la prevención, en el menor plazo posible de tiempo (que normalmente será dentro de las primeras 24 horas).





### ***En el aspecto Sanitario***

- Vigilancia de la Salud, los reconocimientos médicos a realizar se agruparán en estos tres apartados:
  - a) Previos.
  - b) Periódicos (en función de los riesgos).
  - c) Especiales:
    - de carácter reglamentario
    - características especiales del trabajador.

Con carácter general, los reconocimientos irán acompañados de analíticas y pruebas complementarias (generalmente no invasivas).

Los resultados de los reconocimientos, en el 98% de los casos, se enviarán al trabajador en un plazo no superior a 21 días desde su realización<sup>1</sup>. Salvo para caso de *urgencias*, el resto de las asistencias, reconocimientos, vacunas, requerirán cita previa.

- El suministro y reposición de **botiquines** se realizará previa petición por parte del trabajador responsable del mismo. Se atenderá el 100% en un plazo máximo de 21 días (salvo problemas en el suministro de almacén).

### **Indicadores (de carácter anual)**

- Porcentaje de resultado de peticiones respondidas y/o resueltas, según urgencia.
- Porcentaje de resultado de peticiones de información respondidos.
- Porcentaje de satisfacción sobre acciones normativas realizadas.
- Relación porcentual entre accidentes e incidentes ocurridos e investigados.
- Número de acciones divulgativas realizadas.
- Porcentaje de trabajadores que han recibido en el plazo de 21 días el resultado de los reconocimientos.

### **Garantías**

En cualquiera de los casos, tanto en el aspecto técnico, como sanitario, el respeto a la dignidad, confidencialidad e intimidad de los trabajadores, quedarán plenamente salvaguardadas, con respeto a la Ley.

---

<sup>1</sup>(Los porcentajes y plazos referidos en este apartado, se entienden que son los realizados por el Servicio de Prevención Propio y no por otras entidades sanitarias)





### **Participación de clientes y/o usuarios**

- Los clientes y/o usuarios podrán dirigirse con sus sugerencias o quejas, directamente al Servicio de Prevención de forma personal, telefónica o telemáticamente. Utilizamos la aplicación Dumbo-Jira PREVENCIÓN.
- También podrán dirigirse a instancias superiores para la resolución de aquellos conflictos que provoquen las actuaciones referidas en esta carta.

### **Derechos de los usuarios del Servicio**

- Los usuarios del Servicio de Prevención Propio –que, en un principio, podrán ser todos los trabajadores de la UMU-, tienen el derecho a la protección de su seguridad y salud, según recoge la legislación vigente.
- Este derecho, podrán canalizarlo a través del Servicio, mediante su página web, o bien dirigirse de forma personalizada a nuestras dependencias, pudiendo realizar la gestión, también por vía telefónica.
- En el trato del Servicio con los usuarios, se preservará en todo momento el derecho de los mismos a la intimidad, dignidad y confidencialidad que afectará a todos aquellos aspectos que la ley proteja como tales.
- En todo caso, las disconformidades que de la relación con los usuarios puedan surgir, por parte de éstos, podrán reclamarlas ante la Gerencia o el Rectorado, o utilizando los órganos internos de la UMU.
- Los usuarios podrán colaborar en la mejora del Servicio mediante la presentación de sugerencias u opiniones, a través de los medios disponibles antes citados.





### Cómo localizarnos

- ✓ Correo electrónico: [prevencion@um.es](mailto:prevencion@um.es)
- ✓ Ubicación: Servicio de Prevención - Edificio C (nº 26 - Campus de Espinardo)
- ✓ Teléfono: 868 88 4402
- ✓ <https://www.um.es/web/sprevencion/>
- ✓ Dumbo-Jira PREVENCIÓN

**Cualquier sugerencia, queja o reclamación de nuestros clientes puede ser remitida por correo electrónico o postal a las direcciones indicadas en el apartado anterior.**

