INSTITUTO NACIONAL
DE SEGURIDAD Y SALUD
EN EL TRABAJO, O.A., M.P.

Carta de servicios **2026-2029**

Calidad
Administración Pública

GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL

insst
Instituto Nacional de
Seguridad y Salud en el Trabajo

Título:
Carta de Servicios del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2026-2029

Autor:
Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O.A., M.P.

Edita:
Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O.A., M.P.
C/ Torrelaguna 73, 28027 Madrid
Tel. 91 363 41 00, fax 91 363 43 27
www.insst.es

Maquetación:
EDITORIAL MIC
C/ Artesiano, S/N Polígono Ind. Trobajo del Camino, 24010 León
mic@editorialmic.com

Edición: Madrid, septiembre 2026

NIPO (en línea): 118-26-001-7

Hipervínculos:
El INSST no es responsable ni garantiza la exactitud de la información en los sitios web que no son de su propiedad. Asimismo la inclusión de un hipervínculo no implica aprobación por parte del INSST del sitio web, del propietario del mismo o de cualquier contenido específico al que aquel redirija

Catálogo de publicaciones de la Administración General del Estado:
http://cpage.mpr.gob.es

Catálogo de publicaciones del INSST :
http://www.insst.es/catalogo-de-publicaciones

datos abiertos

Índice

01. Presentación. 4

02. Misión y funciones. 5

03. Normativa, organización y estructura del INSST. 7

04. Servicios que presta el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 9

05. Derechos de la ciudadanía. 17

06. Medidas que garantizan la igualdad de género, la accesibilidad, la protección medioambiental y mejoran las condiciones de prestación del servicio. 18

07. Colaboración y participación en la mejora de los servicios del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). 19

08. Compromisos de calidad. 20

09. Indicadores de seguimiento y evaluación de los compromisos. 23

10. Medidas de gestión de la calidad, del medioambiente y de la prevención de los riesgos laborales. 25

11. Quejas y sugerencias. 26

12. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados en la carta y modo de formular las reclamaciones. 27

13. Unidad responsable de la carta de servicios. 28

14. Información complementaria. 29



01. Presentación.

Desde la publicación, en 2014, de nuestra primera Carta de Servicios, el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, O. A., M. P. (INSST) ha venido demostrando su compromiso decidido con la mejora de la calidad de los servicios que presta.

Del mismo modo, nuestro organismo ha de adaptar su organización y estructura para afrontar los retos planteados por la doble transición, digital y ecológica, así como una gestión más eficiente, transparente y democrática de sus recursos y resultados. Prueba de ello son los compromisos de información, transparencia y calidad que quedan patentes en nuestros objetivos estratégicos y operativos, con la finalidad de:

- Poner a disposición de la población trabajadora, de las empresas, de los agentes sociales y de las instituciones públicas y privadas, toda la información sobre los servicios que presta el INSST y sobre cómo se evalúan la eficacia y eficiencia de estos.
- Asumir ante la sociedad nuestros compromisos de calidad para los servicios que presta el INSST.
- Informar y asistir sobre los derechos de la ciudadanía en relación con las actuaciones del organismo y del personal a su servicio y poner en su conocimiento la potestad que tienen de reclamar por los daños y perjuicios que dichas actuaciones les hayan podido causar.
- Indicar de qué forma se pueden formular las quejas o sugerencias que se estimen oportunas.

La Carta de Servicios del INSST refleja nuestra voluntad de mejora continua mediante la revisión periódica de los compromisos de calidad de los servicios prestados y los resultados obtenidos, con el objetivo de responder de forma eficaz y eficiente a las necesidades de la sociedad para lograr la mejora de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo.

Aitana Garí Pérez
Directora del INSST

02. Misión y funciones.

Misión.

El INSST como órgano científico-técnico especializado de la Administración General del Estado (AGE), tiene como misión el análisis y estudio de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, así como la promoción y apoyo a la mejora de estas.

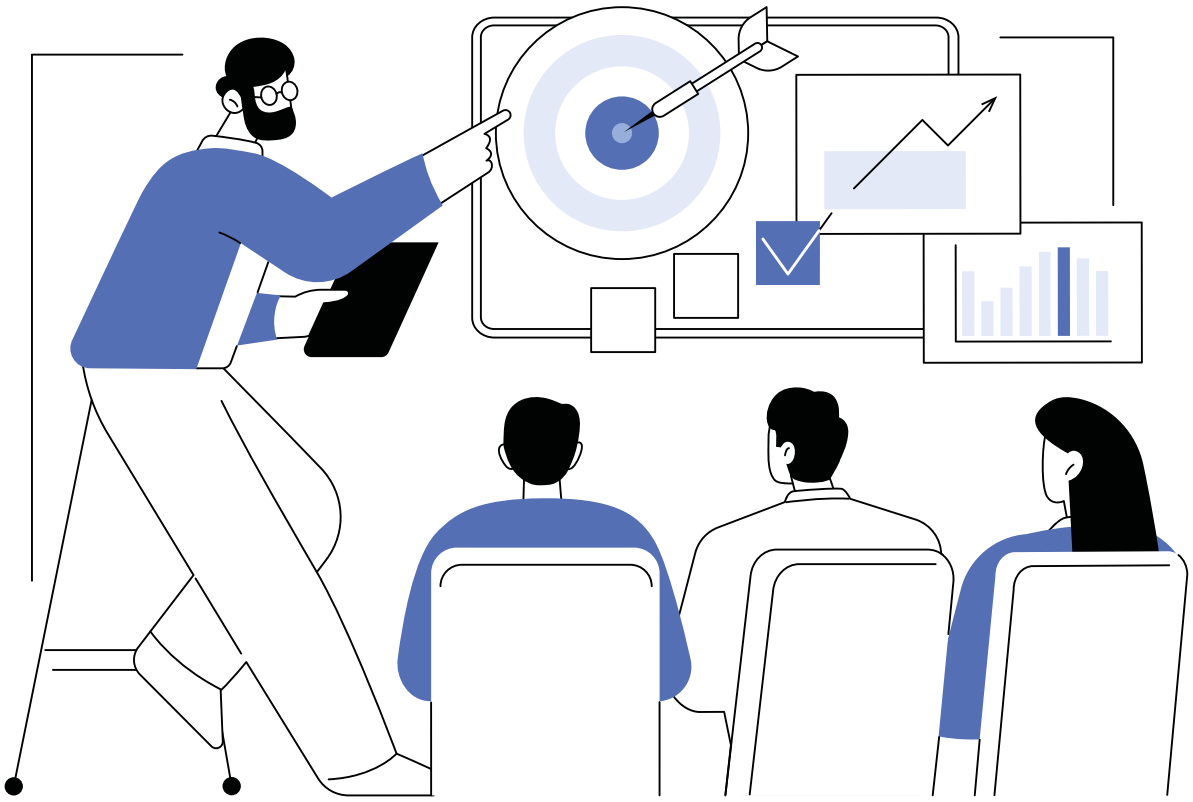
Para alcanzar esta misión, el INSST fomenta y presta apoyo a la realización de actividades de promoción de la seguridad y la salud en el trabajo, dando así cumplimiento a las funciones que le encomienda la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL), y de conformidad con los objetivos establecidos en el Plan Estratégico del INSST.

Funciones.

Al INSST, en cumplimiento de esta misión, le corresponden las siguientes funciones, de conformidad con la LPRL:

a. Asesoramiento técnico en la elaboración de la normativa legal y en el desarrollo de la normalización, tanto a nivel nacional como internacional.

b. Promoción y, en su caso, realización de actividades de formación, información, investigación, estudio y divulgación en materia de prevención de riesgos laborales (PRL), con la adecuada coordinación y colaboración, en su caso, con los órganos técnicos en materia preventiva de las comunidades autónomas en el ejercicio de sus funciones en esta materia.



c. Apoyo técnico y colaboración con la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (ITSS) en el cumplimiento de su función de vigilancia y control, prevista en el artículo 9 de la LPRL, en el ámbito de las administraciones públicas.

d. Colaboración con organismos internacionales y desarrollo de programas de cooperación internacional en este ámbito, facilitando la participación de las comunidades autónomas.

e. Cualesquiera otras que sean necesarias para el cumplimiento de sus fines y le sean encomendadas en el ámbito de sus competencias, de acuerdo con la Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (CNSST) regulada en el artículo 13 de la LPRL, con la colaboración, en su caso, de los órganos técnicos de las comunidades autónomas con competencias en la materia.

El INSST, en el marco de sus funciones, vela por la coordinación, apoya el intercambio de información y las experiencias entre las distintas administraciones públicas y, especialmente, fomenta y presta apoyo a la realización de actividades de promoción de la seguridad y de la salud por las comunidades autónomas, con especial referencia a las actuaciones relativas a **estudios e investigación, asesoramiento técnico y divulgación.**

Asimismo, presta, de acuerdo con las administraciones competentes, apoyo técnico especializado en materia de **certificación, ensayo y acreditación**.

En relación con las instituciones de la Unión Europea, el INSST actúa como **centro de referencia nacional,** garantizando la coordinación y transmisión de la información que facilita a escala nacional, en particular respecto a la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA) y su Red.

Corresponde al INSST ejercer la Secretaría General de la **Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo** (CNSST), proporcionando la asistencia técnica y científica necesaria para el desarrollo de sus competencias.

Por otra parte, el INSST presta especial apoyo a la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social mediante el **servicio de asesoramiento público a pequeñas empresas y a personas trabajadoras autónomas, denominado "Prevencion10.es".**

En el marco de la asistencia técnica a los servicios de prevención de la AGE, el Real Decreto 67/2010, de 29 de enero, de adaptación de la legislación de prevención de riesgos laborales a la Administración General del Estado, establece que en el ámbito de la AGE cada sistema de prevención ha de someterse a un control periódico externo (evaluación externa), cuya realización corresponde al INSST, previo acuerdo con la Dirección General de la Función Pública.

03. Normativa, organización y estructura del INSST.

El INSST es un organismo autónomo, medio propio y servicio técnico de la Administración General del Estado (AGE), adscrito a la Secretaría de Estado de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Economía Social (MITES).

El Real Decreto 577/1982, de 17 de marzo, por el que se regula la estructura y competencias del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, establece que su estructura orgánica se compone de órganos centrales (Dirección, Consejo General y centros nacionales) y territoriales (Gabinete Técnico Provincial de Ceuta y Gabinete Técnico Provincial de Melilla) y se desarrolla por Orden de 25 de enero de 1985.

Sus servicios centrales cuentan con los siguientes departamentos:

- **Secretaría General:** para el ejercicio de sus funciones el INSST cuenta con el apoyo de las actuaciones de la Secretaría General, responsable de la gestión económico-financiera y presupuestaria, de los recursos humanos, asuntos generales y de los sistemas informáticos del INSST.
- **Subdirección Técnica:** se encarga de la coordinación general de la actividad técnica y de proporcionar soporte técnico a Dirección y a Secretaría General.
- **Departamento de Investigación e Información**: entre sus funciones, destaca la recopilación y análisis sistemático de la información sobre las condiciones de trabajo, la gestión de la prevención de los riesgos laborales y los daños para la salud.



- **Departamento de Comunicación:** encargado de la gestión de las actividades divulgativas del organismo.
- **Departamento de Relaciones Internacionales:** coordina la cooperación con los organismos internacionales competentes en materia de seguridad y salud en el trabajo y las actuaciones del Instituto como centro de referencia nacional en relación con las instituciones de la Unión Europea.
- **Departamento de Promoción de la Salud y Epidemiología Laboral:** presta apoyo y asesoramiento a las empresas en la implantación de modelos avanzados y sostenibles de salud y la generación de conocimiento sobre el comportamiento epidemiológico de las enfermedades relacionadas con el trabajo.
- **Secretariado de la Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (CNSST):** desempeña las tareas propias de secretariado de esta Comisión, órgano colegiado asesor de las administraciones públicas en la formulación de las políticas de prevención y órgano de participación institucional en materia de seguridad y salud en el trabajo.

El INSST dispone de cuatro Centros Nacionales, que desarrollan las siguientes funciones:

Centro Nacional de Nuevas Tecnologías (CNNT), ubicado en Madrid, sus actividades principales son: estudio de los riesgos químicos, en particular, el estudio de los riesgos derivados de la exposición a agentes cancerígenos y mutágenos, del amianto, y el establecimiento de valores límite de exposición para agentes químicos; riesgos biológicos; agentes físicos; sector de la construcción; riesgos ergonómicos, en particular, trastornos musculoesqueléticos; riesgos psicosociales; gestión de la prevención; seguridad vial laboral; discapacidad y género.

Centro Nacional de Condiciones de Trabajo (CNCT), ubicado en Barcelona, sus actividades principales son: riesgos por exposición a agentes químicos, agentes biológicos y agentes físicos, así como las medidas de prevención y control; seguridad química; riesgos psicosociales; riesgos ergonómicos; servicio de biblioteca y documentación del INSST.

Centro Nacional de Medios de Protección (CNMP), ubicado en Sevilla, sus actividades principales son: condiciones de trabajo en el sector agrario y marítimo-pesquero; equipos de protección individual (EPI).

Centro Nacional de Verificación de Maquinaria (CNVM), ubicado en Barakaldo (Bizkaia), sus actividades principales son: seguridad de las máquinas y los equipos de trabajo; riesgos físicos: ruido y vibraciones; riesgos químicos: medición y evaluación de la exposición a agentes químicos y, en especial, al amianto, sílice y nanomateriales; riesgos psicosociales.

El INSST cuenta además con los **Gabinetes Técnicos Provinciales de las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla,** cuyas funciones principales son: apoyar y asesorar técnicamente a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social y a la Autoridad Laboral de cada ciudad autónoma; realizar informes a petición de la Autoridad Laboral para la acreditación de empresas como servicios de prevención; realizar visitas a los diferentes sectores económicos para apoyar en el cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales; analizar e investigar las causas y factores determinantes de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, proponiendo las medidas correctoras que procedan.

04. Servicios que presta el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

1. Asesoramiento técnico para la elaboración de normativa en materia de prevención de riesgos laborales.

Con arreglo al artículo 8.a) de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, el INSST asesora en la elaboración de la normativa de prevención de riesgos laborales, atendiendo a las peticiones dirigidas al INSST para emitir informe sobre proyectos normativos, así como para elaborar respuestas a iniciativas parlamentarias relacionadas con la actividad del organismo, además de dar respuesta a aquellas peticiones de informe que los diferentes organismos y entidades con competencia en materia preventiva puedan plantear al INSST.

Igualmente, dentro de su labor de asesoramiento técnico-normativo, una de las facetas más conocidas del INSST es la elaboración de guías, directrices, metodologías, herramientas y otros documentos técnicos encaminados a facilitar el cumplimiento de la normativa de PRL.

2. Consultas en materia de PRL.

Dentro del contexto de asesoramiento técnico-normativo prestado por el INSST, se debe hacer una mención especial a la atención a consultas externas en materia de prevención de riesgos laborales, servicio demandado por la sociedad. En este ámbito, el INSST recibe y atiende, anualmente, numerosas consultas referentes a cuestiones técnicas o normativas en materia de prevención de riesgos laborales o sobre las distintas actividades y funciones que desempeña.



3. Servicio público gratuito de asesoramiento en prevención de riesgos laborales "prevencion10.es".

"Prevencion10.es" es un servicio público gratuito de asesoramiento en prevención de riesgos laborales que permite:

- A las pymes y las personas trabajadoras por cuenta propia:

– Gestionar de forma sencilla los riesgos laborales a las **empresas de hasta 25 personas trabajadoras,** siempre que su actividad no esté incluida en el anexo I del Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

– Facilitar el cumplimiento en materia de coordinación de actividades empresariales e informar de sus riesgos a las personas trabajadoras autónomas.

- Al servicio del hogar familiar:

– Gestionar de forma sencilla los riesgos laborales en el ámbito de la relación laboral de carácter especial del **servicio del hogar familiar.**

– Facilitar al personal del servicio del hogar familiar la información que necesita para realizar su trabajo en condiciones de seguridad y salud.

Este servicio es gestionado por el INSST mediante encargo de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social y se estructura en las siguientes áreas funcionales:

- "evalua-t®": facilita a las pymes la elaboración del plan de prevención, la evaluación de riesgos y la planificación de la actividad preventiva.
- "evalua-t®-hogar": facilita a los titulares del hogar familiar el cumplimiento de las obligaciones de los artículos 3, 4 y 5 del Real Decreto 893/2024, de 10 de septiembre, por el que se regula la protección de la seguridad y la salud en el ámbito del servicio del hogar familiar.
- "Servicio STOP-riesgos laborales": servicio telefónico de asistencia a las personas usuarias de "Prevencion10.es".
- "autopreven-t®": facilita al trabajador y trabajadora autónomo/a sin personal a su cargo el asesoramiento técnico necesario para el cumplimiento de sus obligaciones en materia de coordinación de actividades empresariales.
- "instruye-t®": es una plataforma formativa *online* que permite la obtención de la capacitación básica en materia de prevención de riesgos laborales.

4. Prestación de apoyo técnico especializado en materia de ensayos y certificación de equipos de protección individual (EPI).

El INSST, a través de su Centro Nacional de Medios de Protección (CNMP), es Organismo Notificado n.º 0159 por el Reino de España ante la Comisión de la Unión Europea (UE) para la certificación de los equipos de protección individual (EPI) de acuerdo con el Reglamento (UE) 2016/425 relativo a los equipos de protección individual.

Como requisito indispensable para su actuación, establecido por el Ministerio de Industria y Turismo, cuenta con la acreditación ENAC n.º 213/C-PR435 como Organismo de Control con base en la norma UNE-EN ISO/IEC 17065 y como Laboratorio de ensayo con base en la norma UNE-EN ISO/IEC 17025, con acreditación ENAC n.º 1108/LE2151.

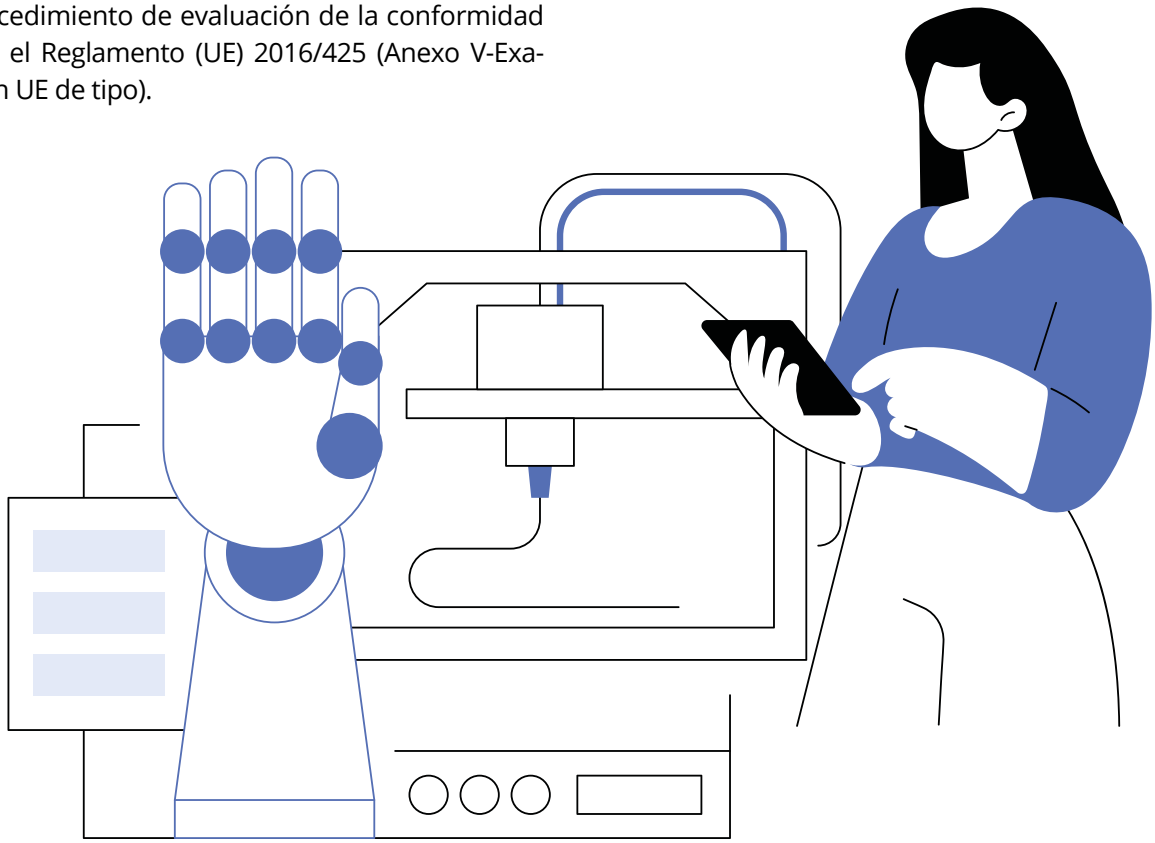
Estos servicios incluyen:

- Realización de ensayos y verificación de la conformidad de acuerdo con las normas UNE-EN armonizadas.
- Procedimiento de evaluación de la conformidad con el Reglamento (UE) 2016/425 (Anexo V-Examen UE de tipo).

5. Acreditación de la capacidad técnica de los laboratorios especializados en el análisis (recuento de fibras) de amianto y registro de empresas con riesgo de amianto.

El INSST presta apoyo técnico a las autoridades laborales para la acreditación de laboratorios especializados en el análisis de amianto.

Dentro de la asistencia técnica especializada desarrollada en relación con los registros de empresas y personal trabajador a nivel nacional de que dispone el INSST y la exposición al amianto, se presta la asistencia requerida mediante la elaboración (a demanda) de informes de solicitudes de información procedentes de los juzgados u otros organismos competentes.



6. Programa inter-laboratorios de Control de Calidad (PICC).

El INSST ofrece, desde el año 1985, un programa de ensayos de aptitud para laboratorios de higiene industrial, denominado Programa Inter-laboratorios de Control de Calidad (PICC), que permite evaluar su competencia en el desarrollo de ensayos, análisis o determinaciones específicas y hacer un seguimiento de su desempeño contribuyendo a su mejora continua.

La participación en estos programas está recomendada en las normas de calidad para laboratorios de ensayo, es un requisito habitualmente exigido por las entidades de acreditación y, en algunos casos, puede venir obligada por la legislación vigente. En concreto, el PICC-FA resulta imprescindible para el reconocimiento de la capacidad técnica de los laboratorios especializados en el análisis de fibras de amianto tal como recoge el Real Decreto 396/2006. Igualmente, la guía técnica de agentes químicos del INSST recomienda a los laboratorios de higiene industrial la participación en el PICC permitiendo implantar un sistema de aseguramiento de la calidad.

Actualmente cuenta con una amplia participación de laboratorios nacionales e internacionales y está constituido por los siguientes programas específicos:

- PICC de metales en orina (PICC-MetU).
- PICC de metales en aire (PICC-Met).
- PICC de vapores orgánicos (PICC-VO).
- PICC de gravimetrías (PICC-Gr).
- PICC de sílice cristalina (PICC-Sil).
- PICC de fibras de amianto (PICC-FA).

7. Evaluaciones externas de los sistemas de gestión de PRL en departamentos y organismos de la AGE.

Conforme al artículo 10 del Real Decreto 67/2010, de 29 de enero, de adaptación de la legislación de PRL a la Administración General del Estado, cada sistema de prevención en el ámbito de la AGE deberá someterse a un control periódico externo cuya realización corresponderá al INSST, pudiendo contar con la colaboración de las inspecciones de servicios de cada departamento ministerial u organismo público.

También se presta un asesoramiento continuo a la AGE en relación con los distintos procedimientos del sistema de gestión de prevención de riesgos laborales.



8. Asesoramiento técnico para el desarrollo de la normalización.

De conformidad con el artículo 8.a) de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, el Instituto desarrolla actividades de normalización a través de su participación en órganos técnicos de normalización a nivel nacional, europeo e internacional conexos con las áreas de actividad técnicas desarrolladas por el organismo. Mediante convenio con la Asociación Española de Normalización, el INSST asume las labores de Secretaría del Comité Técnico de Normalización CTN-UNE 81 "Seguridad y Salud en el Trabajo", que es el comité de normalización de UNE en el que se desarrollan las normas en el ámbito de la seguridad y salud en el trabajo.

Además de los trabajos en el CTN UNE 81, el personal técnico del INSST participa también en otros órganos de normalización nacionales, europeos e internacionales.

9. Asistencia técnica a las administraciones públicas en prevención de riesgos laborales.

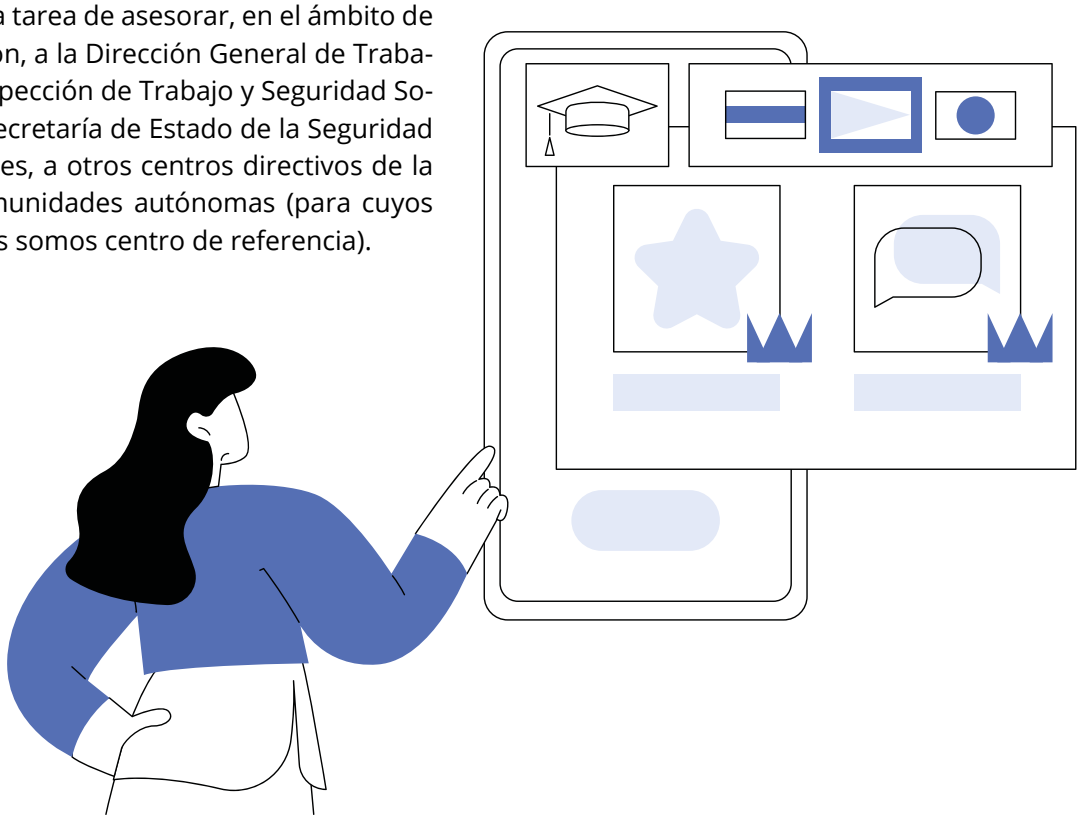
Como órgano científico-técnico de la AGE, el INSST tiene asignada la tarea de asesorar, en el ámbito de su especialización, a la Dirección General de Trabajo (DGT), a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (ITSS), a la Secretaría de Estado de la Seguridad Social y Pensiones, a otros centros directivos de la AGE y a las comunidades autónomas (para cuyos órganos técnicos somos centro de referencia).

10. Actividades formativas.

Las actividades formativas impartidas por nuestro personal técnico constituyen una labor fundamental para el Instituto y tienen como objetivo transferir a la sociedad conocimientos en materia de seguridad y salud laboral, abarcando tanto aspectos normativos y técnicos como los resultados de las actividades de investigación.

La oferta formativa del organismo puede consultarse en la sección de formación de la página web e incluye actividades de formación generales, por especialidades preventivas, para colectivos o sectores específicos y otro tipo de actividades formativas/divulgativas de actualización sobre temas de gran interés y actualidad, dirigidas a completar la formación de personal técnico experto en materia preventiva (seminarios, webinarios, talleres, jornadas técnicas, etc.).

Por otra parte, el INSST colabora con otros organismos y Administraciones públicas (departamentos ministeriales, ITSS, comunidades autónomas, Escuela Nacional de Medicina del Trabajo, etc.) en la impartición de actividades de formación a medida, dirigidas a mejorar el conocimiento en materia de prevención de riesgos laborales.



11. Promoción de la salud y epidemiología laboral.

En el ámbito de la Promoción de la Salud en el Trabajo, el INSST ofrece los siguientes servicios:

- Gestiona la Red Española de Empresas Saludables.
- Presta asesoramiento a las empresas en la implantación de programas sostenibles de promoción de la salud en el trabajo.
- Promueve y reconoce prácticas de excelencia en promoción de la salud en el trabajo.
- Diseña materiales de sensibilización y divulgativos en materia de promoción de la salud.
- Colabora con otros institutos europeos de Seguridad y Salud en el Trabajo y con la Red Europea de Promoción de la Salud en el Trabajo en nuevos modelos de promoción de la salud en el trabajo.

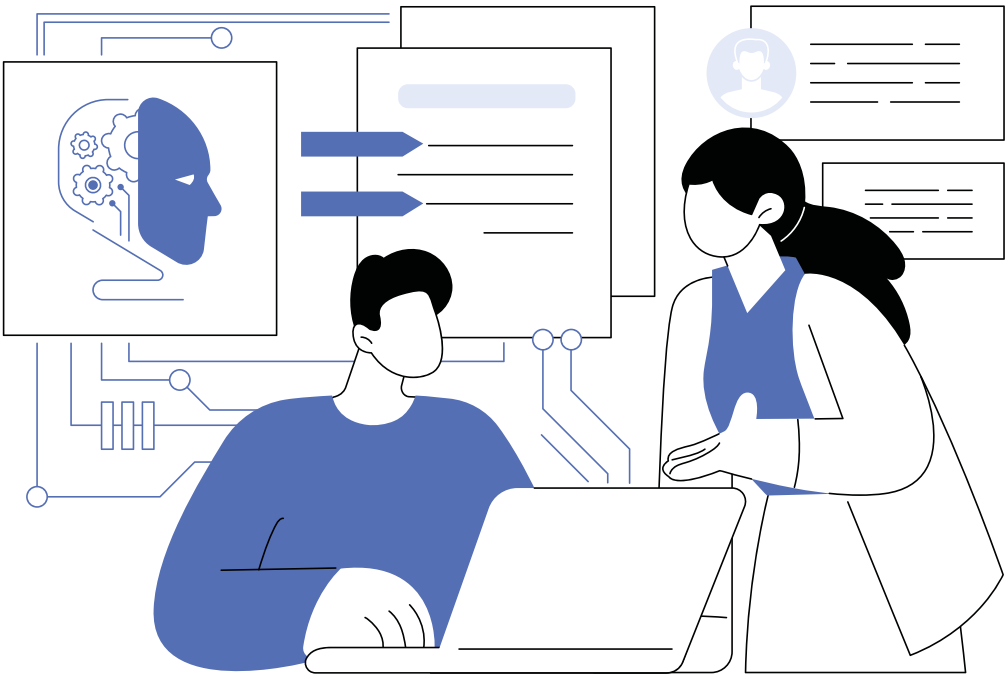
En el ámbito de la epidemiología laboral, los servicios ofrecidos por el INSST son los siguientes:

- Presta asesoramiento en la investigación epidemiológica de los daños a la salud relacionados con los riesgos laborales.
- Promueve la vigilancia colectiva de la salud mediante la formación.
- Colabora y presta servicio a otras instituciones del Estado en materia de epidemiología laboral.
- Elabora guías y procedimientos de epidemiología aplicada de campo para la investigación de enfermedades relacionadas con el trabajo.
- Impulsa el conocimiento epidemiológico en salud laboral desarrollando proyectos de investigación en colaboración con centros de excelencia.

12. Prestación de apoyo técnico especializado en materia de evaluación del riesgo por exposición a productos fitosanitarios.

El INSST es miembro de la Comisión de Evaluación de Productos Fitosanitarios (CEPF) de acuerdo con el Real Decreto 971/2014, de 21 de noviembre, por el que se regula el procedimiento de evaluación de productos fitosanitarios.

En particular, de conformidad con el citado Real Decreto, corresponde a la citada CEPF informar las solicitudes de autorización o aprobación de productos fitosanitarios o sustancias activas, prestando el Instituto el apoyo técnico especializado.



13. Biblioteca y documentación.

El INSST dispone de un Servicio de Biblioteca y de Documentación que ofrece asistencia técnica, asesoramiento documental y acceso a recursos especializados en prevención de riesgos laborales, tanto a usuarios externos como internos del INSST, que pueden atenderse de forma presencial, telefónica o por vía electrónica.

El Servicio de Documentación gestiona la conservación y las actualizaciones del fondo documental en sus diferentes soportes (monografías, artículos, revistas, vídeos, pósteres, DVD, etc.) y formatos (físico o digital), además de mantener al día el contenido y la información del Catálogo Colectivo de la Biblioteca del INSST y su tesauro. Asimismo, se elabora y se difunde, desde 1.987, la publicación Erga Bibliográfico, documento que recoge las novedades y los trabajos más relevantes incorporados al fondo.

El servicio de Biblioteca se encarga de gestionar los servicios de asesoría y de préstamo documental (interno, intercentros e interbibliotecario) y, en el caso de solicitudes documentales, de reprografía y envío de documentos. A través de este servicio también se realizan búsquedas documentales especializadas y se elaboran listas temáticas específicas. Asimismo, periódicamente se elaboran y se compilan estadísticas relativas a la Biblioteca del INSST sobre registros catalogados, consultas atendidas, informes documentales, accesos al catálogo web y otras características del fondo bibliográfico.

14. Ediciones y publicaciones.

Uno de los objetivos fundamentales del INSST es fomentar una adecuada cultura preventiva. A tal efecto, anualmente se editan publicaciones que son recogidas en el Plan Editorial del INSST, en el que se presentan los trabajos de índole normativa, técnica y divulgativa en materia de prevención de riesgos laborales.

La mejora continua en nuestros procesos ha permitido implementar las ediciones digitales, así como las posibilidades de nuestra web, facilitando un servicio de calidad.



15. Observatorio estatal de condiciones de trabajo (OECT).

El OECT nace en 2007, a partir de la Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo, con el objetivo de proporcionar información de calidad sobre salud laboral.

El OECT cumple con su misión de trasladar el conocimiento de la prevención de riesgos laborales a la ciudadanía a través de su portal web, caracterizado por una visión multidisciplinar y actualizada de los diferentes factores que configuran el mundo del trabajo. Para lograr este objetivo, el observatorio se nutre tanto de la propia producción científica del INSST como de investigaciones llevadas a cabo por grupos de personas expertas de otras instituciones.

Los indicadores que ofrece el OECT abarcan temas relacionados con la gestión de la prevención y las actividades preventivas, las condiciones en las que las personas desarrollan sus trabajos y tareas y las consecuencias para la salud que de ellas se derivan. Evalúan la realidad nacional del mundo del trabajo y están diseñados por personal técnico del INSST basándose en información de fuentes constatadas y fiables.

Dado que el mundo del trabajo está en constante cambio y evolución, el OECT actualiza y renueva sus indicadores y fuentes atendiendo a la demanda de la sociedad.

05. Derechos de la ciudadanía.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, las personas con capacidad de obrar tienen los siguientes derechos:

- A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la administración.
- A la asistencia en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del ordenamiento jurídico.
- A recibir un trato con respeto y deferencia por las autoridades y por los empleados y las empleadas públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades de las administraciones públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- A la protección de datos de carácter personal y, en particular, a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

06. Medidas que garantizan la igualdad de género, la accesibilidad, la protección medioambiental y mejoran las condiciones de prestación del servicio.

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, en cumplimiento de lo dispuesto en el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, aprobado por el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres; y en desarrollo de lo establecido en la normativa sobre diversidad funcional, ha hecho de las políticas de igualdad uno de los principios transversales básicos de su actuación.

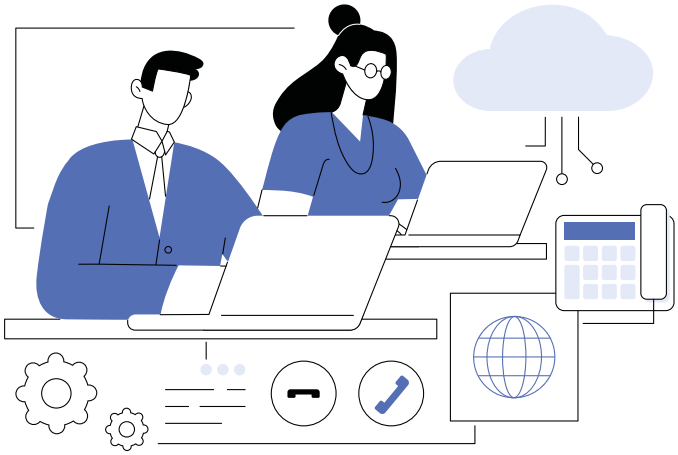
La Dirección del organismo y su personal se comprometen a desarrollar su actividad profesional de acuerdo con los principios constitucionales de legalidad, imparcialidad, independencia y objetividad. Se garantizará en todo momento la igualdad de género. El Instituto ejercerá sus competencias de acuerdo con el principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres, lo que supone la ausencia de toda discriminación, directa o indirecta, por razón de sexo y, especialmente, las derivadas de la maternidad, la asunción de obligaciones familiares y el estado civil, todo ello de conformidad con la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Igual atención presta a su obligación de servicio a la ciudadanía y a los intereses generales, fundamentos de su actuación que su personal desarrolla con objetividad, profesionalidad e imparcialidad en el servicio.

Además, y para facilitar el acceso a los servicios, las dependencias del organismo reúnen las siguientes condiciones:

- Fácilmente identificables y visibles.
- Sin barreras arquitectónicas, garantizando la accesibilidad.
- Acceso funcional y sencillo.

Todo ello sin olvidar la implantación de prácticas respetuosas con el medioambiente y el consumo racional de la energía y los materiales mediante planes de ahorro energético, reciclaje, limitación del consumo de papel y sistemas de iluminación de bajo consumo.



07. Colaboración y participación en la mejora de los servicios del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST).

El personal que desarrolla su actividad en el Instituto y, en especial, la Dirección, agradece a la ciudadanía en general, la colaboración en la mejora de los distintos servicios que ofrecemos, a través de los siguientes medios:

- El buzón electrónico secretariageneral@insst.mites.gob.es, que la Secretaría General del INSST pone a disposición de la ciudadanía para compartir las ideas en relación con los servicios públicos que presta, con su organización y con el papel que desempeña en nuestra sociedad.
- Las iniciativas presentadas ante los representantes sindicales y organizaciones empresariales que forman parte del Consejo General del Instituto de conformidad con su Estatuto.
- Las quejas y sugerencias presentadas por correo postal o mediante el formulario ofrecido en su web: https://www.insst.es/el-instituto/conoce-el-instituto/servicios-del-instituto/quejas-y-sugerencias.

08. Compromisos de calidad.

1. Asesoramiento técnico para la elaboración de normativa en materia de prevención de riesgos laborales.

La información y divulgación de las novedades relativas a las guías técnicas del INSST, directrices, metodologías, herramientas y otros documentos técnicos encaminados a facilitar el cumplimiento de la normativa de PRL se dará a conocer en el plazo máximo de 30 días hábiles en su página web, contados desde la fecha de aprobación del documento.

2. consultas en materia de PRL.

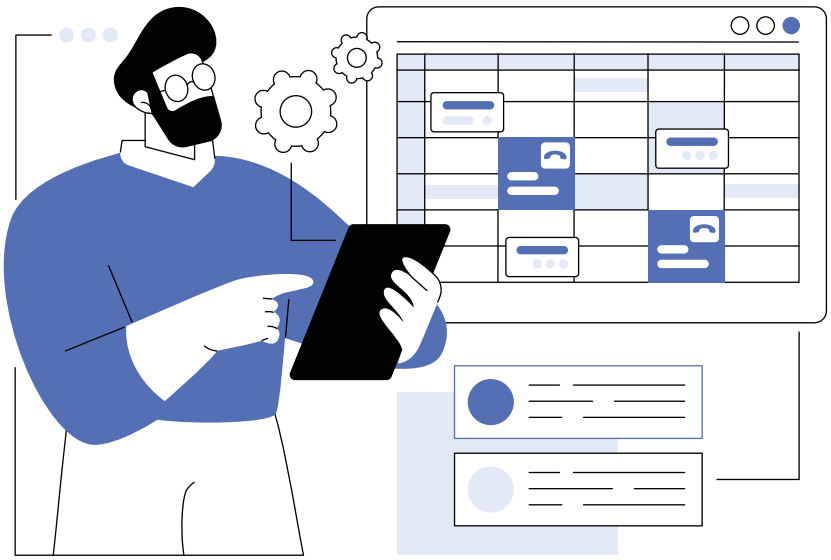
En el plazo máximo de 30 días hábiles se atenderán las solicitudes de consultas en materia de PRL, contados desde la fecha de registro de entrada de la solicitud.

3. Servicio público gratuito de asesoramiento en prevención de riesgos laborales “Prevencion10.es”.

Las consultas e incidencias planteadas con independencia del canal de entrada serán respondidas en un plazo máximo de 30 días hábiles, contados desde la fecha de registro de entrada de la consulta o incidencia. Cuando la consulta pueda resolverse en el momento de la atención telefónica, la respuesta se facilitará de forma inmediata.

4. Prestación de apoyo técnico especializado en materia de ensayos, certificación de Equipos de Protección Individual (EPI).

Se responderá a las solicitudes de información sobre la prestación de servicios como laboratorio de ensayo y certificación de EPI en un plazo máximo de 15 días hábiles, contados desde la fecha de registro de entrada de la solicitud.



5. Acreditación de la capacidad técnica de los laboratorios especializados en el análisis (recuento de fibras) de amianto y registro de empresas con riesgo de amianto.

Se resolverán o responderán, según proceda, las solicitudes de acreditación de los laboratorios de amianto y las peticiones de información de juzgados y organismos competentes sobre personal trabajador expuesto y empresas con riesgo de exposición al amianto, en el plazo máximo de 15 días hábiles, contados desde la fecha de registro de entrada de la solicitud.

6. Programa inter-laboratorios de Control de Calidad (PICC).

Se resolverán las solicitudes de inscripción de los laboratorios de higiene industrial en alguno de los programas de control de calidad del INSST en el plazo máximo de 30 días hábiles, contados desde la fecha de registro de entrada de la solicitud.

7. Evaluaciones externas de los sistemas de gestión de PRL en departamentos y organismos de la Administración General del Estado.

Se dará respuesta a las solicitudes de evaluaciones externas de los sistemas de gestión de PRL en departamentos y organismos de la AGE en el plazo máximo de 15 días hábiles, contados desde la fecha de registro de entrada de la solicitud.

8. Asesoramiento técnico para el desarrollo de la normalización.

Se responderá a las solicitudes de asesoramiento técnico en materia de normalización en el ámbito de la PRL en el plazo máximo de 30 días hábiles, contados desde la fecha de registro de entrada de la solicitud.

9. Asistencia técnica a las administraciones públicas en prevención de riesgos laborales.

Se dará respuesta a las solicitudes de asistencia técnica a las Administraciones Públicas en PRL en un plazo de 15 días hábiles, contados desde la fecha de registro de entrada de la solicitud.

10. Actividades formativas.

Los certificados de asistencia a las distintas actividades formativas ofrecidas por el INSST se pondrán a disposición en el momento de finalización de la jornada o actividad formativa. Asimismo, los certificados de aprovechamiento se entregarán en un plazo máximo de 30 días hábiles desde la finalización de la evaluación del curso realizado.

El tiempo máximo de respuesta en la admisión o exclusión de solicitudes en actividades formativas será de 7 días hábiles desde la finalización del plazo de solicitudes.

11. Promoción de la salud y epidemiología laboral.

Se responderán las solicitudes de asesoramiento a las empresas en la implantación de programas sostenibles de promoción de la salud en el trabajo y de asesoramiento en la investigación epidemiológica de los daños a la salud relacionados con los riesgos laborales en un plazo de 15 días hábiles, contados desde la fecha de registro de entrada de la solicitud.

12. Prestación de apoyo técnico especializado en materia de evaluación del riesgo por exposición a productos fitosanitarios.

Se dará respuesta a las solicitudes de informe de autorización provenientes de la Comisión de Evaluación de Productos Fitosanitarios (CEPF) en un plazo de 15 días hábiles, contados desde la fecha de registro de entrada de la solicitud.

13. Biblioteca y documentación.

Las visitas a la biblioteca serán atendidas de forma inmediata durante el horario habilitado para la prestación del servicio.

Las solicitudes de consultas de documentación de la biblioteca serán atendidas en un plazo de un día hábil contado desde la fecha de registro de entrada de la solicitud.

14. Ediciones y publicaciones.

Se entregarán las publicaciones en el momento de la solicitud si son requeridas de forma presencial.

Las solicitudes presentadas por medios no presenciales (correo electrónico, correo postal o a través de cualquier canal habilitado al efecto) se gestionarán en el plazo máximo de 10 días hábiles desde la fecha de recepción de la solicitud.

Se publicará semestralmente la revista “Seguridad y Salud en el Trabajo”.

Se publicará cada “Erga” con la periodicidad siguiente: “Erga legislación”, mensual; “Erga bibliográfico”, trimestral y “Erga FP”, semestral.

15. Observatorio estatal de Condiciones de Trabajo (OECT).

Se pondrán a disposición del público las estadísticas relativas a la evolución de la siniestralidad laboral a través del OECT con periodicidad trimestral.

Se publicarán los estudios que analizan la siniestralidad laboral en España con carácter anual.

09. Indicadores de seguimiento y evaluación de los compromisos.

1. Asesoramiento técnico para la elaboración de normativa en materia de prevención de riesgos laborales.

Porcentaje anual de cumplimiento del plazo para la divulgación en la web de las novedades relativas a las guías técnicas del Instituto, directrices, metodologías, herramientas y otros documentos técnicos encaminados a facilitar el cumplimiento de la normativa de PRL.

2. Consultas en materia de PRL.

Porcentaje de consultas técnicas en materia de PRL atendidas en plazo.

3. Servicio público gratuito de asesoramiento en prevención de riesgos laborales “Prevencion10.es”.

Porcentaje de consultas del servicio público “Prevencion10.es” respondidas en plazo.

Porcentaje de incidencias del servicio público “Prevencion10.es” respondidas en plazo.

4. Prestación de apoyo técnico especializado en materia de ensayos, certificación de Equipos de Protección Individual (EPI).

Porcentaje de solicitudes de prestación de apoyo técnico para la certificación de EPI respondidas en plazo.

5. Acreditación de la capacidad técnica de los laboratorios especializados en el análisis (recuento de fibras) de amianto y registro de empresas con riesgo de amianto.

Porcentaje de solicitudes y peticiones tramitadas en plazo.

6. Programa inter-laboratorios de Control de Calidad (PICC).

Porcentaje de solicitudes de inscripción en los PICC del INSST resueltas en plazo.



7. Evaluaciones externas de los sistemas de gestión de PRL en departamentos y organismos de la Administración General del Estado.

Porcentaje de solicitudes de evaluaciones externas de los sistemas de gestión de PRL en departamentos y organismos de la AGE respondidas en plazo.

8. Asesoramiento técnico para el desarrollo de la normalización.

Porcentaje de solicitudes de asesoramiento técnico en materia de normalización en el ámbito de la PRL respondidas en plazo.

9. Asistencia técnica a las administraciones públicas en prevención de riesgos laborales.

Porcentaje de solicitudes de asistencia técnica a las Administraciones Públicas en PRL respondidas en plazo.

10. Actividades formativas.

Porcentaje de cumplimiento del plazo de entrega de certificados que no supere el tiempo señalado en cuanto al compromiso de plazo.

Porcentaje de cumplimiento en el tiempo de respuesta en la admisión o exclusión de solicitudes en las actividades formativas que no supere el compromiso de plazo.

11. Promoción de la salud y epidemiología laboral.

Porcentaje de respuesta en plazo a las solicitudes presentadas.

12. Prestación de apoyo técnico especializado en materia de evaluación del riesgo por exposición a productos fitosanitarios.

Porcentaje de solicitudes de informe de autorización provenientes de la Comisión de Evaluación de Productos Fitosanitarios (CEPF) respondidas en plazo.

13. Biblioteca y documentación.

Porcentaje de visitas a la biblioteca atendidas durante el horario de prestación del servicio.

Porcentaje de consultas de documentación de la biblioteca atendidas en plazo.

14. Ediciones y publicaciones.

Porcentaje de cumplimiento en los envíos de publicaciones realizados en plazo.

Porcentaje de números de la revista “Seguridad y Salud en el Trabajo” publicados conforme a la periodicidad semestral comprometida.

Porcentaje de publicaciones “Erga” realizadas conforme a la periodicidad comprometida para cada una de ellas.

15. Observatorio Estatal de Condiciones de Trabajo (OECT).

Porcentaje de cumplimiento que no supere el tiempo señalado en el compromiso de plazo para la puesta a disposición de estadísticas de siniestralidad.

Porcentaje de cumplimiento que no supere el tiempo señalado en cuanto a la publicación de estudios de siniestralidad laboral.

10. Medidas de gestión de la calidad, del medioambiente y de la prevención de los riesgos laborales.

El Instituto, consciente de la importancia de la calidad en la prestación de sus servicios, de la correcta gestión medioambiental y de la necesaria vigilancia de los factores de riesgo para el desempeño de las tareas habituales de su personal, ha implantado las siguientes medidas:

- La formación de su personal para la realización de tareas vinculadas con el acceso a los servicios electrónicos de la administración pública.
- Servicio de prevención propio que coordina la gestión preventiva en las distintas sedes del organismo.
- La evaluación de las condiciones de seguridad y salud de los puestos de trabajo del personal del INSST.
- La realización de simulacros de incendios y la comprobación habitual de alarmas y otros elementos de aviso y extinción de incendios.
- Las revisiones médicas anuales voluntarias para todo su personal.
- La adopción de diversas medidas para el ahorro energético, la reducción del impacto ambiental de sus instalaciones y el seguimiento de la huella de carbono de su actividad.

11. Quejas y sugerencias.

Tal y como se establece en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, las personas usuarias de los servicios del Instituto podrán formular sus quejas o sugerencias presencialmente, por correo postal y por medios electrónicos.

Las quejas o sugerencias formuladas presencialmente se presentarán mediante escrito de la persona interesada en las unidades de información y registro del INSST (servicios centrales, centros nacionales y gabinetes técnicos provinciales), pudiendo, si así lo desea, ser auxiliada por el personal funcionario responsable en la formulación de su queja o sugerencia. Asimismo, se podrán presentar, dirigidas al INSST, en cualquiera de los espacios indicados en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Las quejas y sugerencias presentadas por correo postal o a través de Internet —mediante el formulario ofrecido en nuestra web: https://www.insst.es/el-instituto/conoce-el-instituto/servicios-del-instituto/quejas-y-sugerencias — deberán estar suscritas con la firma (electrónica, en el caso de emplear la vía de Internet) de la persona interesada.

Formuladas las quejas y sugerencias de los modos señalados, las personas interesadas recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen.

El INSST garantiza el control y seguimiento de las quejas y sugerencias presentadas mediante el envío de acuse de recibo y la comunicación, en el plazo de 20 días hábiles siguientes a la recepción de la queja o sugerencia, informando a la persona interesada de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas. Este plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse a la persona interesada para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja o sugerencia.

Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que se consideren interesados en el procedimiento.



12. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados en la carta y modo de formular las reclamaciones.

Las personas usuarias de los servicios del INSST podrán formular reclamaciones por el incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta de servicios.

Las vías y modos para esta formulación serán los indicados en el apartado anterior (“Quejas y sugerencias”).

El reconocimiento de las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta corresponderá a la persona titular de la Dirección y no dará lugar, en ningún caso, a responsabilidad patrimonial por parte la Administración.

Como medida de subsanación ante el incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta, se establece la comunicación al reclamante por correo postal o medios electrónicos, según preferencia expresada por este, de la causa o causas que provocaron el incumplimiento y de la ejecución, en su caso, de las medidas pertinentes para evitar su repetición.

13. Unidad responsable de la carta de servicios.

La unidad responsable para cualquier cuestión relacionada con la Carta de Servicios es la Secretaría General del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, sita en la calle Torrelaguna, n.º 73, de Madrid con código postal 28027.

La dirección de correo electrónico es: secretariageneral@insst.mites.gob.es.

14. Información complementaria.

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O.A., M.P. Servicios Centrales.

C/ Torrelaguna n.º 73. 28027 Madrid.
Telf. 913 63 41 00.
Fax: 913 63 43 22.
Correo electrónico:
secretariageneral@insst.mites.gob.es.

Centro Nacional de Nuevas Tecnologías (CNNT).

C/ Torrelaguna n.º 73. 28027 Madrid.
Telf. 913 63 41 00.
Fax: 913 63 43 22.
Correo electrónico:
cnnt@insst.mites.gob.es.

Transporte público más cercano:

- Líneas de autobuses: 11, 53, 70 y 122.
- Paradas de Metro: Barrio de La Concepción (L7).

Centro Nacional de Verificación de Maquinaria (CNVM).

C/ Camino de la Dinamita s/n. (Monte Basatxu).
48903 Barakaldo (Bizkaia).
Telf. 944 99 02 11.
Fax: 944 99 06 78.
Correo electrónico:
cnvm.registro@insst.mites.gob.es.

Transporte público más cercano:

- Parada de Metro: Gurutzeta/Cruces (L2).
- Líneas de autobuses: A3129, A3136, A3141, A3144, A3336, A3339 y A3522.

Centro Nacional de Medios de Protección (CNMP).

C/ Carabela La Niña n.º 16. 41007 Sevilla.
Telf. 954 51 41 11.
Fax: 954 67 27 97.
Correo electrónico:
cnmp@insst.mites.gob.es.

Transporte público más cercano:

- Líneas de autobuses: 28, EA, A8, y B3.

Centro Nacional de Condiciones de Trabajo (CNCT).

C/ Dulcet, n.º 2-10. 08034 Barcelona.
Telf. 932 80 01 02.
Fax: 932 80 36 42.
Correo electrónico:
cnct@insst.mites.gob.es.

Transporte público más cercano:

- Líneas de autobuses: 33, 54, 63, 68, 75, 78 y 113.
- Parada de tranvía (TRAM): T1, T2 y T3.
- Paradas de Metro (TMB): Palau Reial (L3.)

Gabinete Técnico Provincial de Ceuta.

Avda. Nuestra Señora de Otero, s/n. 51002 Ceuta.
Telf. 956 50 14 40.
Correo electrónico:
gtpceuta@insst.mites.gob.es.

Gabinete Técnico Provincial de Melilla .

Avda. Juan Carlos I Rey, n.º 2, 1º D. 52001 Melilla.
Telf. 952 69 04 63.
Correo electrónico:
gtpmelilla@insst.mites.gob.es.


F.167.1.26