CARTA DE SERVICIOS
2026-2029

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL
insst
Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo

SERVICIOS QUE PRESTA EL INSST

1. ASESORAMIENTO TÉCNICO PARA LA ELABORACIÓN DE NORMATIVA EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.
2. CONSULTAS EN MATERIA DE PRL.
3. SERVICIO PÚBLICO GRATUITO DE ASESORAMIENTO EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES "PREVENCION10.ES".
4. PRESTACIÓN DE APOYO TÉCNICO ESPECIALIZADO EN MATERIA DE ENSAYOS Y CERTIFICACIÓN DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL (EPI).
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.
6. PROGRAMA INTER-LABORATORIOS DE CONTROL DE CALIDAD (PICC).
7. EVALUACIONES EXTERNAS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE PRL EN DEPARTAMENTOS Y ORGANISMOS DE LA AGE.
8. ASESORAMIENTO TÉCNICO PARA EL DESARROLLO DE LA NORMALIZACIÓN.
9. ASISTENCIA TÉCNICA A LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.
10. ACTIVIDADES FORMATIVAS.
11. PROMOCIÓN DE LA SALUD Y EPIDEMIOLOGÍA LABORAL.
12. PRESTACIÓN DE APOYO TÉCNICO ESPECIALIZADO EN MATERIA DE EVALUACIÓN DEL RIESGO POR EXPOSICIÓN A PRODUCTOS FITOSANITARIOS.
13. BIBLIOTECA Y DOCUMENTACIÓN.
14. EDICIONES Y PUBLICACIONES.
15. OBSERVATORIO ESTATAL DE CONDICIONES DE TRABAJO (OECT).

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 Y 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.

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 Y 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.

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.

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.

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 de 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.

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.

Para más información, acceda a la Carta de Servicios completa.

NIPO (en línea): 118-26-006-4
CAR.245.1.26

CARTA DE SERVICIOS
2026-2029