



www.insht.es

CARTA DE SERVICIOS 2015-2018



Título:

Carta de servicios, 2015-2018

Autor:

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT)

Edita:

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT)

C/ Torrelaguna 73, 28027 Madrid

Tel. 91 363 41 00, fax 91 363 43 27

www.insht.es

Composición:

Servicio de Ediciones y Publicaciones del INSHT

Edición:

Madrid, enero 2015

NIPO (en línea):

272-15-005-1

Hipervínculos:

El INSHT 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 INSHT del sitio web, del propietario del mismo o de cualquier contenido específico al que aquel redirija

Catálogo general de publicaciones oficiales:

<http://publicacionesoficiales.boe.es>

Catálogo de publicaciones del INSHT:

<http://www.insht.es/catalogopublicaciones/>



ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	5
MISIÓN Y FUNCIONES DEL INSHT	6
MISIÓN	6
FUNCIONES	6
NORMATIVA, ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA DEL INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO.....	9
SERVICIOS QUE PRESTA EL INSHT.....	10
Formación	10
Asistencia Técnica a las Administraciones Públicas en Prevención de Riesgos Laborales.....	10
Asesoramiento público a microempresas y desarrollo de programas de asesoramiento y apoyo a Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) y autónomos, con el fin de favorecer el cumplimiento de la normativa en Prevención de Riesgos Laborales.....	11
Prestación de apoyo técnico especializado en materia de ensayos y certificación de Equipos de Protección Individual (EPI).....	11
Consultas en materia de Prevención de Riesgos Laborales.....	12
Registro General, Biblioteca y Documentación	13
Ediciones y Publicaciones.....	13
Observatorio Estatal de Condiciones de Trabajo.....	13
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS	15
MEDIDAS QUE GARANTIZAN LA IGUALDAD DE GÉNERO, FACILITAN EL ACCESO Y MEJORAN LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	16
FORMAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS	17
COMPROMISOS DE CALIDAD	18
1.- Actividades formativas.....	18
2.- Asistencia Técnica a las Administraciones Públicas en Prevención de Riesgos Laborales	18
3.- Asesoramiento público a microempresas y desarrollo de programas de asesoramiento y apoyo a Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) y	

autónomos, con el fin de favorecer el cumplimiento de la normativa en Prevención de Riesgos Laborales.....	18
4.- Prestación de apoyo técnico especializado en materia de ensayos, certificación de Equipos de Protección Individual (EPI).....	19
5.- Consultas en materia de prevención de Riesgos Laborales	19
6.- Registro General, Biblioteca y Documentación	19
7.- Ediciones y Publicaciones.....	19
8.- Observatorio Estatal de Condiciones de Trabajo.....	20
INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS	21
1.- Actividades formativas.....	21
Otros indicadores:	21
2.- Asistencia Técnica a las Administraciones Públicas en Prevención de Riesgos Laborales	21
3.- Asesoramiento público a microempresas y desarrollo de programas de asesoramiento y apoyo a Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) y autónomos, con el fin de favorecer el cumplimiento de la normativa en Prevención de Riesgos Laborales.....	21
4.- Prestación de apoyo técnico especializado en materia de ensayos, certificación de Equipos de Protección Individual (EPI).....	22
5.- Consultas en materia de Prevención de Riesgos Laborales.....	22
6.- Registro General, Biblioteca y Documentación.	22
7.- Ediciones y Publicaciones.....	22
8.- Observatorio Estatal de Condiciones de Trabajo.....	23
QUEJAS Y SUGERENCIAS	24
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN.....	25
UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	26
INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	27
Direcciones electrónicas, postales, y teléfonos de cada una de las dependencias u oficinas que prestan los servicios:.....	27

PRESENTACIÓN

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) es un Organismo Autónomo adscrito al Ministerio de Empleo y Seguridad Social, que depende orgánicamente de la Secretaría de Estado de Empleo.

La elaboración de la Carta de Servicios se enmarca dentro del proceso de modernización del Organismo y, concretamente, dentro de una de las líneas de actuación que forman parte del Plan Estratégico del INSHT para el periodo 2013-2017.

La información, la transparencia y la calidad en todo aquello que hacemos son principios básicos que impregnan todas y cada una de nuestras acciones. La finalidad no es otra que lograr que la sociedad tenga información cierta de lo que realizamos e, igualmente, la de detectar y satisfacer de la mejor manera posible las necesidades y demandas relacionadas con la seguridad y la salud en el entorno laboral. Por todo lo anterior pretendemos:

- Poner a disposición de ciudadanos, empresas, agentes sociales e instituciones públicas y privadas toda la información sobre los servicios que presta el INSHT y como mide la eficacia y eficiencia de los mismos.
- Adquirir compromisos de calidad ante la sociedad.
- Indicar los derechos que asisten a los ciudadanos con relación a las actuaciones del organismo o de su personal, y poner en su conocimiento la potestad que tienen de reclamar por los daños y perjuicios que dichas actuaciones les hayan podido generar.
- Señalar de qué forma se pueden formular las quejas o sugerencias que se estimen oportunas.

Estamos convencidos de que la Carta de Servicios que presentamos y el conjunto de medidas que se contienen en ella van a contribuir a impulsar la modernización de este Organismo y a procurar la mejora en la calidad de los servicios que desarrollamos a favor de las Instituciones y de las Entidades relacionadas con la Prevención de Riesgos Laborales y, por ende, a favor de toda la Sociedad.

MISIÓN Y FUNCIONES DEL INSHT

MISIÓN

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) es el órgano científico técnico especializado de la Administración General del Estado que 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 las mismas. Para ello establecerá la cooperación necesaria con los órganos de las Comunidades Autónomas con competencias en esta materia.

El INSHT fomentará y prestará apoyo a la realización de actividades de promoción de la seguridad y salud en el trabajo por parte de las Comunidades Autónomas y de la Administración General del Estado, con los que establecerá las necesarias acciones de cooperación, así como fomentará y prestará apoyo a la realización de las mencionadas actividades promovidas por las organizaciones de empresarios y de trabajadores que tengan la consideración de más representativas a nivel estatal y, en general, por parte de Entidades cuyas actuaciones puedan contribuir a la mejora de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo.

FUNCIONES

Al Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) le corresponde llevar a cabo las siguientes funciones en materia de seguridad y salud en el trabajo:

- A. Actuar como centro de referencia nacional antes las instituciones europeas, garantizando la coordinación y transmisión de la información que deberá facilitar a escala nacional, en particular respecto a la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo y su Red.
- B. Colaborar con los Organismos internacionales y otras Instituciones relevantes de carácter público o privado que actúen en el campo de la

- seguridad y salud en el trabajo, para lo que podrá suscribir convenios en los términos establecidos por la ley.
- C. Desarrollar programas de cooperación internacional, bilateral o multilateral, sobre seguridad y salud en el trabajo, en el marco definido por las Administraciones competentes.
 - D. Informar la elaboración de la normativa legal en materia de seguridad y salud en el trabajo, y atender a las consultas formuladas sobre la aplicación e interpretación de carácter técnico.
 - E. Elaborar guías y otros documentos técnicos, así como elaborar o recopilar metodologías y herramientas para facilitar el cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales.
 - F. Participar en las actividades de normalización relacionadas con la prevención de riesgos laborales, a nivel nacional, de la Unión Europea e internacional, pudiendo, para tal fin, establecer convenios de colaboración con Entidades Nacionales de Normalización.
 - G. Prestar la asistencia técnica requerida por la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en el ámbito de sus competencias, y por la Seguridad Social en relación con las actividades preventivas que desarrolle.
 - H. Prestar asesoramiento técnico a los servicios de prevención de la Administración General del Estado y, en su caso, realizar auditorías de sus sistemas de prevención, conforme a la normativa específica aplicable.
 - I. Promover y desarrollar actividades de educación y formación en prevención de riesgos laborales y, en particular, fomentar la integración de la prevención en el sistema educativo colaborando con las Administraciones competentes.
 - J. Desarrollar e impulsar investigaciones aplicadas y de estudio con la finalidad de contribuir a la mejora de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo.
 - K. Fomentar la incorporación de la seguridad y salud en el trabajo en los programas nacionales y europeos de la I + D + i.
 - L. Gestionar el Observatorio Estatal de Condiciones de Trabajo, como medio para la recopilación y análisis sistemático de la información sobre las condiciones de trabajo y los daños y lesiones para la salud, facilitando el acceso y utilización de la misma y elaborando informes de situación actualizados.
 - M. Informar periódicamente sobre el estado y evolución de la prevención de riesgos laborales y analizar la organización y funcionamiento del sistema nacional de seguridad y salud en el trabajo.
 - N. Promover actividades divulgativas en materia de prevención de riesgos laborales.

- O. 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.

El INSHT velará por la coordinación y apoyará el intercambio de información y de experiencias entre las distintas Administraciones públicas competentes.

De conformidad con su naturaleza y misión, las actuaciones del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo son de carácter multidisciplinar y abarcan distintas áreas científico-técnicas relacionadas con la prevención de los riesgos laborales y, en particular, sobre:

- A. los riesgos de seguridad asociados a las características y forma de uso de los lugares, instalaciones, equipos, productos y materiales utilizados en el trabajo;
- B. los riesgos higiénicos asociados a la exposición laboral a agentes físicos, químicos y biológicos;
- C. los riesgos ergonómicos y psicosociales asociados a las condiciones materiales del puesto de trabajo, a su entorno físico y socio-laboral, a las características de la tarea y a la forma de organización del trabajo;
- D. los riesgos propios de los distintos tipos y sectores de actividad y, en particular, de los de mayor peligrosidad;
- E. los riesgos que pueden afectar a los trabajadores cuyas características personales o estado biológico les confieran una especial sensibilidad, incluyendo la que pueda derivarse de la maternidad, edad o discapacidad, o a los trabajadores que por sus particulares condiciones de trabajo o empleo requieran una especial atención o la adopción de medidas preventivas complementarias.

NORMATIVA, ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA DEL INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

El INSHT es un Organismo Autónomo dependiente del Ministerio de Empleo y Seguridad Social a través de la Secretaría de Estado de Empleo.

El INSHT está regulado por el Real Decreto 577/1982, de 17 de marzo, y por la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales que lo define como el órgano científico técnico especializado de la Administración General del Estado que 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 las mismas. Para ello establecerá la cooperación necesaria con los órganos de las Comunidades Autónomas con competencias en esta materia.

Su estructura orgánica, según el Real Decreto 577/1982, se compone de: Órganos Centrales (Dirección, Consejo General y Centros Nacionales) y Territoriales (Gabinete Técnico de Ceuta y Gabinete Técnico de Melilla), y se desarrolla por Orden de 25 de enero de 1985.

SERVICIOS QUE PRESTA EL INSHT

Formación

El INSHT pone a disposición del público una amplia oferta formativa que se presenta en diferentes formatos según el carácter, divulgativo o técnico, de los contenidos y el público objeto de la actividad. Entre ellos, jornadas técnicas, cursos, seminarios y talleres.

Las actividades programadas por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo se recogen clasificadas, atendiendo a su objetivo y destinatarios, en los siguientes apartados:

1. Cursos generales: de interés común para cualquier experto en prevención de riesgos laborales.
2. Cursos por especialidades: de interés particular para el experto en seguridad, el higienista, el ergónomo, etc.
3. Cursos para colectivos y sectores de actividades específicos.
4. Actividades de actualización: temas de gran actualidad para todos los profesionales de la prevención de riesgos laborales.

10

Asistencia Técnica a las Administraciones Públicas en Prevención de Riesgos Laborales

Como órgano científico técnico de la AGE, el INSHT tiene asignada la tarea de asesorar, en el ámbito de su especialización y cuando lo soliciten, a la Dirección General de Empleo (en materia normativa), a la Inspección de Trabajo Y Seguridad Social (cuando requiera asistencia técnica de complejidad, y siempre en Ceuta y Melilla), a la Secretaría de Estado de Seguridad Social (a través de actividades preventivas que desarrollan las Mutuas de AT y EEPP), a otros centros directivos de la AGE (sobre todo en lo referente a la formación de los empleados públicos, a las CC AA (para cuyos órganos técnicos el INSHT es centro de referencia) y a los Agentes Sociales (“órganos estatales”). Adicionalmente, se presta asesoramiento y asistencia técnica a los servicios de

prevención de los Departamentos Ministeriales y Organismos Públicos e, igualmente, se realizan auditorías de sus sistemas de prevención, en colaboración con la Dirección General de la Función Pública a la que corresponde la coordinación de la prevención en la AGE, así como la coordinación centralizada con el INSHT respecto al asesoramiento, apoyo formativo y auditoría.

Asesoramiento público a microempresas y desarrollo de programas de asesoramiento y apoyo a Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) y autónomos, con el fin de favorecer el cumplimiento de la normativa en Prevención de Riesgos Laborales

Es un servicio público gratuito de asesoramiento en materia de prevención de riesgos laborales para microempresas y trabajadores autónomos. Se pretende, con ello, poder ayudar a los empresarios y trabajadores autónomos a saber lo que deben hacer para prevenir los riesgos laborales y cumplir con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. Consiste en las siguientes herramientas:

- Una herramienta informática para que las empresas de hasta 10 trabajadores puedan gestionar la actividad preventiva.
- Una herramienta informática para que los trabajadores autónomos encuentren la información necesaria para cumplir con sus obligaciones preventivas derivadas de la concurrencia con otras empresas y trabajadores.
- Un servicio de asistencia telefónica para disipar las posibles dudas sobre la utilización de las herramientas anteriormente citadas y facilitar su correcto uso.

Prestación de apoyo técnico especializado en materia de ensayos y certificación de Equipos de Protección Individual (EPI)

Servicios CNMP_EPI

- Prestar apoyo técnico especializado en materia de evaluación de la conformidad con la Directiva 89/686/CEE de los Equipos de Protección Individual (EPI).

Los servicios que ofrece el CNMP bajo las acreditaciones ENAC, como Organismo de Control y Laboratorio de Ensayo, OC-L/115 y LE /2151 en base a la norma UNE-EN ISO 17025 abarcan una gran diversidad de EPI (ej. Máscaras, mascarillas, filtros, cascos de seguridad, equipos de protección contra caídas de altura, guantes de protección mecánicos, térmicos y químicos, protectores oculares y faciales, tapones y orejeras) a través de un total aproximado de 120 ensayos diferentes.

Estos servicios incluyen:

- Realización de ensayos de acuerdo a normas UNE-EN armonizadas
- Verificación de la conformidad de los EPI con normas UNE-EN armonizadas
- Examen CE de tipo y control de calidad CE del producto final (artículos 10 y 11A de la directiva)

Consultas en materia de Prevención de Riesgos Laborales

El INSHT es receptor de miles de consultas, en su mayoría relacionadas con la normativa de prevención de riesgos laborales, que llegan por diferentes vías de entrada (WEB, correo y teléfono), atendiendo a su tipología pueden ser consideradas como:

- Consultas básicas: son las que plantean cuestiones elementales para cuyas respuestas basta un conocimiento general de la normativa de PRL.
- Consultas jurídicas: son las que implican interpretaciones jurídicas de la normativa de PRL, es decir, que plantean cuestiones de carácter legal que no puedan responderse mediante referencia directa a normas de obligado cumplimiento.
- Consultas “concretas: son las que abordan temas relacionados con la evaluación de riesgos, la planificación de la actividad preventiva, las condiciones de trabajo o cualquier otro aspecto concreto de la situación existente, en materia de prevención, en una empresa

específica, en particular, si cabe suponer que dicha situación puede desembocar en un conflicto laboral.

Registro General, Biblioteca y Documentación

Ventanilla única

Acceso a la biblioteca y a los servicios de documentación de manera presencial y por vía electrónica.

Ediciones y Publicaciones

Uno de los objetivos fundamentales del INSHT es fomentar una adecuada cultura preventiva. En este marco, anualmente se presenta una relación de publicaciones que recogen los trabajos de índole normativa, técnica y divulgativa en materia de prevención de riesgos laborales.

Además, se mantiene un fondo histórico de publicaciones del INSHT que, aun habiendo perdido su vigencia legal y/o técnica, siguen manteniendo un interés histórico.

Observatorio Estatal de Condiciones de Trabajo

El Observatorio Estatal de Condiciones de Trabajo (OECT), incardinado en el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene (INSHT), nace 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 INSHT, como de investigaciones llevadas a cabo por grupos de expertos 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 los trabajadores desarrollan sus tareas y las consecuencias para la salud que de ellas se derivan. Evalúan la realidad nacional del mundo del trabajo y están diseñados por técnicos expertos del INSHT 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.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los ciudadanos tienen derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

Así pues, con carácter general, tienen derecho:

- A ser informados en materias de su interés que sean competencia de este Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, de manera presencial, telefónica y telemática.
- A recibir una atención directa y personalizada.
- A obtener la información administrativa real, veraz y pública.
- A una orientación positiva.
- A ser auxiliados en la redacción formal de documentos administrativos que dirijan a las Administraciones Públicas en el ámbito socio-laboral.

Asimismo, los ciudadanos gozarán de los derechos relacionados con la utilización de medios electrónicos o con la obtención de información en sus relaciones con las Administraciones Públicas que determina el art. 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

MEDIDAS QUE GARANTIZAN LA IGUALDAD DE GÉNERO, FACILITAN EL ACCESO Y MEJORAN LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El/la titular de la Dirección del INSHT y sus empleados se comprometen a desarrollar su actividad profesional de acuerdo con los principios constitucionales de legalidad, imparcialidad, independencia y objetividad. Para garantizar la igualdad de género, están decididos a analizar y corregir en su caso las actuaciones y conductas que impidan o dificulten el respeto al principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres.

Además, y para facilitar el acceso a los servicios, los Centros de los que dispone el INSHT reúnen las siguientes condiciones:

- Son fácilmente identificables y visibles
- No existen barreras arquitectónicas
- Acceso funcional y sencillo

FORMAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

Las formas de colaboración que el INSHT pone a disposición de los ciudadanos son:

- Los buzones de sugerencias
- Las quejas y sugerencias
- Las iniciativas presentadas ante los sindicatos y organizaciones empresariales que forman parte del Consejo General del INSHT
- El Buzón de consultas vía web o telefónicamente.

COMPROMISOS DE CALIDAD

1.- Actividades formativas

Certificados de asistencia: se entregan en el momento de finalización de la Jornada o del Seminario.

Diplomas: se entregan en un plazo máximo de 30 días hábiles desde la finalización de la evaluación del curso realizado.

Adaptación de temarios: se producen en la misma fecha en la que se publican en el BOE.

Tiempo de respuesta en la admisión o exclusión de solicitudes en actividades formativas: 7 días hábiles desde la finalización del plazo de solicitudes.

18

2.- Asistencia Técnica a las Administraciones Públicas en Prevención de Riesgos Laborales

Contestación en 15 días hábiles con relación a las solicitudes planteadas.

3.- Asesoramiento público a microempresas y desarrollo de programas de asesoramiento y apoyo a Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) y autónomos, con el fin de favorecer el cumplimiento de la normativa en Prevención de Riesgos Laborales

Información básica: se da en el momento de la llamada o consulta.

Información que lleva aparejada una cierta complejidad: plazo máximo de 3 días hábiles.

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

Respuesta a las solicitudes de información de clientes sobre la prestación de servicios como Organismo de Control y Laboratorio de Ensayo para EPI en un plazo no superior a 15 días hábiles.

5.- Consultas en materia de prevención de Riesgos Laborales

Contestación a consultas básicas: en un plazo máximo de 15 días hábiles.

Contestación a consultas técnicas de carácter complejo: en un plazo máximo de 30 días hábiles.

6.- Registro General, Biblioteca y Documentación

Distribuir para su tramitación las solicitudes o escritos dirigidos las Unidades Administrativas de este Organismo que se presentan en el registro, en el día hábil siguiente a su recepción.

Enviar las comunicaciones dirigidas a otras Administraciones Públicas en el plazo máximo de 2 días hábiles siguientes a las de su recepción.

7.- Ediciones y Publicaciones

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

Venta, envío y entrega de las publicaciones solicitadas por correo electrónico, correo postal o cualquier otro medio desde que se finaliza el trámite administrativo económico en un plazo máximo de 5 días hábiles.

Publicación bimestral de la revista Seguridad y Salud en el Trabajo.

8.- Observatorio Estatal de Condiciones de Trabajo

Puesta a disposición del público de las estadísticas relativas a la evolución de la siniestralidad laboral a través del Observatorio Estatal de Condiciones de Trabajo con periodicidad trimestral.

Estudios que analizan la siniestralidad laboral en España con carácter anual.

INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS

1.- Actividades formativas

Porcentajes de cumplimiento que no superen el tiempo señalado en cuanto a compromisos de plazos.

Otros indicadores:

- Número de cursos ofertados y ejecutados.
- Número de alumnos inscritos y de asistentes.

2.- Asistencia Técnica a las Administraciones Públicas en Prevención de Riesgos Laborales

Porcentaje de contestación en plazo con relación a las solicitudes presentadas.

3.- Asesoramiento público a microempresas y desarrollo de programas de asesoramiento y apoyo a Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) y autónomos, con el fin de favorecer el cumplimiento de la normativa en Prevención de Riesgos Laborales.

Porcentaje de llamadas atendidas en el día sobre las llamadas entrantes.

Porcentaje de contestación de asesoramiento realizado con relación a las llamadas entrantes y comunicaciones escritas que superen el plazo de 3 días hábiles.

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

Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo.

5.- Consultas en materia de Prevención de Riesgos Laborales

Porcentaje de consultas técnica contestadas en un plazo máximo de 15 días hábiles.

Porcentaje de consultas técnicas de carácter complejo contestadas en un plazo máximo de 30 días hábiles.

6.- Registro General, Biblioteca y Documentación.

Porcentaje de cumplimiento considerando el número de documentos registrados y entregados a las unidades administrativas en el día hábil siguiente a su entrada/salida.

Porcentaje de cumplimiento con relación al número de documentos registrados y entregados a otras Administraciones Públicas tramitados en los 2 días hábiles siguientes a la recepción.

7.- Ediciones y Publicaciones

Porcentaje de cumplimiento en los envíos de publicaciones realizados.

8.- Observatorio Estatal de Condiciones de Trabajo

Porcentaje de cumplimiento en cuanto a los plazos establecidos en la publicación de las estadísticas y del informe que se han señalado en el apartado de compromisos.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo en los lugares y en la forma que se señalan a continuación:

- A. De forma presencial, en el Formulario de Quejas y Sugerencias habilitado al efecto en cualquiera de los Registros de los Servicios Centrales, de los Centros Nacionales o, de los Gabinetes Territoriales de Ceuta y Melilla.
- B. Mediante correo postal a las direcciones del INSHT que figuran en otro lugar de la Carta.
- C. A través del correo electrónico que figura en la página web www.insht.es para lo cual hará falta disponer de firma electrónica.
- D. Por medios electrónicos, a través de la Sede Electrónica del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, siendo necesario, en este caso, disponer de certificado digital.

Las quejas y/o sugerencias deben hacerse constar en el correspondiente formulario, si bien puede ser utilizado cualquier otro formato o carta, siempre y cuando sean firmadas. Dicho formulario se encontrará disponible en las dependencias del INSHT o podrá ser descargado en la página web del Ministerio de Empleo y Seguridad Social o del propio Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

El INSHT garantiza el control, seguimiento y eficacia, mediante el inmediato acuse de recibo y la comunicación, en el plazo de 20 días hábiles siguientes a la presentación de la queja o sugerencia, informando al interesado de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas.

La presentación de cualquier queja o sugerencia no tendrá la calificación de recurso administrativo, no interrumpirá los plazos establecidos en el procedimiento al que pudiera afectar, ni condicionará el ejercicio de las restantes acciones o derechos de los interesados.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos declarados en esta Carta, el usuario podrá presentar reclamación ante la Unidad responsable de la misma.

El/La Titular de la Dirección del Organismo se pondrá en contacto con la persona reclamante, ofreciéndole una información detallada de las circunstancias que hubieran determinado tal incumplimiento, así como de las medidas que, en su caso, se adopten para evitarlas en lo sucesivo y de las actuaciones que se realicen para subsanar el incumplimiento en un plazo no superior a 15 días naturales.

En ningún caso las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en la Carta darán lugar a responsabilidad patrimonial.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La unidad responsable para todo lo relacionado con la Carta de Servicios es la Secretaría General del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Calle Torrelaguna, 73 - Madrid C.P. 28027 – Telf. 91. 363.41.19

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Direcciones electrónicas, postales, y teléfonos de cada una de las dependencias u oficinas que prestan los servicios:

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT).
Servicios Centrales
c/ Torrelaguna nº 73. 28027 Madrid
Telf. 913 63 41 00
Fax: 913 63 43 22
secretariainhst@insht.meyss.es

Centro Nacional de Nuevas Tecnologías (CNNT)
c/ Torrelaguna nº 73. 28027 Madrid
Telf. 913 63 41 00
Fax: 913 63 43 22
cnntinsht@insht.meyss.es

Centro Nacional de Verificación de Maquinaria (CNVM)
c/ Camino de la Dinamita s/n.
Barakaldo 48903 Bizkaia
Tel. 944 99 02 11
Fax: 944 99 06 78
cnvminsht@insht.meyss.es

Centro Nacional de Medios de Protección (CNMP)
c/ Carabela La Niña, 16. 41007.
Sevilla
Telf. 954 51 41 11
Fax: 954 67 27 97
cnmpinsht@insht.meyss.es

Centro Nacional de Condiciones de Trabajo (CNCT)
c/ Dulcet, 2-10 08034 Barcelona
Telf. 932 80 01 02
Fax: 932 80 36 42
cnctinsht@insht.meyss.es

Gabinete Técnico Provincial de Ceuta
Avenida Nuestra Señora de Otero,
s/n 51002 Ceuta
Telf. 956 50 14 40
gtpceuta@insht.meyss.es

Gabinete Técnico Provincial de Melilla
Avda. Juan Carlos I Rey, 2º -1º D
52001 Melilla
Telf. 952 68 12 80
gtpmelilla@insht.meyss.es



www.insht.es



F.4.1.14