

## PRESENTACIÓN

Con la publicación de la primera Carta de Servicios en 2014, el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O.A., M.P. dio un paso más en su compromiso con la mejora de la calidad de los servicios que presta.

Este compromiso se ha manifestado en el proceso de modernización de la gestión que ha permitido alcanzar logros evidentes y está integrado entre las líneas de actuación que forman parte del Plan Estratégico del INSST.

La información, la transparencia y la calidad en todo aquello que hacemos son principios básicos que impregnán todas y cada una de nuestras acciones. La finalidad es lograr que la sociedad tenga información real de nuestra tarea y detectar y satisfacer de la mejor manera posible las necesidades y demandas relacionadas con la seguridad, la salud y el bienestar en el entorno laboral.

La Carta de Servicios se consolida como el instrumento que informa de manera clara, concisa y actualizada promoviendo:

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

Estamos convencidos de que la Carta de Servicios seguirá impulsando la modernización de este Organismo y procurando la mejora continua 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, en general, a favor de toda la sociedad.

## DIRECCIONES Y MEDIOS DE CONTACTO

### UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La unidad responsable para cualquier cuestión relacionada con la Carta de Servicios es la Secretaría General del INSST sita en la calle Torrelaguna nº 73, de Madrid (código postal 28027). La dirección de correo electrónico es: secretariageneral@insst.meyss.es

### INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

#### INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (INSST), O.A., M.P. SERVICIOS CENTRALES

c/ Torrelaguna nº 73. 28027 Madrid  
Telf. 913 63 41 00  
Fax: 913 63 43 22  
Correo electrónico: secretariageneral@insst.meyss.es

#### CENTRO NACIONAL DE NUEVAS TECNOLOGÍAS (CNNT)

c/ Torrelaguna nº 73. 28027 Madrid  
Telf. 913 63 41 00  
Fax: 913 63 43 22  
Correo electrónico: cnnt@insst.meyss.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)  
Tel. 944 99 02 11  
Fax: 944 99 06 78  
Correo electrónico: cnvm@insst.meyss.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 nº 16. 41007 Sevilla  
Telf. 954 51 41 11  
Fax: 954 67 27 97  
Correo electrónico: cnmp@insst.meyss.es  
Transporte público más cercano:

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

#### CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO (CNCT)

c/ Dulcet, nº 2-10. 08034 Barcelona  
Telf. 932 80 01 02  
Fax: 932 80 36 42  
Correo electrónico: cnct@insst.meyss.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

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

#### GABINETE TÉCNICO PROVINCIAL DE MELILLA

Avda. Juan Carlos I Rey, nº 2, 1º D. 52001 Melilla  
Telf. 952 69 04 63  
Fax: 952 68 04 18  
Correo electrónico: gtpmelilla@insst.meyss.es



2018-2021

# CARTA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO O.A., M.P.



F.30.2.18

NIPO (papel): 276-18-064-X  
NIPO (en línea): 276-18-065-5



## SERVICIOS QUE PRESTA EL INSST

- 1.- Formación.
- 2.- Asistencia técnica a las administraciones públicas en prevención de riesgos laborales.
- 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.- Prestación de apoyo técnico especializado en materia de evaluación del riesgo por exposición a productos fitosanitarios.
- 6.- Programa inter-laboratorios de control de calidad (PICC).
- 7.- Consultas en materia de prevención de riesgos laborales.
- 8.- Biblioteca y documentación.
- 9.- Ediciones y publicaciones.
- 10.- Observatorio Estatal de Condiciones de Trabajo (OECT).

## COMPROMISOS DE CALIDAD

- 1.- ACTIVIDADES FORMATIVAS  
Certificados de asistencia: se entregan en el momento de finalización de la jornada o actividad formativa.  
Diplomas o certificados de aprovechamiento: se entregan en un plazo máximo de 30 días hábiles desde la finalización de la evaluación del curso realizado.  
Tiempo de respuesta en la admisión o exclusión de solicitudes en actividades formativas: 7 días hábiles desde la finalización del plazo de solicitudes.
- 2.- ASISTENCIA TÉCNICA A LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES  
Contestar en 15 días hábiles con relación a las solicitudes planteadas.
- 3.- SERVICIO PÚBLICO GRATUITO DE ASESORAMIENTO EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES "PREVENCION10.ES"  
Contestar en el momento de la llamada telefónica y respuesta a la consulta en el plazo máximo de 30 días hábiles.
- 4.- PRESTACIÓN DE APOYO TÉCNICO ESPECIALIZADO EN MATERIA DE ENSAYOS, CERTIFICACIÓN DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL (EPI)  
Responder a las solicitudes de información de clientes sobre la prestación de servicios como Organismo de Control y Laboratorio de Ensayo para EPI en el plazo máximo de 15 días hábiles.
- 5.- PRESTACIÓN DE APOYO TÉCNICO ESPECIALIZADO EN MATERIA DE EVALUACIÓN DEL RIESGO POR EXPOSIÓN A PRODUCTOS FITOSANITARIOS  
Responder a las propuestas de informes de autorización de la Comisión de Evaluación de Productos Fitosanitarios (CEPF) en el plazo máximo de 15 días hábiles.
- 6.- PROGRAMA INTER-LABORATORIOS DE CONTROL DE CALIDAD (PICC)  
Responder a las solicitudes de incorporación de los laboratorios de higiene industrial en alguno de los programas de control de calidad en un plazo no superior a 30 días hábiles.
- 7.- CONSULTAS EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES  
Contestar las consultas en el plazo máximo de 30 días hábiles.
- 8.- BIBLIOTECA Y DOCUMENTACIÓN  
Atender las visitas de la Biblioteca así como las peticiones de consulta de documentación en el día hábil siguiente.

## 9.- EDICIONES Y PUBLICACIONES

Entregar las publicaciones en el momento de la solicitud si son requeridas de forma presencial.  
Gestionar la 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 el plazo máximo de 5 días hábiles.  
Publicar trimestralmente la revista "Seguridad y Salud en el Trabajo".  
Publicar cada "Erga" con la periodicidad siguiente: "Erga bibliográfico" y "Erga legislación", mensual; "Erga FP", cuatrimestral; "Erga noticias" y "Erga primaria transversal", semestral y "Erga online", trimestral.

## 10.- OBSERVATORIO ESTATAL DE CONDICIONES DE TRABAJO (OECT)

Poner a disposición del público de las estadísticas relativas a la evolución de la siniestralidad laboral a través del OECT con periodicidad trimestral.  
Publicar estudios que analizan la siniestralidad laboral en España con carácter anual.

## INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS

### 1.- ACTIVIDADES FORMATIVAS

Porcentaje de cumplimiento del plazo de entrega de diplomas y 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.

### 2.- ASISTENCIA TÉCNICA A LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

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

### 3.- SERVICIO PÚBLICO GRATUITO DE ASESORAMIENTO EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES "PREVENCION10.ES"

Porcentaje de contestación a las llamadas atendidas y respuestas a consultas emitidas.

### 4.- PRESTACIÓN DE APOYO TÉCNICO ESPECIALIZADO EN MATERIA DE ENSAYOS, CERTIFICACIÓN DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL (EPI)

Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo.

### 5.- PRESTACIÓN DE APOYO TÉCNICO ESPECIALIZADO EN MATERIA DE EVALUACIÓN DEL RIESGO POR EXPOSIÓN A PRODUCTOS FITOSANITARIOS

Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo.

### 6.- PROGRAMA INTER-LABORATORIOS DE CONTROL DE CALIDAD (PICC)

Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo.

### 7.- CONSULTAS EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Porcentaje de consultas técnicas contestadas.

### 8.- BIBLIOTECA Y DOCUMENTACIÓN

Porcentaje de consultas de documentación atendidas satisfactoriamente en plazo.

### 9.- EDICIONES Y PUBLICACIONES

Porcentaje de cumplimiento en los envíos de publicaciones realizados.

### 10.- 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.

## FORMAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

Las formas de colaboración o participación que el INSST pone a disposición de los ciudadanos son:

- Las quejas y sugerencias.
- Las iniciativas presentadas ante los sindicatos y organizaciones empresariales que forman parte del Consejo General del INSST.
- Atención de consultas vía web.
- En general, las consideraciones o propuestas de mejora recibidas a través de la ventanilla única, de manera presencial o por vía electrónica.

## 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 titular de la Dirección del INSST 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 hábiles.

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

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los/as ciudadanos/as podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del INSST en los lugares y en las formas que se señalan a continuación:

- De forma presencial o por correo postal:
  - Cumplimentando el formulario de quejas y sugerencias que se puede descargar de la página web del INSST o del MITRAMISS y que también está disponible en cualquiera de los Registros de los Servicios Centrales, de los Centros Nacionales o, de los Gabinetes Técnicos Provinciales de Ceuta y Melilla; así como en los Registros Generales y auxiliares de recepción o salida de documentos y, en todo caso, en las oficinas de información y atención al ciudadano, tanto en Servicios Centrales de este ministerio como en centros periféricos. La ciudadanía deberá ser ayudada, cuando proceda, en su cumplimentación por el personal de Registro, si así lo desea, y ser informado de los plazos y mecanismos establecidos para la contestación a su queja o sugerencia.
  - Realizando un escrito firmado por el interesado/a, exponiendo el objeto de su queja o sugerencia, donde se hará constar su nombre y apellidos, teléfono, domicilio, y en su caso, dirección de correo electrónico para poder remitirle su contestación, si así lo indica.
  - Tanto el formulario como el escrito se pueden presentar en cualquier Registro público u oficina de atención al ciudadano.
- Por vía telemática (con certificado digital) a través de la Sede Electrónica del MITRAMISS.

El INSST garantiza el control y seguimiento de las quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos 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 al interesado de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas. Este plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado/a para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja o sugerencia.

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 condicionaría el ejercicio de las restantes acciones o derechos de los interesados.