



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL



2022-2025

CARTA DE SERVICIOS

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



Título:

Carta de servicios del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo O.A., M.P., 2022-2025

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

Composición:

Servicio de Ediciones y Publicaciones del INSST

Edición:

Madrid, enero 2022

NIPO (en línea): 118-22-004-5

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>

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	4
MISIÓN Y FUNCIONES	5
NORMATIVA, ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA DEL INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	7
SERVICIOS QUE PRESTA EL INSST	8
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y CIUDADANAS ...	13
MEDIDAS QUE GARANTIZAN LA IGUALDAD DE GÉNERO, EL ACCESO, LA PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL Y MEJORAN LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	14
FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS	15
COMPROMISOS DE CALIDAD	16
INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS	18
QUEJAS Y SUGERENCIAS	20
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN	22
UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS	23
INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	24

PRESENTACIÓN

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

Este compromiso se ha manifestado en los últimos años en el proceso de modernización de la gestión, que ha permitido alcanzar logros evidentes en sus 50 años de historia y está integrado entre las líneas de actuación que forman parte del Plan Estratégico del INSST.

Los compromisos de información, transparencia y calidad quedan reflejados en nuestros objetivos estratégicos y operativos, con la finalidad de:

- 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.

La Carta de Servicios se ha convertido en un instrumento de gestión interna y motor de la mejora continua, que exige una revisión periódica de compromisos y contenidos para su adecuación a la nueva realidad del organismo y de la sociedad española.

MISIÓN Y FUNCIONES

MISIÓN

El INSST es el órgano científico técnico especializado de la Administración General del Estado (AGE), cuya misión es 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.

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) de conformidad con los objetivos establecidos en el Plan Estratégico del INSST.

FUNCIONES

Al Instituto, 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, 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.

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 CNSST, prestándole 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 la prestación del servicio de asesoramiento público a pequeñas empresas y a trabajadores autónomos, 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 debe someterse a un control periódico externo (evaluación externa), cuya realización corresponde al INSST, previo acuerdo con la Dirección General de la Función Pública.

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

El INSST es un Organismo Autónomo¹, Medio Propio y Servicio Técnico de la Administración General del Estado, adscrito a la Secretaría de Estado de Empleo y Economía Social 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.

¹ De los previstos en el artículo 84.1.a) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

SERVICIOS QUE PRESTA EL INSST

1. FORMACIÓN

El INSST pone a disposición del público una oferta formativa en diferentes formatos según el carácter, divulgativo o técnico, de los contenidos y el público destinatario de la actividad, tales como jornadas técnicas, cursos o talleres.

Las actividades programadas por el INSST se clasifican, atendiendo a su objetivo y destinatarios, en los siguientes apartados:

- Cursos generales de interés común para cualquier persona experta en prevención de riesgos laborales.
- Cursos por especialidades de interés particular para cualquier persona experta en seguridad, higiene industrial, ergonomía y psicología laboral aplicada.
- Cursos para colectivos y sectores de actividad específicos.
- Actividades de actualización con temas novedosos o de actualidad para profesionales de la prevención de riesgos laborales.

La adaptación progresiva a la enseñanza online se constata en el número de actividades formativas que se ofrecen con dicha tecnología cada año.

2. 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 ITSS, a la Secretaría de Estado de Seguridad Social, a otros centros directivos de la AGE y a las Comunidades Autónomas (para cuyos órganos técnicos el INSST es centro de referencia).

3. SERVICIO PÚBLICO GRATUITO DE ASESORAMIENTO EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES “PREVENCION10.ES”

“Prevencion10.es” es un servicio público que permite gestionar los riesgos laborales de forma sencilla a las empresas de hasta veinticinco trabajadores y trabajadoras y presta asesoramiento a los trabajadores y trabajadoras autónomos.

El servicio se estructura en las siguientes áreas funcionales:

- “evalúa-t®”: facilita a la empresa la elaboración del plan de prevención, la evaluación de riesgos y la planificación de la actividad preventiva.
- “Servicio STOP-riesgos laborales”: servicio telefónico de asistencia a las personas usuarias de “Prevencion10.es”.
- “autopreven-t®”: facilita al trabajador y trabajadora autónomo sin empleados o empleadas a su cargo el asesoramiento técnico necesario para el cumplimiento de sus deberes y obligaciones en materia de coordinación de actividades empresariales.
- “instruye-t®”: es una plataforma formativa que permite la obtención de la capacitación básica en materia de prevención de riesgos laborales.

4. PROMOCIÓN DE LA SALUD Y EPIDEMIOLOGÍA LABORAL

El Departamento de Promoción de la Salud y Epidemiología Laboral tiene como misión el 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 relacionada con el trabajo.

Para su cumplimiento ofrece los siguientes servicios:

En el ámbito de la Promoción de la Salud en el Trabajo:

- 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:

- 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.

5. PRESTACIÓN DE APOYO TÉCNICO ESPECIALIZADO EN MATERIA DE ENSAYOS Y CERTIFICACIÓN DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL (EPI)

El INSST presta apoyo técnico especializado de conformidad con el Reglamento UE 2016/425 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de marzo de 2016, relativo a los equipos de protección individual, en materia de ensayos y certificación (máscaras, mascarillas, filtros, cascos de seguridad, equipos de protección contra caídas de altura, guantes y ropa de protección mecánicos, térmicos y químicos, protectores oculares y faciales, tapones y orejeras), para lo cual cuenta con la acreditación de ENAC como Organismo Notificado nº 0159 ante la Unión Europea para la certificación de los EPI, y dispone de la acreditación ENAC como Laboratorio de ensayo LE/2151.

Según Orden TES/1184/2020, de 4 de diciembre, los servicios solicitados por las administraciones públicas en materia de ensayo de equipos de protección individual al Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, mientras permanezca la situación de crisis sanitaria producida por la COVID-19, serán atendidos con carácter prioritario respecto al resto de solicitudes que se presenten.

Estos servicios incluyen:

- Realización de ensayos de acuerdo con normas UNE-EN armonizadas.
- Verificación de la conformidad de los EPI con normas UNE-EN armonizadas.
- Procedimientos de evaluación de conformidad (Examen UE de tipo y Anexo V del Reglamento).

6. 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 CEPF informar las solicitudes de autorización o aprobación de productos fitosanitarios o sustancias activas, prestando el INSST apoyo técnico especializado.

7. PROGRAMA INTER-LABORATORIOS DE CONTROL DE CALIDAD (PICC)

En el ámbito de la higiene industrial, es fundamental garantizar la calidad de los laboratorios que utilizan técnicas analíticas dirigidas a la realización de mediciones y análisis que permiten la detección de agentes químicos en los lugares de trabajo. Las Administraciones Públicas deben prestar apoyo en esta materia.

En esta línea, el INSST coordina el desarrollo de diferentes programas inter-laboratorios de control de calidad cuyo fin es contribuir a la mejora de los servicios prestados por los laboratorios especializados y, con ello, de las condiciones de trabajo.

8. CONSULTAS EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El INSST tiene una destacada actividad de asesoramiento técnico en materia de prevención de riesgos laborales claramente demandada por la sociedad y es receptor de consultas referentes a cuestiones técnicas o normativas en materia de prevención de riesgos laborales o sobre las distintas actividades y funciones que desempeña.

9. BIBLIOTECA Y DOCUMENTACIÓN

Acceso a la Biblioteca y a los Servicios de Documentación de manera presencial y por vía electrónica.

10. 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 dado lugar a incrementar y optimizar las ediciones digitales, así como las posibilidades de nuestra sede web, facilitando un servicio adaptativo de calidad.

11. OBSERVATORIO ESTATAL DE CONDICIONES DE TRABAJO (OECT)

El OECT 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 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 los trabajadores y trabajadoras 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 personal técnico experto 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.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y CIUDADANAS

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 ser asistidas 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 ser tratadas con respeto y deferencia por las autoridades y empleados y empleadas públicos, que deberán 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.
- A cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

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

La Dirección del INSST 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 INSST 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.

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

- Fácilmente identificables y visibles.
- No disponen de barreras arquitectónicas, garantizando la accesibilidad.
- Acceso funcional y sencillo.

El INSST cuida el impacto en el medio ambiente mediante planes de ahorro energético, reciclaje, limitación del consumo de papel y sistemas de iluminación de bajo consumo.

FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

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

- Las quejas y sugerencias.
- Las iniciativas presentadas ante los representantes sindicales y organizaciones empresariales que forman parte del Consejo General del INSST.
- La 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.

COMPROMISOS DE CALIDAD

1. ACTIVIDADES FORMATIVAS

Certificados de asistencia: se ponen a disposición 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

Dar respuesta en 15 días hábiles a las solicitudes planteadas.

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

Contestar en el momento la llamada telefónica y dar 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/as sobre la prestación de servicios como 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 EXPOSICIÓN A PRODUCTOS FITOSANITARIOS

Realizar propuestas a los informes de autorización de la 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

Dar respuesta a las consultas en el plazo máximo de 30 días hábiles.

8. BIBLIOTECA Y DOCUMENTACIÓN

Atender las visitas a 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 el envío de las publicaciones solicitadas por correo electrónico, correo postal o cualquier otro medio desde que se realiza la solicitud en el plazo máximo de 10 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 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 respuesta en plazo 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 Y 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 EXPOSICIÓN A PRODUCTOS FITOSANITARIOS

Porcentaje de peticiones de la CEPF contestadas en plazo.

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

Porcentaje de solicitudes atendidas en plazo.

7. CONSULTAS EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Porcentaje de consultas técnicas atendidas en plazo.

8. BIBLIOTECA Y DOCUMENTACIÓN

Porcentaje de consultas de documentación atendidas 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.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos y las ciudadanas 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
 - Complimentando el formulario de quejas y sugerencias que se puede descargar de la página web del INSST o del MITES 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 a la ciudadanía, tanto en Servicios Centrales del Ministerio de Trabajo y Economía Social 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 la persona interesada, 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 a la ciudadanía.
- Por vía telemática (con certificado digital) a través de la Sede Electrónica del MITES.

El INSST garantiza el control y seguimiento de las quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos y ciudadanas 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.

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 o interesadas.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos declarados en esta Carta, las personas usuarias podrán presentar reclamación ante la unidad responsable de la misma.

La persona 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.

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, con código postal 28027.

La dirección de correo electrónico es:
secretariageneral@insst.mites.gob.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.mites.gob.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.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)
Tel. 944 99 02 11
Fax: 944 99 06 78
Correo electrónico: cnvm@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 nº 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 nº 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, 63, 68, 78, 113, H4 y V5
- Paradas 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.mites.gob.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.mites.gob.es



F.52.1.22