



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



2018-2021

# CARTA DE SERVICIOS

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



Calidad  
Administración Pública

**Título:**

Carta de servicios del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo O.A., M.P., 2018-2021

**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](http://www.insst.es)

**Composición:**

Servicio de Ediciones y Publicaciones del INSST

**Edición:**

Madrid, octubre 2018

**NIPO (en línea):** 276-18-066-0

**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 general de publicaciones oficiales:**

<http://publicacionesoficiales.boe.es>

**Catálogo de publicaciones del INSST:**

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



# ÍNDICE

ÍNDICE .....	3
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 .....	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 de la primera Carta de Servicios en 2014, 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 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 impregnan 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.

# 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, la salud y el bienestar en el trabajo, dando así cumplimiento a las funciones que le encomiendan tanto la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL), como la Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2015-2020, 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 Secretaría de Estado 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 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.

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

El INSST es un Organismo Autónomo<sup>1</sup> y Medio Propio de la Administración General del Estado, adscrito a la Secretaría de Estado de Empleo del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social (MITRAMISS).

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.

---

<sup>1</sup> 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 amplia oferta formativa que se presenta 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 experto en prevención de riesgos laborales.
- Cursos por especialidades de interés particular para el experto 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 todos los profesionales de la prevención de riesgos laborales.

## 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 y cuando lo soliciten, 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). Adicionalmente, se presta asesoramiento y asistencia técnica a los servicios de prevención de los departamentos ministeriales y organismos públicos a través de apoyo formativo y mediante la realización de evaluaciones externas 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.



### 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 presta asesoramiento a los trabajadores autónomos en relación con sus deberes y obligaciones en materia de coordinación de actividades empresariales.

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 los usuarios de "Prevencion10.es".
- "autopreven-t®": facilita al trabajador autónomo sin empleados 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.- 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 la Directiva 89/686/CEE y 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 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 y como Organismo de Control OC-L115.

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.
- Procedimientos de evaluación de conformidad Examen CE/UE de tipo y control de calidad CE del producto final (artículos 10 y 11.a) de la Directiva y Anexo V del Reglamento).

## 5.- 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 apartado b) del artículo 22.2 del citado real decreto, el Centro Nacional de Medios de Protección (CNMP) presta apoyo técnico especializado emitiendo su conformidad u observaciones a las propuestas de informe de autorización de productos fitosanitarios de conformidad con el procedimiento escrito establecido por el Ministerio para la Transición Ecológica.

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

En el ámbito de la higiene industrial, es fundamental asegurar una calidad óptima en los servicios prestados por los laboratorios especializados, en concreto, en lo relativo a los análisis de muestras. 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 último es contribuir a la mejora de los servicios prestados por los laboratorios especializados y, con ello, de las condiciones de trabajo.

## 7.- 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.

## 8.- BIBLIOTECA Y DOCUMENTACIÓN

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

## 9.- 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 presenta los trabajos de índole normativa, técnica y divulgativa en materia de prevención de riesgos laborales.

Asimismo, las nuevas tecnologías son herramientas estratégicas que hacen posible que el INSST lleve a cabo su labor divulgativa de manera más eficiente proporcionando el acceso a informaciones y publicaciones en formato digital.

## 10.- 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 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 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

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 asistidos 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 tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados 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.

# **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 sus trabajadores 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 al 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 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.

# 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 EXPOSICIÓN A PRODUCTOS FITOSANITARIOS

Responder a las propuestas de 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

Contestas 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 EXPOSICIÓN 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.

# 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
  - Complimentando 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 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 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.meyss.es](mailto: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.meys.es](mailto:secretariageneral@insst.meys.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.meys.es](mailto:cnnt@insst.meys.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.meys.es](mailto:cnvm@insst.meys.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.meys.es](mailto:cnmp@insst.meys.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@inssbt.meys.es](mailto:cnct@inssbt.meys.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.meys.es](mailto:gtpceuta@insst.meys.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.meys.es](mailto:gtpmelilla@insst.meys.es)



F.30.1.18