

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 cómo 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 (PRL) y, por ende, a favor de toda la Sociedad.

DIRECCIONES Y MEDIOS DE CONTACTO

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

SERVICIOS CENTRALES

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

c/ Torrelaguna, 73 – 28027 Madrid
Telf. 91 363 41 00 - Fax: 91 363 43 22
secretariainsht@insht.meys.es

CENTROS NACIONALES

• **Centro Nacional de Condiciones de Trabajo (CNCT)**

c/ Dulcet, 2-10 – 08034 Barcelona
Telf. 93 280 01 02 - Fax: 93 280 36 42
cnctinsht@insht.meys.es

• **Centro Nacional de Medios de Protección (CNMP)**

c/ Carabela La Niña, 16 – 41007 Sevilla
Telf. 95 451 41 11 - Fax: 95 467 27 97
cnmpinsht@insht.meys.es

• **Centro Nacional de Nuevas Tecnologías (CNNT)**

c/ Torrelaguna, 73 – 28027 Madrid
Telf. 91 363 41 00 - Fax: 91 363 43 22
cnntinsht@insht.meys.es

• **Centro Nacional de Verificación de Maquinaria (CNVM)**

c/ Camino de la Dinamita s/n – Barakaldo 48903 Bizkaia
Telf. 94 499 02 11 - Fax: 94 499 06 78
cnvminsht@insht.meys.es

GABINETES TÉCNICOS PROVINCIALES

• **Gabinete Técnico Provincial de Ceuta**

Avenida Nuestra Señora de Otero, s/n – 51002 Ceuta
Telf. 956 50 14 40
gtpceuta@insht.meys.es

• **Gabinete Técnico Provincial de Melilla**

Avda. Juan Carlos I Rey, 2º -1º D – 52001 Melilla
Telf. 952 68 12 80
gtpmelilla@insht.meys.es

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

• **Secretaría General del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo**

c/ Torrelaguna, 73 – 28027 Madrid
Telf. 91 363 41 19
secretariainsht@insht.meys.es



www.insht.es

CARTA DE SERVICIOS 2015-2018



NIFO (en línea): 272-14-072-3 NIFO (papel): 272-14-073-9 DL: M-23861-2014



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL



INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

SERVICIOS QUE PRESTA EL INSHT

1º Desarrollo de **actividades formativas específicas** para profesionales en distintas áreas de la Prevención de Riesgos Laborales y mejora de las condiciones de trabajo.

2º Asistencia Técnica a las Administraciones Publicas en PRL.

3º Asesoramiento público a microempresas y desarrollo de programas de asesoramiento y apoyo a **PYMES y autónomos** con el fin de favorecer el cumplimiento de la normativa en PRL.

4º Prestación de apoyo técnico especializado en materia de ensayos y certificación de **Equipos de Protección Individual (EPI)**.

5º Consultas en PRL.

6º Registro General, Biblioteca y Documentación.

7º Ediciones y Publicaciones.

8º Observatorio Estatal de Condiciones de Trabajo.

COMPROMISOS DE CALIDAD

1º Desarrollo de **actividades formativas específicas** para profesionales en distintas áreas de la Prevención de Riesgos Laborales y mejora de las condiciones de trabajo.

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

2º Asistencia Técnica a las Administraciones Publicas en PRL.

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

3º Asesoramiento público a microempresas y desarrollo de programas de asesoramiento y apoyo a **PYMES y autónomos** con el fin de favorecer el cumplimiento de la normativa en PRL.

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

Información que lleva aparejada una cierta complejidad: se da en un plazo máximo de 3 días hábiles.

4º Prestación de apoyo técnico especializado en materia de ensayos y 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.

5º Consultas en PRL.

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.

6º Registro General, Biblioteca y Documentación.

Distribuir para su tramitación las solicitudes o escritos dirigidos a 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 los de su recepción.

7º Ediciones y Publicaciones.

Entrega de las publicaciones en el momento de la solicitud si son requeridas de forma presencial.
Venta, envío y entrega en un plazo máximo de 5 días hábiles de las publicaciones solicitadas por correo electrónico, correo postal o cualquier otro medio desde que se finaliza el trámite administrativo económico.

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

8º 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

1º Desarrollo de **actividades formativas específicas** para profesionales en distintas áreas de la Prevención de Riesgos Laborales y mejora de las condiciones de trabajo.

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.

2º Asistencia Técnica a las Administraciones Publicas en PRL.

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

3º Asesoramiento público a microempresas y desarrollo de programas de asesoramiento y apoyo a **PYMES y autónomos** con el fin de favorecer el cumplimiento de la normativa en PRL.

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.

4º Prestación de apoyo técnico especializado en materia de ensayos y certificación de **Equipos de Protección Individual (EPI)**.

Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo.

5º Consultas en PRL.

Porcentaje de consultas técnicas 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.

6º 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.

7º Ediciones y Publicaciones.

Porcentaje de cumplimiento en los envíos de publicaciones realizados.

8º 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.

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:

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

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 hábiles.

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

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.