

## 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. PROMOCIÓN DE LA SALUD Y EPIDEMIOLOGÍA LABORAL
5. PRESTACIÓN DE APOYO TÉCNICO ESPECIALIZADO EN MATERIA DE ENSAYOS Y CERTIFICACIÓN DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL (EPI)
6. PRESTACIÓN DE APOYO TÉCNICO ESPECIALIZADO EN MATERIA DE EVALUACIÓN DEL RIESGO POR EXPOSICIÓN A PRODUCTOS FITOSANITARIOS
7. PROGRAMA INTER-LABORATORIOS DE CONTROL DE CALIDAD (PICC)
8. CONSULTAS EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
9. BIBLIOTECA Y DOCUMENTACIÓN
10. EDICIONES Y PUBLICACIONES
11. OBSERVATORIO ESTATAL DE CONDICIONES DE TRABAJO (OECT)

## 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 de 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 Y 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.

## 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 hu-

bieran 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

### 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:
  - Cumplimentando el formulario de quejas/sugerencias que se puede descargar en la página web del INSST o del MITES, disponible también en cualquiera de las dependencias del Instituto, así como en los Registros Generales y auxiliares de recepción y salida de documentación.
  - Tanto el formulario como el escrito se pueden presentar en cualquiera de las dependencias del Instituto, así como en cualquier Registro público u oficina de atención a la ciudadanía.

- Por vía telemática (con certificado digital) a través del procedimiento de quejas y sugerencias ubicado en la Sede Electrónica del MITES.

El INSST, en el plazo de 20 días hábiles, contados a partir del día de la presentación de la queja o sugerencia, informará al interesado/a 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 o interesadas.

## 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](mailto:secretariageneral@insst.mites.gob.es)

Para más información acceda a la Carta de Servicios completa.

