



ORDEN EPE/1659/2022, de 8 de noviembre, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Instituto Aragonés de Seguridad y Salud Laboral.

La Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, establece el marco general de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón mediante el establecimiento de un conjunto de medidas destinadas a evaluar tanto las políticas públicas que diseñe y realice, como la calidad de los servicios que preste a los ciudadanos; entre ellas recoge la implantación y difusión de las Cartas de Servicios, entendidas como instrumentos de mejora de la calidad de los servicios públicos en los que la Administración pública explicita y difunde los servicios que presta, los derechos de los ciudadanos en relación con los mismos y los compromisos de eficacia y calidad asumidos por la organización y a través de los cuales se hace partícipes a los ciudadanos de la mejora y transparencia en la gestión realizada por la Administración Pública.

El Decreto 115/2012, de 8 de marzo, regula las Cartas de Servicios en el ámbito de la Comunidad Autónoma, estableciendo su contenido mínimo, así como el procedimiento de elaboración y aprobación de las mismas.

Establece el artículo 2 que están obligados a disponer de Carta de Servicios todos los órganos, unidades y centros de la Administración de la Comunidad Autónoma, incluidos sus organismos públicos, que atiendan o presten servicios a los ciudadanos.

El Instituto Aragonés de Seguridad y Salud Laboral (ISSLA), creado mediante el Decreto 336/2001, de 18 de diciembre, del Gobierno de Aragón, y dependiente del Departamento de Economía, Planificación y Empleo, es el órgano competente en materia de prevención de riesgos laborales en el ámbito de la Administración Laboral y que tiene como fin primordial la promoción de la mejora de las condiciones de trabajo, para lo que desarrolla actuaciones, entre otras, de información y sensibilización de carácter preventivo, formación de los trabajadores y empresarios en materia de protección de riesgos laborales o la investigación de las causas y factores determinantes de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

El artículo 5 determina que son las Secretarías Generales Técnicas las responsables en el impulso a la elaboración de las Cartas de Servicios, siendo aprobadas, previo informe de la Inspección General de Servicios, por Orden de la persona titular del Departamento de quien dependa el órgano, centro o unidad prestador del servicio y que será publicada en el "Boletín Oficial de Aragón".

En consecuencia, conforme al Decreto 29/2020, de 11 de marzo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la Estructura Orgánica del Departamento de Economía, Planificación y Empleo, visto el proyecto de Carta de Servicios del Instituto Aragonés de Seguridad y Salud Laboral y el informe emitido por la Inspección General de Servicios, resuelvo:

Primero.— Aprobar la Carta de Servicios del Instituto Aragonés de Seguridad y Salud Laboral que figura como anexo a esta Orden.

Segundo.— Acordar la publicación simultánea de esta Orden en el "Boletín Oficial de Aragón" y en la web del Gobierno de Aragón.

Tercero.— En los cinco días siguientes a la aprobación de esta Orden se remitirá copia de la misma a la Inspección General de Servicios, para su integración en el repositorio electrónico establecido al efecto.

Cuarto.— Esta Orden producirá sus efectos desde la fecha de su publicación en el "Boletín Oficial de Aragón".

Zaragoza, 8 de noviembre de 2022.

**La Consejera de Economía,
Planificación y Empleo,
MARTA GASTÓN MENAL**



1. PRESENTACIÓN

Misión: El Instituto Aragonés de Seguridad y Salud Laboral (ISSLA), tiene como misión la gestión de la política de prevención de riesgos laborales en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Aragón. También, es el órgano científico-técnico especializado de la Comunidad Autónoma, con competencia en prevención de riesgos laborales, en el ámbito de la Administración Laboral.

Visión: El Instituto Aragonés de Seguridad y Salud Laboral aspira a promocionar la mejora de las condiciones de trabajo, mediante la ejecución de sus competencias, en coordinación con el resto de instituciones de la Administración de la Comunidad Autónoma implicadas en la materia

2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Denominación del centro: Instituto Aragonés de Seguridad y Salud Laboral (ISSLA).

Departamento de adscripción: Economía, Planificación y Empleo.

Dirección, teléfono y fax:

HUESCA

Calle Ricardo del Arco, nº 6, 4ª planta. Edificio DGA. CP 22003

Teléfono: 974 293 032

Fax: no disponible

TERUEL

Calle San Francisco, 1 - 1º. CP 44001

Teléfono 978 641 177

Fax: no disponible.

ZARAGOZA

Calle Bernardo Ramazzini, nº 5, CP 50015, Zaragoza (España)

Teléfono: 976 716 669

Fax: no disponible

Página web: www.aragon.es/issla

Dirección electrónica: issla@aragon.es

Contacto en redes sociales:

Twitter: https://twitter.com/issla_aragon

Youtube: https://www.youtube.com/ISSLA_aragon



iVoox: https://www.ivoox.com/podcast-prevencion-esta-aire_sq_f1419541_1.html

Horario de atención al público: de 9 a 14 horas, de lunes a viernes.

En Huesca: Líneas de autobús 1 y 3.

En Teruel: Líneas de autobús L-A, L-B, L-P.

En Zaragoza: Tranvía: parada Avenida Academia General Militar, nº 77.
Líneas de autobuses urbanos: 29 y 35.
Estación BiZi Zaragoza en nº 81 en Plaza Tauromaquia y nº 82 en C/ Los Leñadores -Avda. Academia Gral. Militar

Mapas de localización en Zaragoza, Huesca y Teruel:

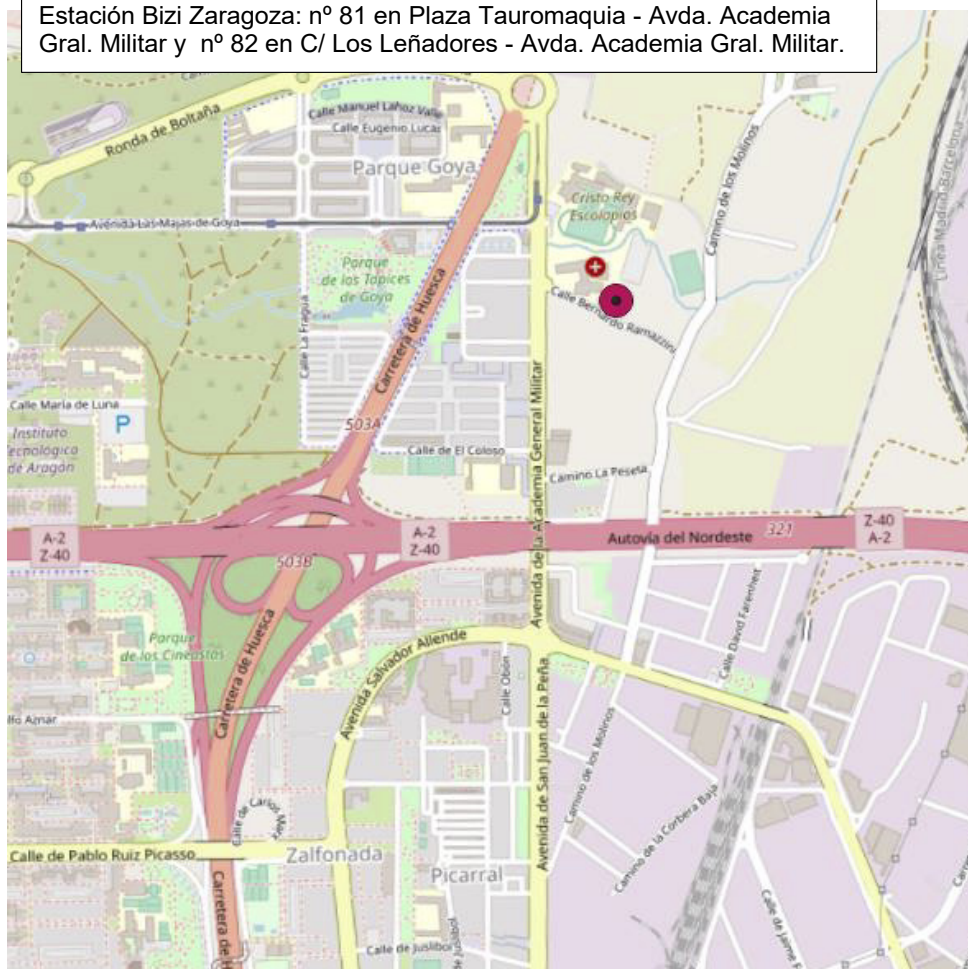
ZARAGOZA: Calle Bernardo Ramazzini, nº 5, CP 50015.

Teléfono: 976 716 669

Tranvía: última parada, 'Avenida de la Academia', situada en la Avenida Academia General Militar, nº 77.

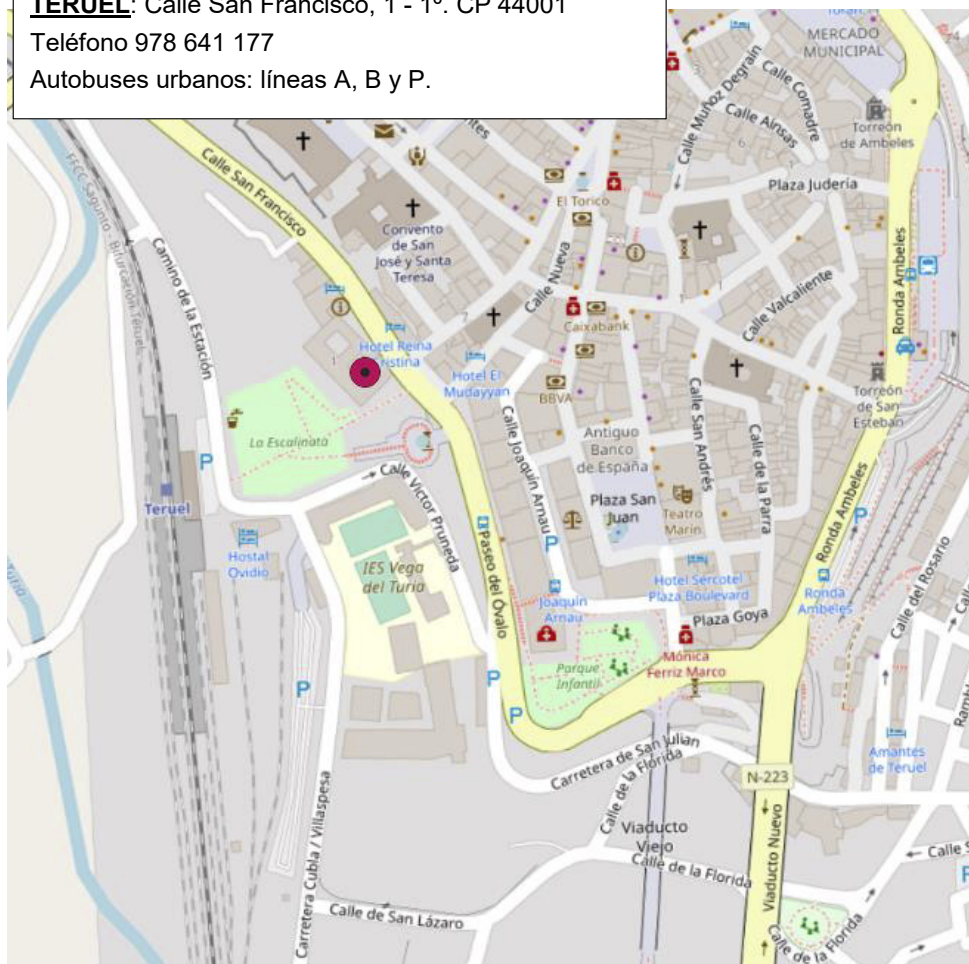
Autobuses urbanos: líneas 29 y 35.

Estación Bizi Zaragoza: nº 81 en Plaza Tauromaquia - Avda. Academia Gral. Militar y nº 82 en C/ Los Leñadores - Avda. Academia Gral. Militar.

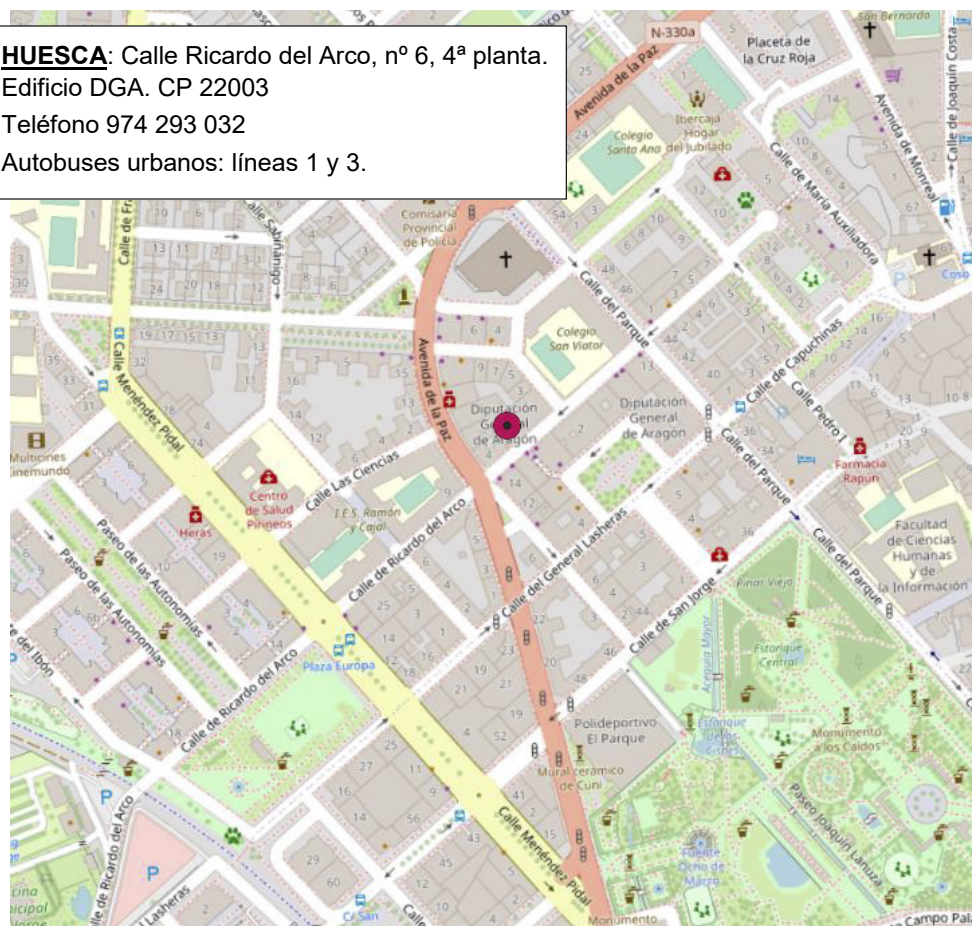




TERUEL: Calle San Francisco, 1 - 1º. CP 44001
Teléfono 978 641 177
Autobuses urbanos: líneas A, B y P.



HUESCA: Calle Ricardo del Arco, nº 6, 4ª planta.
Edificio DGA. CP 22003
Teléfono 974 293 032
Autobuses urbanos: líneas 1 y 3.





3. PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DE LA PRESENTE CARTA

- Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales (Boletín Oficial del Estado de 10 de noviembre de 1995).
- Real Decreto 568/1995 de 7 de abril sobre traspaso de funciones y servicios de la Administración del Estado, a la Comunidad Autónoma de Aragón en materia de Gabinetes Técnicos Provinciales, del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Real Decreto 572/1995 de 7 de abril sobre traspaso de funciones y servicios de la Administración del Estado a la Comunidad Autónoma de Aragón, en materia de trabajo (ejecución de la legislación laboral).
- Decreto 336/2001 de 18 de Diciembre del Gobierno de Aragón, por el que se crea el Instituto Aragonés de Seguridad y Salud Laboral (Boletín Oficial de Aragón, de 28 de diciembre de 2001).

4. RELACIÓN DE LAS PRESTACIONES O SERVICIOS DISPENSADOS

1. En materia de accidentes de trabajo:

- Tramitación de los partes de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
- Elaboración de estadísticas e informes sobre siniestralidad laboral por actividad.

2. En materia de prevención de riesgos laborales:

Elaboración y difusión de estadísticas que se publican en la Portal del Gobierno de Aragón (www.aragon.es/issla), y que pueden derivar en Programas de actuación.

Programación y desarrollo de controles generales y sectoriales que permitan el seguimiento de las actuaciones preventivas, prestando asesoramiento a empresas y representantes de trabajadores.

Proponer actuaciones a empresarios y trabajadores, así como acciones formativas sobre seguridad y salud en el trabajo.

Informar los expedientes de acreditación, como servicios de prevención de las entidades especializadas y sobre la autorización de las entidades formativas y auditoras.

Elaborar programas de divulgación sobre riesgos laborales y su prevención, estadísticas de siniestralidad laboral, resultados de estudios técnicos y edición de monografías técnicas o legislativas.

Recepción, registro y custodia de toda la documentación relativa a la prevención de riesgos laborales en el momento de cese de la actividad empresarial

3. En materia de salud laboral

Estudios sobre puestos, centros de trabajo, materias primas y productos intermedios y finales si conllevan riesgo para la salud



4. Colaboración con otros órganos

- Colaboración pericial y asesoramiento técnico a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social y Autoridades Judiciales
- Emisión de informes solicitados por los Juzgados de lo Social en las demandas deducidas en procedimientos de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales
- Colaboración con los planes que establezcan las Administraciones Públicas.
- Desarrollar planes de formación, en colaboración con la Administración Sanitaria, dirigidos a profesionales sanitarios de los Servicios de Prevención
- Colaboración con las autoridades educativas para el desarrollo de programas preventivos en los centros de enseñanza
- Colaboración con la Administración Sanitaria en programas de prevención de drogodependencias en el ámbito laboral
- Gestión junto con la Dirección General de Salud Pública de la Red Aragonesa de Empresas Saludables <https://www.aragon.es/-/red-aragonesa-de-empresas-saludables>

5. Registros y autorizaciones administrativas

El ISSLA es el órgano competente en la llevanza de registros en materia de seguridad y salud en el trabajo y de recabar notificaciones y comunicaciones en la materia:

- Registro de las personas delegadas de prevención y del Comité de Seguridad y Salud Laboral
- Registro de Empresas Acreditadas
- Registro de los partes de accidentes de trabajo
- Registro de las Comunicaciones de Apertura de Centros de Trabajo
- Registro de Empresas con riesgo de amianto
- Habilitación del libro de subcontratación
- Notificación de primer uso de agentes biológicos (grupos 2, 3 ó 4)
- Registro de empresas que solicitan exención de auditorías

6. Publicaciones y recursos multimedia

A través del Portal del Gobierno de Aragón se difunden publicaciones descargables en distintos temas en materia de prevención de riesgos laborales <https://www.aragon.es/-/publicaciones-del-issla>

Igualmente en el portal del Gobierno de Aragón se publican enlaces con recursos multimedia divulgativos en materia de prevención de riesgos laborales <https://www.aragon.es/-/canal-issla-recursos-multimedia>

5. DERECHOS DE LA CIUDADANÍA EN RELACIÓN A LOS SERVICIOS PRESTADOS

- A la información y sensibilización de carácter preventivo, tanto en el ámbito general como específico.
- A la formación de los trabajadores y empresarios en materia de protección de riesgos laborales.



- A la investigación de las causas y factores determinantes de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, sin perjuicio de las competencias sanitarias en este campo.
- A conocer los estudios, investigaciones y estadísticas que se elaboren en relación con la seguridad, higiene, condiciones ambientales y salud laboral.
- A conocer los programas y/o actuaciones preventivas dirigidas a diversos colectivos laborales.
- A la prevención y promoción con carácter general de la salud de los trabajadores relacionada con el trabajo, de acuerdo con los criterios y directrices en el campo de la promoción de la salud de los organismos sanitarios competentes.

6. LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN

Se puede acceder al libro de quejas y sugerencias de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón en los siguientes lugares:

- En todas las oficinas de información, oficinas delegadas y delegaciones territoriales del Gobierno de Aragón
- Internet, en la página web del Gobierno de Aragón, <http://www.aragon.es>
- En estas dependencias: el ISSLA facilitará el formulario de reclamación e informará sobre el procedimiento



7. COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE ASUMEN, INDICADORES DE CALIDAD Y MODOS DE MEDICIÓN

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	MEDICIÓN
1. Realización del informe técnico para la resolución de la solicitud de inscripción en el registro de empresas con riesgo de amianto en el plazo de 30 días hábiles	Porcentaje de informes técnicos realizados en el plazo establecido.	Base de datos
2. Concluir las investigaciones de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, en el plazo de 3 meses desde la emisión de la orden de servicio.	Porcentaje de informes realizados en el plazo establecido.	Base de datos
3. Dar respuesta a las consultas escritas en materia de prevención de riesgos laborales en el plazo máximo de 30 días hábiles	Porcentaje de respuestas técnicas realizados en el plazo establecido	Base de datos
4. Programar, coordinar y apoyar al menos 6 acciones formativas al año sobre seguridad y salud en el trabajo	Número anual de acciones formativas realizadas	Base de datos
5. Tramitar en el plazo de 30 días hábiles las solicitudes de inscripción en el Registro de Empresas Acreditadas .	Porcentaje de solicitudes de inscripción en el plazo establecido	Base de datos
6. Realización del informe técnico elaborado para la resolución de los Planes de trabajo con riesgo de	Porcentaje de informes técnicos realizados en el plazo establecido	Base de datos



exposición al amianto presentados en el plazo de 30 días hábiles		
7. Notificación de la habilitación del libro de subcontratación en el plazo máximo de 30 días hábiles	Porcentaje de notificaciones emitidas en el plazo establecido	.Base de datos
8. Elaborar al menos 6 programas de divulgación al año	Número anual de programas ejecutados	Base de datos

8. SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Las personas usuarias y la ciudadanía en general pueden colaborar en la mejora de los servicios que presta el Instituto mediante:

- La formulación de quejas y sugerencias conforme a lo establecido en el punto 6 de esta carta
- Comunicación directa a través del correo electrónico corporativo, página web y redes sociales

Las opiniones y consideraciones de las y los usuarios serán tenidas en cuenta en el proceso de revisión de esta Carta de Servicios.

9. MEDIDAS ADOPTADAS EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, LA SALUD LABORAL, LA IGUALDAD DE GÉNERO O LA CALIDAD DEL SERVICIO

9.1. MEDIDAS ADOPTADAS EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE:

- Se efectúa recogida selectiva de residuos.
- Se han implantado las medidas de ahorro energético impulsadas desde el Gobierno de Aragón.

9.2. MEDIDAS ADOPTADAS EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN DE LA SALUD LABORAL:

- El ISSLA desarrolla acciones de información y sensibilización en materia de seguridad y salud laboral a través de jornadas y campañas divulgativas.



9.3. MEDIDAS ADOPTADAS EN RELACIÓN CON LA IGUALDAD DE GÉNERO:

- Se facilita la información estadística relativa a la siniestralidad laboral con perspectiva de género, conforme al artículo 23 de la Ley 7/2018, de 28 de junio, de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombre en Aragón.

9.4. MEDIDAS ADOPTADAS EN RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO:

- La edición y difusión de la información se realiza en formato digital y accesible, en particular en lo que respecta a lo publicado en la página web.

10. OTRA INFORMACIÓN

- La difusión de la carta de servicios se hará a través de la Intranet del Gobierno de Aragón, del portal de transparencia y de la página web www.aragon.es/issla
- Los procedimientos del ISSLA se pueden consultar en <https://www.aragon.es/tramites>
- El ISSLA es miembro de la Red Española para la Seguridad y Salud en el Trabajo (RedSST), clave en información en materia de seguridad y salud en el trabajo. A través de la web del Instituto se facilitan enlaces de interés en materia de seguridad y salud en el trabajo (<https://www.aragon.es/-/enlaces-de-interes-2>).