

En el Gobierno de La Rioja continuamos implantando sistemas de calidad para mejorar la calidad de nuestros servicios a los ciudadanos.

Esta Carta es el instrumento a través del cual queremos informar a los riojanos de los servicios que les prestamos y, sobre todo, de los compromisos de calidad que asumimos al prestarlos.

Queremos seguir mejorando y para ello le brindamos nuestro libro de quejas y sugerencias en el cual puede manifestarnos los aspectos del servicio que considere que podemos mejorar. Su queja o sugerencia será un regalo que nos permita mejorar.



Juan José Muñoz
Consejero de Hacienda y Empleo del Gobierno de La Rioja



El IRSAL tiene como finalidad la formación, información, promoción y asesoramiento en materia de seguridad y salud laboral a trabajadores, empresas, entidades oficiales y ciudadanos de La Rioja, para lograr incrementar los niveles de protección de la salud de los trabajadores e implantar una cultura preventiva, así como controlar y realizar el seguimiento del cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales en su ámbito de competencia.

DIRECCIÓN DE LA UNIDAD PRESTADORA DEL SERVICIO:

Instituto Riojano de Salud Laboral (IRSAL)
C/ Hermanos Hircio, 5.
26006 Logroño La Rioja
Teléfono general (centralita): **941 291 801**
Fax: **941 291 826**
Dirección de correo electrónico general:
irsal@larioja.org
Dirección de la página web:
www.larioja.org/irsal

DIRECCIÓN DEL ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA DE COMPROMISOS:

Consejería de Hacienda y Empleo
Dirección General de Empleo y Relaciones Laborales
c/ Gran Vía, 56. Entrepantalla
26071 Logroño La Rioja
Teléfono: **941 291 777**
Fax: **941 291 787**
Dirección de correo electrónico general:
Dg.empleorrll@larioja.org

HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:

Atención personal:
De 9:00 a 14:00 (de lunes a viernes)
Atención telefónica: De 8:00 a 15:00 (de lunes a viernes. Verano de 8:00 a 14:30)
Atención telemática:
Todos los días, a cualquier hora.
Servicio de Biblioteca: De 9:00 a 14:00 (de lunes a viernes). Atención personalizada

Otras Cartas de Compromisos

- Carta de Compromisos de la **Sección de Juego**.
- Carta de Compromisos del **Canon de Saneamiento**.
- Otras Cartas en **www.larioja.org**

Libro de Quejas y Sugerencias

El Gobierno de La Rioja dispone de un sistema de quejas y sugerencias a través del cual los ciudadanos pueden manifestar su opinión sobre la calidad de los servicios.

Las quejas y sugerencias pueden presentarse en:

a/ En el Libro de Quejas y Sugerencias disponible en todos los registros de entrada y salida de documentos y en las dependencias de atención al público.

b/ En las Oficinas de Atención al Ciudadano de Logroño, Torrecilla de Cameros, Cervera del Río Alhama, Haro y Nájera.

c/ A través de Internet en la página web del Gobierno de La Rioja: **www.larioja.org**



Normativa reguladora de las cartas de compromisos

Decreto 40/2001, de 5 de octubre, por el que se regulan las cartas de compromisos en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja BOR. nº 122, de 9 de octubre de 2001.

CARTA DE COMPROMISOS
Instituto Riojano de Salud Laboral (IRSAL)



→ Servicios prestados

1• Investigación de daños a la salud de los trabajadores.

- Investigación de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Propuesta de acciones correctoras.

2• Vigilancia y control de condiciones de seguridad y salud en centros de trabajo

- Vigilancia y control de las condiciones de seguridad y salud en centros de trabajo. Aperturas de centros de trabajo. Recomendaciones preventivas a las empresas. Verificación de su implantación. - Informes sobre condiciones de trabajo o instalaciones. Solicitud por escrito dirigida a la Dirección del IRSAL.

- Desarrollo de programas específicos para la reducción de la siniestralidad laboral. Seguimiento de las actuaciones de los servicios de prevención ajenos.

3• Informes técnicos para la autoridad laboral

- Informes relacionados con la acreditación de Servicios de Prevención Ajenos, Autorización de Auditores, Acciones Formativas de Nivel Superior, Planes de Seguridad en trabajos con riesgo de presencia de amianto y a demanda.

4• Asesoramiento en materia de seguridad y salud laboral

- Asesoramiento a trabajadores, empresas (y a sus respectivas organizaciones), y a ciudadanos en materia de prevención de riesgos laborales. (Solicitud dirigida a la Dirección del IRSAL). Posibilidad de realizar la solicitud de asesoramiento a través de la página web.

- Asistencia técnica o pericial a la Administración de Justicia, Equipo de Valoración de Incapacidades (INSS) e Inspección de Trabajo y Seguridad Social.

- Atención de consultas sobre prevención de riesgos laborales y seguridad y salud en el trabajo. Consultas planteables personalmente, vía fax, carta, correo electrónico o página web.

- Colaboración con el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) y otros centros de SST.

- Coordinación y colaboración con otras entidades para el diseño y desarrollo de acciones relacionadas con la seguridad y salud laboral.

- Propuesta de planes de actuación, programas y objetivos sobre prevención de riesgos laborales al Consejo Riojano de Seguridad y Salud en el Trabajo (CRSST).

5• Formación en prevención de riesgos laborales

- Actividades formativas programadas o a demanda (cursos generales, específicos, sectoriales, etc. sobre prevención de riesgos laborales). Oferta Formativa disponible en soporte papel (folleto) y en página web.

6• Información, sensibilización y divulgación en materia de seguridad y salud laboral

- Realización y participación en campañas, exposiciones, ferias, congresos, foros de debate, Jornadas Técnicas, revista IRSAL, página web, de documentación, publicaciones, servicio de biblioteca.

7• Elaboración de estudios

- Análisis y estudios estadísticos sobre siniestralidad laboral. Consultables y descargables a través de la página web.

- Estudios técnicos sobre aspectos de seguridad y salud en el trabajo y prevención de riesgos laborales. Consultables y descargables a través de la página web.

→ Nuestros compromisos

1• Investigar los accidentes de trabajo graves, muy graves y mortales en un plazo máximo de 72 horas desde su notificación.

2• Investigar las enfermedades profesionales graves en un plazo máximo de 7 días desde su notificación.

3• Prestar asistencia técnica y asesoramiento en un plazo máximo de 15 días desde la aceptación de la solicitud por la Dirección del IRSAL.

4• Atender de forma inmediata consultas personales o telefónicas.

5• Atender el resto de consultas (carta, fax, correo electrónico, web) en un plazo máximo de 2 días.

6• Elaborar los informes técnicos para la Autoridad Laboral (relacionados con servicios de prevención ajenos, auditores y Planes de Trabajo con riesgo de amianto) en un plazo máximo de 10 días.

7• Elaborar los informes técnicos para la Autoridad Laboral (relacionados con acciones formativas de nivel superior) en un plazo máximo de 3 semanas.

8• Enviar los informes de Investigación de Accidentes solicitados por el EVI, Administración de Justicia o Inspección de Trabajo y Seguridad Social en un plazo máximo de 3 días desde su solicitud (carta o fax).

9• Elaborar la Oferta Formativa (semestral o anual) dentro del primer mes del periodo considerado.

10• Atender, de forma personalizada, las consultas relacionadas con los fondos de la Biblioteca y prestar publicaciones y medios audiovisuales disponibles con una demora máxima de 20 minutos.

11• Editar y publicar un mínimo de dos números al año de la revista "IRSAL".

12• Actualizar las novedades normativas y de Oferta Formativa (actividades formativas y jornadas técnicas) en la página web del IRSAL en un plazo máximo de 24 horas.

13• Presentar el estudio estadístico anual de siniestralidad laboral de La Rioja dentro del año siguiente al estudiado.



Utilización de los sistemas y tecnologías de la información

A través de la web del Gobierno de La Rioja, www.larioja.org se puede obtener información sobre: ubicación del centro y accesos, servicios prestados por el IRSAL, normativa y técnica sobre prevención de riesgos laborales, estadísticas de siniestralidad laboral, registro de entidades, planes de salud laboral de La Rioja, publicaciones del IRSAL, actividades de formación y jornadas técnicas, etc.

Asimismo a través de la web, se puede realizar: inscripciones en actividades de formación y jornadas técnicas, solicitudes de asesoramiento técnico y sugerencias (buzón de sugerencias).

→ Indicadores del nivel de Calidad

1• Porcentaje de accidentes de trabajo (graves, muy graves o mortales) investigados dentro de plazo.

2• Porcentaje de enfermedades profesionales (graves) investigadas dentro de plazo.

3• Porcentaje de asistencias técnicas o asesoramientos realizados dentro de plazo.

4 y 5• Porcentaje de consultas atendidas dentro de plazo.

6 y 7• Porcentaje de informes técnicos elaborados dentro de plazo.

8• Porcentaje de informes de investigación de accidente remitidos dentro de plazo.

9• Porcentaje de Ofertas Formativas realizadas dentro de plazo.

10• Porcentaje de préstamos realizados dentro de plazo, Tiempo medio de demora para atención y préstamo.

11• Numero de "tiradas" de la revista "IRSAL" realizadas al año.

12• Tiempo medio de actualización en página web.

13• Porcentaje de Estudios estadísticos anuales de siniestralidad laboral presentados dentro de plazo.

→ Normativa reguladora principal

Ley 31/1995, de 8 de noviembre, (BOE nº 269, de 10 de noviembre) de Prevención de Riesgos Laborales.

Ley 54/2003, de 12 de diciembre, (BOE nº 298, de 13 de diciembre) de Reforma del Marco Normativo de la Prevención de Riesgos Laborales.

Real Decreto 39/1997, de 17 de enero (B.O.E nº 27 de 31 de enero), por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, modificado por el R.D. 604/2006 de 14 de mayo (BOE nº 127, de 29 de mayo) y el Real Decreto 1627/1947, de 24 de octubre, por el que se establecen las disposiciones mínimas de Seguridad y Salud en las Obras de Construcción.

Real Decreto 689/2005, de 10 de junio (B.O.E nº 149 de 23 de junio), por el que se modifica el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, y el Reglamento General sobre Procedimientos para la Imposición de Sanciones por Infracciones de Orden Social, para regular la actuación de los Técnicos habilitados en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

Decreto 36/1997, de 27 de junio (B.O.R nº 80 de 3 de junio), por el que se crea el Instituto Riojano de Salud Laboral y se establece su estructura orgánica y laboral, modificado por Decreto 34/2001, de 3 de agosto, (BOR nº 97 de 7 de agosto).