



GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO AÑO 2022

Las Cartas de Servicios son documentos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administración General del Estado informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación.

En cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo O.A., M.P., mantiene actualizada su Carta de Servicios para el período 2022-2025.

La citada Carta de Servicios está disponible en las dependencias con atención al público de los respectivos Centros del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo O.A., M.P. Igualmente, está accesible en la sede electrónica del Ministerio de Trabajo y Economía Social, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 11 del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos. También está disponible en la página web del Instituto y del Ministerio y, en el Punto de Acceso General (PAG), con el fin de garantizar el acceso a esta información por parte de la ciudadanía.

En el año 2022 se han obtenido los siguientes resultados:

COMPROMISO 1:

En las actividades formativas.

1.1.- Certificados de asistencia y diplomas o certificados de aprovechamiento: se pretende el objetivo de poner los a disposición los certificados de asistencia en el momento de finalización de la jornada o actividad formativa; y la entrega de los diplomas o certificados de aprovechamiento: en un plazo máximo de 30 días hábiles desde la finalización de la evaluación del curso realizado.

1.2.- Tiempo de respuesta en la admisión o exclusión de solicitudes en actividades formativas: Se pretende el objetivo de 7 días hábiles desde la finalización del plazo de solicitudes.

Resultado: en las actividades formativas el valor real de cumplimiento obtenido en el compromiso 1.1 es del 100%, y en el compromiso 1.2 del 100%.

COMPROMISO 2:

CORREO ELECTRONICO

secretariageneral@insst.mites.gob.es

DIR3 EA0041511

Página 1 de 4

C/TORRELAGUNA, 73
28027 MADRID
91.36.34.100



En asistencia técnica a las Administraciones Públicas en Prevención de Riesgos Laborales. Dar respuesta en 15 días hábiles a las solicitudes planteadas.

Resultado: el valor real de cumplimiento ha sido del 100%.

COMPROMISO 3:

En el servicio público gratuito de asesoramiento en prevención de riesgos laborales "Prevencion10.es". Contestar en el momento la llamada telefónica y dar respuesta a la consulta en el plazo máximo de 30 días hábiles.

Resultado: el valor real de cumplimiento ha sido del 100%.

COMPROMISO 4:

En la prestación de apoyo técnico especializado en materia de ensayos 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.

Resultado: el valor real de cumplimiento ha sido del 98,3%.

COMPROMISO 5:

En la 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.

Resultado: el valor real de cumplimiento ha sido del 83,1%.

COMPROMISO 6:

En el 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.

Resultado: el valor real de cumplimiento ha sido del 100%.

COMPROMISO 7:

En las consultas en materia de prevención de riesgos laborales. Dar respuesta a las consultas en el plazo máximo de 30 días hábiles.

Resultado: el valor real de cumplimiento ha sido del 91,2%.

COMPROMISO 8:

En biblioteca y documentación. Atender las visitas a la Biblioteca, así como las peticiones de consulta de documentación en el día hábil siguiente.



Resultado: el valor real de cumplimiento ha sido del 100%.

COMPROMISO 9:

En 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" y 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.

Resultado: 56,22% de cumplimiento en los envíos de publicaciones realizados.

COMPROMISO 10:

En las actividades del Observatorio Estatal de Condiciones de Trabajo (OECT).

10.1.- Poner a disposición del público las estadísticas relativas a la evolución de la siniestralidad laboral a través del OECT con periodicidad trimestral.

10.2.- Publicar estudios que analizan la siniestralidad laboral en España con carácter anual.

Resultado: en las actividades del Observatorio Estatal de Condiciones de Trabajo (OECT) el valor real de cumplimiento obtenido en el compromiso 10.1 del 100% y en el compromiso 10.2 del 100%

A continuación, se exponen las causas de incumplimiento y medidas adoptadas con relación a las desviaciones de los objetivos previstos en 2022:

Causas del incumplimiento y medidas:

Compromiso 4: Variadas (dependencia de gestión con terceros, personal en formación). No se considera significativa la desviación.

Medidas: Actualización programa de gestión del laboratorio de EPI.

Compromiso 5: Problemas organizativos internos.

Medidas: Designación de responsables.

Compromiso 7: Incremento en el número de consultas recibidas. Complejidad de determinadas consultas.

Medidas: Asignación efectivos.

Compromiso 9: Escasez de recursos humanos.



Medidas: Asignación efectivos y adaptación en la periodicidad de los "Erga".

Mayo de 2023