



GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO AÑO 2024

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 2024 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 ELECTRÓNICO

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%.

COMPROBAMIENTO 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%.

COMPROBAMIENTO 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 92,3%.

COMPROBAMIENTO 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 100%.

COMPROBAMIENTO 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%.

COMPROBAMIENTO 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 96,2%.

COMPROBAMIENTO 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: el valor real de cumplimiento ha sido del 58,32%.

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 2024:

Causas del incumplimiento y medidas:

Compromiso 4:

Causas: Las solicitudes no especifican la fecha límite de respuesta y carga de trabajo de la unidad gestora. El total de las desviaciones se produjeron en el primer semestre del año. Tras su detección y análisis de las causas, se llevó a cabo una revisión y mejora en la sistemática de la gestión de las solicitudes. Esta mejora ha dado como resultado que en el segundo semestre del año no se haya producido ninguna desviación. No se considera significativa la desviación.

Medidas: Continuación del proceso de implantación del programa de gestión de solicitudes que facilite un mayor control de su seguimiento.

Compromiso 7:

Causas: Carga de trabajo del personal técnico asignado. No se considera significativa la desviación.

Medidas: Continuación de las medidas implantadas en ejercicios precedentes.

Compromiso 9:

CORREO ELECTRÓNICO

secretariageneral @insst.mites.gob.es

DIR3 EA0041511

Página 3 de 4

C/TORRELAGUNA, 73
28027 MADRID
91.36.34.100



Causas: Se elaboraron dos números de la revista “Seguridad y Salud en el Trabajo” por priorización de otros objetivos atendiendo a los recursos disponibles. Se elaboraron sólo un número de “Erga bibliográfico”, “Erga FP” y “Erga primaria transversal” por priorización de otras necesidades de la organización. “Erga noticias” y “Erga online” cesaron su publicación en años precedentes.

Medidas: Revisión de la periodicidad de la revista (reducción a semestral). Revisión de la pertinencia de la periodicidad del “Erga bibliográfico” (reducción a bimensual) y del “Erga FP” (reducción a semestral). Revisión de la pertinencia de la obra “Erga primaria transversal”.

Mayo de 2025