



GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO AÑO 2025

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 2025 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:



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 90 %.

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 97 %.

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 100 %.

COMPROMISO 6:

En el programa interlaboratorios 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 98,78 %.

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: 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 2025:

Causas del incumplimiento y medidas:

Compromiso 3:

Causas:

En noviembre de 2025 se produjo un número de llamadas muy superior a lo habitual, por lo que puede que algunas llamadas no pudieran atenderse en un primer momento (10 % de desviación estimado).

Medidas: Se reforzó la atención telefónica con más personal técnico del INSST, de forma que había aproximadamente 15 personas atendiendo en cada turno. Una vez cesó este aumento de la demanda puntual, se volvió a la atención tal y como se prestaba anteriormente.

Compromiso 4:

Causas: Las solicitudes no especifican la fecha límite de respuesta y carga de trabajo de la unidad gestora. No se considera significativa la desviación.

Medidas: Control del seguimiento a través del programa de gestión de solicitudes.

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:

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".

Septiembre de 2026