



CARTA DE SERVEIS

2021/2023

DE L'INSTITUT
SOCIAL DE LA
MARINA



DEPÓSIT LEGAL: M-3620-2021

NIPO: 123-21-013-4

NIPO WEB: 123-21-018-1

<http://www.seg-social.es>

<https://sede.seg-social.gob.es>

En aquesta publicació s'ha fet servir paper reciclat lliure de clor d'acord amb els criteris mediambientals de la contractació pública



CARTA DE SERVEIS

2021/2023

DE L'INSTITUT
SOCIAL DE LA
MARINA



ÍNDEX

06 INTRODUCCIÓ

I. DADES IDENTIFICATIVES I FINALITATS DE L'INSTITUT SOCIAL DE LA MARINA

08

09 II. RELACIÓ DE SERVEIS PRESTATS

III. DRETS DELS CIUTADANS

15

17 IV. PARTICIPACIÓ DE CIUTADANS I USUARIS

V. NORMATIVA REGULADORA

18

25 VI. PRESENTACIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS SOBRE EL FUNCIONAMENT DELS SERVEIS

VII. COMPROMISOS DE QUALITAT

26

32 VIII. SISTEMES D'ASSECURAMENT DE LA QUALITAT

IX. INDICADORS PER AL SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL COMPLIMENT DELS COMPROMISOS

34

37 X. MESURES D'ESMENA

XI. MESURES PER LA IGUALTAT EFECTIVA DE DONES I HOMES

38

39 XII. DIRECCIONS POSTALS, TELEFÒNIQUES I ELECTRÒNIQUES

DIRECCIONS POSTALS, TELEFÒNIQUES I ELECTRÒNIQUES

46

49 ALTRES DADES D'INTERÈS



CARTA DE SERVEIS

2021/2023

DE L'INSTITUT
SOCIAL DE LA
MARINA





INTRODUCCIÓ

Carta de Serveis 2021/2023

L'Institut Social de la Marina (ISM) es troba compromès amb un procés de gestió de la qualitat en la seva organització, iniciat ja el 2000, amb la realització de diverses actuacions, avui integrades en el marc general per a la millora de la qualitat a l'Administració General de l'Estat, establert pel Reial Decret 951/2005, de 29 de juliol. Totes les accions desenvolupades en matèria de qualitat -avaluacions acord amb el Model d'Excel·lència EVAM, autoavaluacions acord amb el Model Europeu d'Excel·lència EFQM, implantació d'un sistema de gestió de la qualitat d'acord amb normes ISO en determinats àmbits, implementació de les accions de millora derivades de tot això, etc.- es dirigeixen a la millora contínua en la prestació de serveis a les persones treballadores del sector marítim-pesquer, dins d'un sistema de gestió de la qualitat total, i amb la intenció decidida de continuar estenent, sistematitzant i assimilant totes aquestes actuacions de millora de la qualitat en la cultura de l'ISM.

A més la seva gestió ha de complir estàndards de qualitat específics establerts en els convenis internacionals i s'ha adaptat als nous mitjans disponibles en l'actualitat per donar servei al col·lectiu. En aquest sentit el 2015 es va aprovar la Llei 47/2015 de 21 d'octubre reguladora de la protecció social de les persones treballadores del sector marítim pesquer.

En aquest context es presenta aquest document de compromís amb els ciutadans adoptat per les persones que presten serveis a l'ISM, compromís que es deriva de la seva missió, visió i valors, tal com els entenem, expressats formalment en la Resolució de 6 de juliol de 2020, del Director de l'Institut, per la qual es procedeix a l'aprovació de les respectives definicions:



01

MISSIÓ

És missió de l'Institut Social de la Marina la protecció social integral a les persones treballadores del sector marítim mitjançant la formació professional marítima i sanitària, l'atenció sanitària -preventiva a terra i assistencial a bord i a l'estranger-, i la gestió del seu règim especial de Seguretat Social.

02

VISIÓ

L'Institut Social de la Marina persegueix ser el referent en la protecció social i promoció professional dels treballadors del sector marítim-pesquer en l'àmbit nacional i internacional, i ser reconegut pels seus usuaris com a una organització excel·lent, la seva prioritat és la satisfacció de les necessitats i expectatives del sector.

03

VALORS

L'Institut Social de la Marina es reconeix en els següents valors corporatius:

- Professionalitat, integritat i especialització de les persones de l'organització, reflectides en un profund coneixement del sector per al qual treballen.
- Proximitat i orientació a l'usuari, tradicionalment exercida a través de la xarxa local de l'organització, els vaixells assistencials i de suport logístic i els centres assistencials a l'estranger.
- Eficàcia i eficiència de les persones en la prestació de serveis en el sector, recolzades en la recerca de la millora contínua i l'excel·lència en la gestió.
- Innovació, modernització i adequació a les noves tecnologies, tot això en línia amb la consecució dels objectius de desenvolupament sostenible aprovats per les Nacions Unides.





I.

D

ADES IDENTIFICATIVES I FINALITATS DE L'INSTITUT SOCIAL DE LA MARINA

Carta de Serveis 2021/2023



En virtut de les normes que regulen el seu Règim jurídic, l'ISM es constitueix com una entitat d'àmbit nacional de dret públic, amb personalitat jurídica pròpia, que actua sota la direcció i tutela del Ministeri d'Inclusió, Seguretat Social i Migracions, adscrita a la Secretaria d'Estat de la Seguretat social i Pensions, i que té una doble dimensió de competències: com a organisme encarregat de l'atenció social del sector marítim-pesquer, tant a Espanya com a l'estranger, i com a entitat gestora del Règim especial de la Seguretat Social dels Treballadors del Mar.

LA SEVA ESTRUCTURA ORGÀNICA ÉS LA SEGÜENT:

1. En l'àmbit central: la Direcció, com a òrgan de direcció i gestió de la qual depenen les subdireccions generals d'Acció Social Marítima i de Seguretat Social dels Treballadors del Mar, i la Divisió d'Administració i Anàlisi Pressupostari.
2. A la perifèria: 25 direccions provincials de les quals depenen, al seu torn, 96 direccions locals, distribuïdes en nombre variable segons la província.



II. R

RELACIÓ DE SERVEIS PRESTATS

Carta de Serveis 2021/2023

A l'ISM, com a organisme específic i unitari de gestió i protecció dels treballadors del mar, li corresponen les competències i funcions que es resumeixen a continuació:

GESTIÓ DE LA SEURETAT SOCIAL DELS TREBALLADORS DEL MAR:

En col·laboració amb la Tresoreria General de la Seguretat Social:

- La inscripció d'empreses i l'assignació de codi de compte de cotització principal.
- L'obertura, variació i baixa de codis de compte de cotització.
- L'afiliació, altes, baixes i variacions de dades dels treballadors de la mar.
- L'assignació de número de Seguretat Social.
- La informació sobre l'àmbit subjectiu d'aplicació del Règim Especial de la Seguretat Social dels Treballadors del Mar, sobre els requisits i documentació necessaris per a procedir a tramitar els moviments d'inscripció, afiliació,

altes i baixes, així com assessorament personalitzat en l'emplenament dels models de sol·licitud.

- El tràmit i resolució de convenis especials del règim especial de la Seguretat Social dels Treballadors del Mar.
- L'emissió de certificats de situació i de vida laboral.
- La recaptació i el control de la cotització del Règim Especial de la Seguretat Social dels Treballadors del Mar.

El reconeixement i manteniment del dret a prestacions de:

- Assistència sanitària.
- Jubilació.
- Incapacitat permanent: parcial, total per a la professió habitual, absoluta, gran invalidesa i lesions permanents no invalidants.
- Mort i supervivència: viudetat, orfandat, favor de familiars i auxili per defunció.



- Incapacitat temporal, naixement i cura de menor, risc durant l'embaràs i risc durant la lactància natural, corresponsabilitat en la cura del lactant, cura de menors afectats per càncer o una altra malaltia greu.
- Prestació contributiva d'atur, subsidi, subsidi extraordinari d'atur i renda activa d'inserció, expedients de regulació d'ocupació temporal (ERTO), així com la prestació per cessament d'activitat.
- La revaloració anual de les pensions dels beneficiaris del règim especial de la Seguretat Social dels Treballadors del Mar.
- Estudis previs de jubilació i d'informes de bonificació d'edat per aplicació de coeficients reductors de l'edat de jubilació.
- Comunicacions personalitzades sobre les modificacions i variacions de prestacions en vigor i la seva causa.
- Certificacions de prestacions reconegudes i de retencions practicades sobre aquestes.
- Emissió de la targeta sanitària europea i de formularis de dret a assistència sanitària prestada en altres Estats a l'empara d'instruments internacionals de Seguretat Social.
- Reemborsaments -a particulars o entre institucions competents- per l'assistència sanitària prestada en altres Estats a l'empara d'instruments internacionals de Seguretat Social.
- Informació sobre les diferents prestacions i les seves condicions d'accés, així com assessorament personalitzat en l'emplenament dels models de sol·licitud.
- Informació sobre serveis prestats i presentació de sol·licituds, escrits i comunicacions presencialment o mitjançant el registre electrònic de la seu electrònica de la Seguretat Social.

Com a Organisme Intermedi de Gestió del Programa Operatiu de Fons Europeu Marítim i de Pesca:

- La tramitació i resolució d'ajudes per paralització d'activitats pesqueres, en virtut de delegació de competències Ministeri d'Agricultura, Pesca i Alimentació.

TREBALL:

- A les comunitats autònomes de Canàries i Madrid, així com a les ciutats autònomes de Ceuta i Melilla -on les polítiques actives d'ocupació gestionades per l'ISM no han estat transferides-, la realització de les activitats relatives a l'ocupació en el sector marítim: intermediació en el mercat laboral, registre de contractes, demandes d'ocupació, accions d'orientació, formació ocupacional, etc.

ASSISTÈNCIA SANITÀRIA:

- L'assistència sanitària dels treballadors del mar i els seus beneficiaris en les ciutats autònomes de Ceuta i Melilla.

MEDICINA ASSISTENCIAL:

- Assistència sociosanitària integral als treballadors del mar en aigües internacionals (tractament i seguiment mèdic, atenció social i, si escau, repatriació i evacuació de tripulants), a través dels Centres Assistencials de l'ISM a: NOUADHIBOU (Mauritània), DAKAR (Senegal), MAHE-VICTORIA-NEW PORT (Seychelles) el metge d'allà es desplaça fins DIEGO SUAREZ (Madagascar) per prestar assistència mèdica a la flota i Walvis Bay (Namíbia) i a través del Centre radiomèdic.
- Prestació mútua d'assistència sanitària a la flota pesquera de bandera espanyola que pesca a l'Índic i els vaixells de l'Armada, en cooperació amb el Centre Ràdio Mèdic Espanyol i el Centre Assistencial, a l'estranger, de les Seychelles, pel qual es compta amb el conveni de col·laboració subscrit el 2017 entre el Ministeri de Defensa i l'Institut Social de la Marina.
- Atenció per consulta radiomèdica, sense limitació geogràfica, per facultatius propis, amb el



suport de tecnologies de telemedicina per a la recepció d'imatges i dades clíniques. Servei disponible les 24 hores del dia, ininterrompudament, els 365 dies de l'any.

- Assistència sanitària, marítima i de salvament als treballadors del mar, a través dels vaixells assistencials de l'ISM, que se situen en les zones de major concentració de flota espanyola, brindant una atenció sanitària i tècnica "in situ" a qualsevol vaixell que ho sol·liciti i que es trobi dins la seva zona d'operacions.

El vaixell Esperanza de la Mar ve operant, des del 14 d'abril de 1982, a la costa occidental d'Àfrica al sud de les illes Canàries i entre les Illes Açores i el Golf de Biscaia, en diferents caladors de pesca en funció de la major concentració de vaixells. Des del juny de 2019 ve operant també per l'Atlàntic Nord i entre les Illes Açores i el Golf de Biscaia. Té la seva base al port de Las Palmas.

El vaixell Juan de la Cosa, hereu dels vaixells de suport que, des de 1992, van prestar servei en les successives campanyes d'Assistència Mèdica Embarcada (AME), opera des del 20 de juliol de 2006 a l'Atlàntic Nord i entre les illes Açores i el Golf de Biscaia, depenent de l'evolució de les campanyes de pesca d'anxova, bonítol i peix espasa i la seva base es troba al port de Santander.

Ambdós vaixells presten els següents serveis de caràcter sanitari, marítim i de salvament:

- Assistència sanitària mitjançant consulta telemèdica als vaixells que ho sol·licitin.
- Assistència sanitària a bord dels vaixells sol·licitants quan la situació ho requereixi, mitjançant la presència de personal sanitari que es consideri adient i amb l'ajuda del material mèdic portàtil que sigui necessari.
- Assistència sanitària a bord dels mateixos vaixells assistencials per a consulta ambula-



tòria o hospitalització, quan així s'aconselli pels metges i les condicions meteorològiques i tècniques ho permetin.

- Intervencions quirúrgiques menors i altres accions terapèutiques que condueixin a la curació o, si s'escau, a l'estabilització clínica per al trasllat a centres hospitalaris a terra.
- Evacuacions dels pacients que ho necessitin, al port que el capità, amb l'assessorament dels metges, consideri més convenient, amb la col·laboració dels corresponents Centres de Coordinació de Salvament -Marine Rescue Coordination Centers- (MRCC), la Societat de Salvament i Seguretat Marítima (SASEMAR), el Servei Aeri de Rescat (SAR), els centres assistencials de l'ISM a l'estranger i les autoritats consulars espanyoles.
- Informació sobre ús, revisió i manteniment de les farmàcies a bord, així com sobre profilaxi

davant malalties importants i en matèria de prevenció de riscos.

- Assistència marítima -bussejadors, aiguada, combustible, reparacions, electricitat i/o propulsió- als vaixells que ho requereixin, quan estigui afectada la seva seguretat i les condicions meteorològiques i tècniques ho permetin.

Aquests serveis es presten atenent les reglamentacions nacionals i internacionals vigents.

MEDICINA PREVENTIVA:

- Reconeixements mèdics d'embarcament marítim (RMEM).
- Verificació de les condicions higienicosanitàries de les embarcacions.
- Educació i informació sanitària dels treballadors del mar, incloent campanyes de divulgació, prevenció i promoció de la salut.





- Campanyes de vacunació a treballadors del mar en Centres de Sanitat Marítima.
- Estudis epidemiològics.
- Comunicació de la proximitat de la caducitat de la validesa del reconeixement en vigor.

REVISIÓ DE FARMACIOLES:

- Revisió i control de l'actualització del contingut i de la conservació de tots els tipus de farmacioles que han de portar a bord les embarcacions.
- Informació i sensibilització per impulsar la revisió, ús i actualització del contingut de les farmacioles a bord.
- Facilitació de documentació sanitària relativa a la farmaciola a bord (documents de control dels continguts de les farmacioles, llibre de registre d'administració de fàrmacs a bord, Guia Sanitària a Bord, etc.).
- Convocatòria anual d'ajuts econòmics per a la dotació de farmacioles.

FORMACIÓ SANITÀRIA:

- Impartició de cursos de Formació Marítima Sanitària:
 - Específica Inicial.
 - Específica Avançada.
- Per a activitats subaquàtiques.
- Primers auxilis (certificat de Formació Bàsica).
- Homologació de centres privats per impartir formació sanitària específica.
- Expedició de certificats de formació sanitària específica.
- Edició de llibres de text i suports audiovisuals digitals com a suport didàctic.
- Comunicació de la proximitat de la caducitat de la validesa del certificat de formació sanitària en vigor.

FORMACIÓ MARÍTIMA:

- Divulgació del Pla Anual de Formació (a través de la pàgina web de la Seguretat Social, fullets, revista Mar), que contindrà la relació de cursos a impartir i la seva durada, amb indicació del lloc de desenvolupament.
- Assessorament i orientació al treballador del mar en matèria de formació marítime-pesquera.
- Impartició de la formació necessària per desenvolupar l'activitat laboral en el sector marítime pesquer, en els centres que conformen la xarxa formativa de l'ISM (Institut de Formació Professional Marítime Pesquera de les Illes de Gran Canària, direccions provincials i locals, centres nacionals de formació).
- Emissió del certificat acreditatiu d'haver superat l'acció formativa a efectes de la seva presentació, si escau, davant l'Organisme que correspongui per a la seva convalidació o homologació.
- Desenvolupament de les activitats educacionals pròpies dels nivells d'ensenyament reglat (Cicles Formatius de Grau Mitjà i Superior) a l'Institut de Formació Professional Marítime-Pesquera de l'ISM a Las Palmas de Gran Canària.

ACCIÓ SOCIAL:

- L'assistència als treballadors del mar, especialment en cas d'abandonament de tripulants per empreses insolvents, tant en port espanyol com estranger, preses, naufragis i altres anàlegs, així com l'atenció al mariner emigrant en vaixells estrangers o plataformes petrolieres.
- L'atenció social als treballadors del mar i als seus beneficiaris en territori nacional, en la Comunitat Autònoma de Madrid, així com a les ciutats autònomes de Ceuta i Melilla, en què aquesta funció encara no ha estat transferida. Així mateix, hostatgeries per a l'allotjament de



mariners en trànsit a les ciutats de Ceuta i Melilla i en el centre assistencial de Walvis Bay.

PUBLICACIONS

- L'edició i distribució de publicacions, unitàries i periòdiques, en format paper i electrònic -amb destinació als treballadors i empreses del sector marítim i pesquer, com a mitjà idoni per donar a conèixer l'activitat institucional, i com a suport als serveis que presta. Entre elles: Revista Mar, Pla de Formació professional marítima i sanitària, Guia Sanitària a Bord i campanyes divulgatives.
- La difusió de campanyes específiques d'informació sobre qüestions determinades, d'interès per al sector marítim pesquer.
- L'edició i distribució de publicacions de caràcter divulgatiu, en format paper i electrònic, relatives a la gestió d'empresaris, treballadors i pensionistes del Règim Especial dels Treballadors del Mar. Entre ells: Sistema RED, administració electrònica i notificacions telemàtiques, Reformes del treball autònom (Llei 6/2017, de 24 d'octubre), Permisos i prescripcions per a la cura i atenció de menors, Guia sobre modalitats de jubilació contributiva.
- La publicació de manuals corporatius dels cursos impartits segons el Conveni STCW, per al seu lliurament telemàtic als alumnes i

professors. Per tal de contribuir a la formació i promoció professional dels treballadors del mar, així com elevar el seu nivell de qualificació i competència professional, l'Institut Social de la Marina ha creat una línia editorial amb manuals de formació professional marítima i sanitària.

- Per a la seva difusió, l'Institut Social de la Marina posa a la seva disposició la plataforma digital per a la gestió de les publicacions de l'Institut Social de la Marina, ISMARINA PUBLICACIONS, que és una biblioteca on es poden trobar tota mena de publicacions, tant gratuïtes com són les guies, vídeos i la Revista MAR, com de pagament en el cas dels manuals dels diferents cursos que imparteix l'Entitat.

INFORMACIÓ:

Es facilita informació sobre les finalitats i competències de l'Organisme, en general, així com sobre els drets dels ciutadans i la manera de fer-los valer, a través de diferents mitjans, tant a l'Oficina d'Informació Administrativa, de la seu central de l'Entitat, com en els diferents centres i dependències, provincials i locals, de la mateixa.

Així mateix, la informació indicada es facilita també al web de la Seguretat Social: <http://www.seg-social.es>.



III.



RETS DELS CIUTADANS

Carta de Serveis 2021/2023

Els drets en matèria de seguretat social dels treballadors del mar i dels seus familiars es troben regulats tant a la normativa general del Sistema, com en l'específica del Règim Especial de la Seguretat Social dels Treballadors del Mar, que es relaciona en l'apartat V d'aquesta Carta de Serveis, així com, els drets dels ciutadans usuaris dels serveis de l'ISM.

Així, els ciutadans usuaris tenen dret a:

- Obtenir informació i orientació sobre els requisits jurídics i/o tècnics que les disposicions vigents imposin per al tràmit de les prestacions, certificats, reconeixements mèdics previs a l'embarcament i qualsevol altre tràmit que sol·licitin.
- Conèixer el nom de l'empleat públic que els atengui.
- Ser atesos, directament i personalment, amb

respecte i deferència en totes les oficines de l'ISM.

- Ser atesos en la llengua que triïn d'entre les que siguin oficials a la comunitat autònoma en què es trobi l'oficina de l'ISM a què es dirigeixin.
- No ser obligats a presentar documents que ja estiguin en poder de l'Administració.
- Ser auxiliats, si s'escau, en la complementació dels impresos necessaris per a l'accés a les prestacions gestionades per l'ISM.
- Conèixer en tot moment la situació administrativa de qualsevol expedient en què es tingui legítim interès.
- Ser notificat en el transcurs dels 10 dies hàbils següents a la recepció de la sol·licitud respectiva, sobre el termini màxim de resolució i els efectes del silenci administratiu.



- Rebre informació d'interès general per mitjans telefònics, informàtics i electrònics.
- Presentar reclamacions, sense el caràcter de recursos administratius, sobre el funcionament de les dependències de l'ISM.
- A relacionar-se amb l'ISM per mitjans electrònics i a ser assistits en l'ús dels mateixos.

A més, en relació amb les normes de prevenció de riscos i de seguretat i salut en els centres de treball, els ciutadans són creditors a:

- Tenir seguretat en els accessos a les oficines i altres dependències de l'Entitat mitjançant l'existència de plans d'autoprotecció que per-

metin una protecció integral davant de situacions d'emergència.

Igualment, els ciutadans tindran garantida:

- La igualtat d'oportunitats, la no discriminació per raó de discapacitat i l'accessibilitat universal.
- La igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes, mitjançant l'eliminació de la discriminació per raó de sexe.

Finalment, els ciutadans, en la seva relació amb l'ISM, tenen dret que els siguin respectades les dades de caràcter personal que obrin en el mateix a conseqüència de la prestació dels seus serveis.





IV. P

ARTICIPACIÓ DE CIUTADANS I USUARIS

Carta de Serveis 2021/2023

La participació de ciutadans i usuaris a l'ISM Les porta a terme a través dels òrgans superiors de participació i control de la gestió -el Consell General, la seva Comissió Executiva i les Comissions Executives provincials-, en què, a més de l'Administració, estan representades les organitzacions empresarials, sindicals i corporacions de dret públic del sector marítim pesquer.

D'altra banda, els ciutadans en general, i més concretament els usuaris dels serveis gestionats per l'ISM, podran col·laborar en la seva millora a través dels següents mitjans:

- a. Formulació de queixes i suggeriments, d'acord amb el que s'exposa en l'apartat VI.
- b. Expressió d'opinions a través dels qüestionaris d'avaluació a què es refereix l'apartat VIII.
- c. Expressió d'opinions en les enquestes periòdiques que es realitzin sobre el grau de satisfacció dels usuaris sobre els diferents serveis prestats per l'entitat i la forma de prestació dels mateixos, així com sobre les seves necessitats i expectatives al respecte.

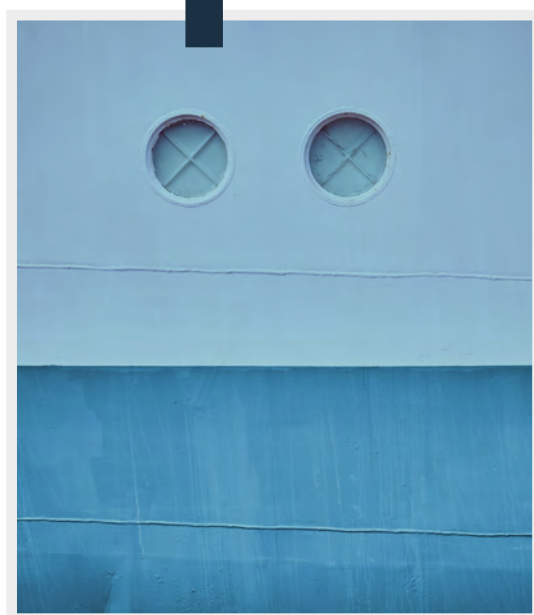




V. N

NORMATIVA REGULADORA

Carta de Serveis 2021/2023



En el present apartat es fa només una breu referència a la normativa bàsica de cada un dels epígrafs que se citen. Per consultar la legislació aplicable, directament o subsidiàriament, a les prestacions i serveis gestionats per l'ISM, es pot acudir a la pàgina web de la Seguretat Social <http://www.seg-social.es> o a la seu electrònica de la Seguretat <https://sede.seg-social.gob.es>.

NORMATIVA BÀSICA GENERAL:

- Constitució Espanyola, de 27 de desembre de 1978 [articles 40.2, 41 i 43] (BOE 29-12-1978).
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú (BOE 02-10-2015).
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del Sector Públic (BOE 02-10-2015).
- Llei 47/2015, de 21 d'octubre, reguladora de la protecció social de les persones treballadores del sector marítim pesquer (BOE 22-10-2015).
- Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals (BOE 10-11-95).
- Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (BOE 6-12-2018).



- Text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, aprovat mitjançant Reial Decret Legislatiu 1/2013, de 29 de novembre (BOE 3-12-2013).
- Llei Orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes (BOE 23-03-2007).
- Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014 (BOE 9-11-2017).
- Llei Orgànica 2/2012, de 27 d'abril, d'estabilitat pressupostària i sostenibilitat financera (BOE 30-04-2012).
- Llei de pressupostos generals de l'Estat per a cada exercici.
- Reial Decret 208/1996, de 9 de febrer, pel qual es regulen els serveis d'informació administrativa i atenció al ciutadà en l'Administració General de l'Estat (BOE 4-03-1996).
- Reial Decret 951/2005, de 29 de juliol, pel qual s'estableix el marc general per a la millora de la qualitat en l'Administració General de l'Estat (BOE 03-09-2005).
- Reial Decret 366/2007, de 16 de març, pel qual s'estableixen les condicions d'accessibilitat i no discriminació de les persones amb discapacitat en les seves relacions amb l'Administració General de l'Estat (BOE 24-03-2007).

NORMATIVA BÀSICA DE SEGURETAT SOCIAL DELS TREBALLADORS DEL MAR:

- Text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, aprovat mitjançant Reial Decret Legislatiu 1/2013, de 29 de novembre (BOE 3-12-2013).
- Llei Orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes (BOE 23-03-2007).
- Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014 (BOE 9-11-2017).
- Llei Orgànica 2/2012, de 27 d'abril, d'estabilitat pressupostària i sostenibilitat financera (BOE 30-04-2012).
- Llei de pressupostos generals de l'Estat per a cada exercici.
- Reial Decret 208/1996, de 9 de febrer, pel qual es regulen els serveis d'informació administrativa i atenció al ciutadà en l'Administració General de l'Estat (BOE 4-03-1996).
- Reial Decret 951/2005, de 29 de juliol, pel qual s'estableix el marc general per a la millora de la qualitat en l'Administració General de l'Estat (BOE 03-09-2005).
- Reial Decret 366/2007, de 16 de març, pel qual s'estableixen les condicions d'accessibilitat i no discriminació de les persones amb discapacitat en les seves relacions amb l'Administració General de l'Estat (BOE 24-03-2007).
- adequació i modernització del sistema de Seguretat Social (BOE 02-08-2011).
- Reial Decret 1311/2007, de 5 d'octubre (BOE 24-10-2007), pel qual s'estableixen nous criteris per determinar la pensió de jubilació del règim especial de la Seguretat Social dels Treballadors del Mar.
- Reglament (CE) 883/2004 del Parlament Europeu i del Consell de 29 d'abril de 2004 sobre la coordinació dels sistemes de seguretat social i Reglament (CE) 987/2009 del Parlament Europeu i del Consell de 16 de setembre de 2009 pel qual s'adopten les normes d'aplicació del Reglament (CE) 883/2004, sobre la coordinació dels sistemes de seguretat social.
- Reglament (UE) núm. 1231/2010 del Parlament Europeu i del Consell de 24 de novembre de 2010 pel qual s'amplia l'aplicació del Reglament (CE) núm. 883/2004 i el Reglament (CE) núm. 987/2009, als nacionals de tercers països que, a causa únicament de la seva nacionalitat, no estiguin coberts pels mateixos.
- Convenis bilaterals de Seguretat Social subscrits per Espanya amb els següents països: Andorra, Argentina, Austràlia, Brasil, Cap Verd, Canadà, Xile, Xina, Colòmbia, Corea, Equador, Estats Units, Filipines, Marroc, Mèxic, Paraguai, Perú, Rússia, Tunísia, Ucraïna, Uruguai, Veneçuela, República Dominicana, Colòmbia i Japó.
- Conveni Multilateral Iberoamericà de Seguretat Social de 10 de novembre de 2007 i el seu Acord d'Aplicació (BOE de 08-01-2011).
- Reial Decret 84/1996, de 26 de gener, pel qual s'aprova el Reglament General sobre inscripció d'empreses, afiliació, altes i baixes i variacions de dades de treballadors en la Seguretat Social (BOE de 27-02-1996).
- Reial Decret 2064/1995, de 22 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament General sobre Cotització i Liquidació d'altres drets de la Se-



guretat Social (BOE de 25-01-1996).

- Reial Decret 1415/2004, d'11 de juny, pel qual s'aprova el Reglament General de Recaptació de la Seguretat Social (BOE de 25-06-2004).

NORMATIVA BÀSICA DE DESOCUPACIÓ I DE CESSAMENT D'ACTIVITAT:

- Llei 32/2010, de 5 d'agost (BOE 06-08-2010), per la qual s'estableix un sistema específic de protecció per cessament d'activitat dels treballadors autònoms.
- Reial Decret 625/1985, de 2 d'abril (BOE 07-05-1985), pel qual es desenvolupa la Llei 31/1984, de 2 d'agost, de Protecció per Desocupació (BOE 04-08-1984), que el considera vigent en el que no sigui expressament derogat.
- Reial Decret 1369/2006, de 24 de novembre (BOE 05-12-2006), pel qual es regula el programa de renda activa d'inserció per a desocupats amb especials necessitats econòmiques i dificultat per trobar feina.
- Reial Decret 1541/2011, de 31 d'octubre (BOE 01-11-2011), pel qual es desenvolupa la Llei 32/2010, de 5 d'agost, per la qual s'estableix un sistema específic de protecció per cessament d'activitat dels treballadors autònoms.

NORMATIVA BÀSICA DE FONS EUROPEU MARÍTIM I DE PESCA:

- Reglament (UE) núm. 508/2014 del Parlament Europeu i del Consell, de 15 de maig de 2014, relatiu al Fons Europeu Marítim i de Pesca, i pel qual es deroguen els Reglaments (CE) núm. 2328/2003, (CE) núm. 861/2006, (CE) núm. 1198/2006 i (CE) núm. 791/2007 del Consell, i el Reglament (UE) núm. 1255/2011 del Parlament Europeu i del Consell.
- Reial Decret 1173/2015, de 29 de desembre, de desplegament del Fons Europeu Marítim i de

Pesca pel que fa a les ajudes a la paralització definitiva i temporal de l'activitat pesquera.

- Ordres ministerials per la qual s'estableixen les bases reguladores per a la concessió d'ajudes als tripulants de vaixells pesquers espanyols afectats per la paralització de l'activitat pesquera.
- Ordres de convocatòria per a la concessió d'ajudes als tripulants de vaixells pesquers espanyols afectats per la paralització de l'activitat pesquera.

NORMATIVA BÀSICA DE SANITAT MARÍTIMA:

- Llei 38/2003, de 17 de novembre, General de Subvencions (BOE 18-11-2003).
- Reial Decret 258/1999, de 12 de febrer (BOE 24-02-1999) pel qual s'estableixen condicions mínimes sobre la protecció de la salut i l'assistència mèdica dels treballadors del mar.
- Reial Decret 887/2006, de 21 de juliol (BOE 25-07-2006), pel qual s'aprova el Reglament de la Llei 38/2003, de 17 de novembre, General de Subvencions.
- Reial Decret 869/2007, de 2 de juliol (BOE 13-07-2007), pel qual es regula la concessió de prestacions assistencials en atenció a les situacions especials derivades de la feina al mar per a treballadors i beneficiaris del Règim Especial de la Seguretat Social dels treballadors del mar i s'estableixen determinats serveis als treballadors del mar.
- Reial Decret 1696/2007, de 14 desembre (BOE 31-12-2007), pel qual es regulen els reconeixements mèdics d'embarcament marítim.
- Reial Decret 568/2011, de 20 d'abril (BOE 13-05-2011), pel qual es modifica el Reial Decret 258/1999, de 12 de febrer, pel qual s'estableixen condicions mínimes sobre la protecció de la salut i l'assistència mèdica dels treballadors del mar (Correcció d'errors del Reial De-



cret 568/2011, al BOE 15-07-2011).

- Reial Decret 357/2015, de 8 de maig, (BOE 2015.05.09), sobre compliment i control de l'aplicació del Conveni sobre el Treball Marítim, 2006, de l'Organització Internacional del Treball, en vaixells espanyols.
- Reial Decret 618/2020, de 30 de juny, (BOE 2020.02.07) pel qual s'estableixen millores en les condicions de treball en el sector pesquer.
- Ordre de 19 de novembre de 1997 (BOE 1997.11.28) per la qual es fixen les quantitats màxima i mínima a reintegrar a les empreses inscrites en el règim especial de la Seguretat Social dels Treballadors del Mar, per les despeses que els ocasioni l'assistència sanitària dels seus treballadors en ports estrangers.
- Ordre FOM/1415/2003, de 23 de maig (BOE 04-06-2003), per la qual es regula el sistema de qualitat i les auditories externes exigides en la formació i expedició de títols per a l'exercici de professions marítimes.
- Ordre PRE/930/2002, de 23 d'abril (BOE 30-04-2002), pel qual es modifica el contingut de les farmacioles que han de portar a bord els vaixells segons el que estableix el Reial Decret 258/1999, de 12 de febrer, pel qual s'estableixen les condicions mínimes sobre la protecció de la salut i l'assistència mèdica dels treballadors de la mar.
- Ordre PRE/3598/2003, de 18 de desembre (BOE 24-12-2003), per la qual es desenvolupa el Reial Decret 258/1999, de 12 de febrer (BOE 1999.02.24), en matèria de revisió de les farmacioles de què han d'anar proveïts els vaixells.
- Ordre PRE/646/2004, de 5 de març (BOE 12-03-2004), per la qual s'estableixen els continguts mínims dels programes de formació sanitària específica i les condicions per a l'expedició i homologació del certificat de formació sanitària dels treballadors del mar.
- Ordre ESS/2542/2014, de 5 de desembre (BOE 06-01-2015), per la qual s'estableixen les bases reguladores per a la concessió de subvencions per a la dotació de les farmacioles de què han d'anar proveïts els vaixells. Ordre PRE/2315/2015, de 3 de novembre (BOE 05-11-2015), per la qual es modifica el contingut de les farmacioles que han de portar a bord els vaixells segons el que estableix el Reial Decret 258/1999, de 12 de febrer, pel qual s'estableixen condicions mínimes sobre la protecció de la salut i l'assistència mèdica dels treballadors del mar.
- Resolució de 14 de juny de 2010 (BOE 29-06-2010), de l'Institut Social de la Marina, sobre continguts mínims dels programes d'actualització en formació sanitària específica, condicions que han de reunir els centres de formació i homologació de centres privats per a la impartició de formació sanitària específica.
- Resolució de 24 d'abril de 2013, de l'Institut Social de la Marina (BOE 31-05-2013), sobre condicions que han de reunir els centres de formació i procediment d'homologació de centres privats per a la impartició de formació sanitària específica (Deroga els punts sis a vint-i-u de la Resolució de 14 de juny de 2010).
- Resolució de 24 d'abril de 2013, de l'Institut Social de la Marina (BOE 31-05-2013), sobre continguts mínims dels programes d'actualització en formació sanitària específica i sobre formació sanitària específica a distància.
- Resolució de 10 de desembre de 2015, de la Intervenció General de l'Administració de l'Estat (BOE 15-12-2015), per la qual es regula el procés de registre i publicació de convocatòries de subvencions i ajudes en el Sistema Nacional de Publicitat de Subvencions.
- Resolucions anuals de convocatòria per a la concessió d'ajudes econòmiques per a la dotació de les farmacioles de què han d'anar proveïts els vaixells.



NORMATIVA BÀSICA DE FORMACIÓ MARÍTIMA:

- Reial Decret 973/2009, de 12 de juny, (BOE 02-07-2009) pel qual es regulen les titulacions professionals de la marina mercant.
- Reial Decret 36/2014, de 24 de gener (BOE 17-02-2014), pel qual es regulen els títols professionals del sector pesquer.
- Ordre FOM/2296/2002, de 4 de setembre (BOE 20-09-2002), per la qual es regulen els programes de formació dels títols professionals de Mariners de Pont i de Màquines de la Marina Mercant, i de Patró Portuari, així com els certificats d'especialitat acreditatius de la competència professional.
- Ordre FOM/1415/2003, de 23 de maig (BOE 04-06-2003), per la qual es regula el sistema de qualitat i les auditories externes exigides en la formació i expedició de títols per a l'exercici de professions marítimes.
- Ordre PRE/646/2004, de 5 de març (BOE 12-03-2004), per la qual s'estableixen els continguts mínims dels programes de formació sanitària específica i les condicions per a l'expedició i homologació del certificat de formació sanitària dels treballadors del mar.
- Resolució de 14 de juny de 2010 (BOE 29-06-2010), de l'Institut Social de la Marina, sobre continguts mínims dels programes d'actualització en formació sanitària específica, condicions que han de reunir els centres de formació i homologació de centres privats per a la impartició de formació sanitària específica.
- Resolució de 16 de novembre de 2010, (BOE 09-12-2010) de la Direcció General de la Marina Mercant, per la qual es crea el certificat d'especialitat d'oficial de protecció del vaixell i oficial de la companyia per a la protecció marítima.
- Reial Decret 884/2011, de 24 de juny, (BOE 30-06-2011) pel qual es modifica el Reial Decret 1519/2007, de 16 de novembre, pel qual s'estableixen els coneixements i requisits mínims per exercir l'activitat professional de mariner en vaixells de pesca.
- Resolució de 16 de febrer de 2016, (BOE 04-03-2016) de la Direcció General de la Marina





Mercant, per la qual es regula el reconeixement del curs sobre el Sistema d'Informació i Visualització de Cartes Electròniques.

- Resolució de 21 de setembre de 2016, de la Direcció General de la Marina Mercant, per la qual es determina el contingut i procediment d'homologació dels cursos de revalidació d'acord amb el Conveni internacional sobre normes de formació, titulació i guàrdia per a la gent de mar de 1978 (STCW).
- Resolució de 21 de setembre de 2016, de la Direcció General de la Marina Mercant, per la qual es determinen les condicions d'obtenció dels certificats de suficiència dels Mariners de la Marina Mercant.
- Resolució de 21 de setembre de 2016, de la Direcció General de la Marina Mercant, sobre obtenció de la targeta professional d'Oficial electrotècnic de la Marina Mercant.
- Resolució de 21 de setembre de 2016, de la Direcció General de la Marina Mercant, sobre obtenció del certificat de suficiència en formació bàsica i avançada per a capitans, oficials i mariners de vaixells que utilitzin gasos o altres combustibles de baix punt d'inflamació (Codi IGF).
- Resolució de 28 de desembre de 2016, de la Direcció General de la Marina Mercant, per la qual es corregeixen errors en la resolució de 14 de novembre de 2016, per la qual es determinen les condicions d'obtenció dels certificats de suficiència dels mariners de la Marina Mercant.
- Reial Decret 292/2018, de 18 de maig, (BOE 06-06-2018) pel qual es regula el procediment d'accés i el règim de prestació de la formació professional marítima i sanitària de l'Institut Social de la Marina.
- Ordre TMS/693/2018, de 28 de juny, (BOE 30-06-2018) per la qual es desenvolupa el Reial Decret 292/2018, de 18 de maig, pel qual es

regula el procediment d'accés i el règim de prestació de la formació professional marítima i sanitària de l'Institut Social de la Marina.

- Reial Decret 449/2020, de 10 de març, (BOE 11-05-2020) pel qual es modifica el Reial Decret 36/2014, de 24 de gener, pel qual es regulen els títols professionals del sector pesquer, per tal de modernitzar els seus requisits i efectes.
- Ordre PRE/3264/2008, de 6 de novembre, (BOE 15-11-08) per la qual es regulen els centres nacionals de formació dependents de l'Institut Social de la Marina.
- Resolució de 5 de novembre de 2019, (BOE 14-11-2019) de la Direcció de l'Institut Social de la Marina, per la qual es desenvolupa l'Ordre PRE/3264/2008, per la qual es regulen els centres nacionals de formació dependents de l'Institut Social de la Marina.

NORMATIVA BÀSICA D'ACCIÓ SOCIAL MARÍTIMA:

- Llei 38/2003, de 17 de novembre, General de Subvencions (BOE 18-11-2003).
- Reial Decret 887/2006, de 21 de juliol, (BOE 25-07-2006), pel qual s'aprova el Reglament de la Llei 38/2003, de 17 de novembre, General de Subvencions.
- Reial Decret 869/2007, de 2 de juliol (BOE 13-07-2007), pel qual es regula la concessió de prestacions assistencials en atenció a les situacions especials derivades de la feina a la mar per a treballadors i beneficiaris del Règim Especial de la Seguretat Social dels treballadors del mar i s'estableixen determinats serveis als treballadors del mar.
- Ordre de 19 de novembre de 1997 (BOE 28-11-1997) per la qual es fixen les quantitats màxima i mínima a reintegrar a les empreses inscrites en el règim especial de la Seguretat Social dels Treballadors del Mar, per les despeses que els ocasioni l'assistència sanitària dels seus treballadors en ports estrangers.



- Ordre TAS/29/2008, de 15 de gener, (BOE 19-01-2008), d'aplicació i desenvolupament normatiu del Reial Decret 869/2007, de 2 de juliol.
- Ordres ministerials que estableixen les bases reguladores i s'efectuen les convocatòries per a la concessió per part de l'Institut Social de la Marina de subvencions a Institucions sense finalitat lucrativa per a la realització d'activitats socioculturals, i les que estableixen les bases reguladores per a la concessió d'ajudes d'estudi per a treballadors i beneficiaris del Règim Especial de la Seguretat Social dels treballadors del Mar i beques de col·laboració.
- Reglament núm. 498/2007, de la Comissió, de 26 de març de 2007, pel qual s'estableixen les disposicions d'aplicació del Reglament (CE) núm. 1198/2006. Reglament (CE) núm. 744/2008, del Consell, de 24 de juliol de 2008, pel qual s'estableix una acció específica temporal per a promoure la reestructuració de les flotes pesqueres de la Comunitat Europea afectades per la crisi econòmica.





VI.

P

PRESENTACIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS SOBRE EL FUNCIONAMENT DELS SERVEIS

Carta de Serveis 2021/2023

Els ciutadans usuaris podran efectuar manifestacions d'insatisfacció amb els serveis prestats, així com formular iniciatives per millorar la seva qualitat, a través de la presentació de queixes i suggeriments pels següents procediments:

- a. Presencialment, en el formulari que, a l'efecte, estarà col·locat en lloc accessible i assenyalat de forma visible en cada unitat provincial i local, així com a l'oficina central d'informació administrativa, a la seu central de l'Institut.
- b. Mitjançant correu postal, dirigit a qualsevol de les oficines de l'ISM.
- c. Per correu electrònic o per Internet a través de la pàgina web de la Seguretat Social <http://www.seg-social.es> o de la seu electrònica de la Seguretat Social <https://sede.seg-social.gob.es>. En els dos casos la tramitació és la mateixa.

En aquests casos, hauran d'estar subscrites amb la signatura electrònica de l'interessat.

Els signants de les queixes i suggeriments han d'identificar a l'espai reservat per a això en el formulari, podent, si ho desitgen, ser auxiliats en la formulació de la seva queixa o suggeriment pels funcionaris responsables.

El titular de la unitat afectada respondrà als ciutadans, en un termini màxim de 20 dies hàbils, informant-los de les actuacions realitzades i, si escau, de les mesures adoptades. Formulades les queixes i suggeriments per qualsevol dels modes assenyalats en els apartats anteriors, els usuaris rebran constància de la seva presentació a través del mitjà que indiquin per a això.



VII.



COMPROMISOS DE QUALITAT

Carta de Serveis 2021/2023



7.1.- NIVELLS DE QUALITAT OFERTS

L'ISM es compromet a prestar als treballadors del mar els serveis enumerats en aquesta Carta de serveis –i a respectar els drets dels ciutadans recollits en aquesta–, mitjançant l'impuls de la implantació de polítiques de gestió de la qualitat total, amb subjecció als següents compromisos de qualitat:

PRESTACIONS ECONÒMIQUES.

1. El tràmit i resolució de les prestacions econòmiques reconegudes a l'empara de la legislació nacional, es durà a terme assegurant, en tot cas, la no interrupció de rendes i, concretament, en els temps màxims:
 - Jubilació: 15 dies hàbils.
 - Viudetat, orfandat i favor de familiars: 10 dies hàbils.
 - Incapacitat temporal: 10 dies hàbils.
 - Naixement i Cura del menor: 10 dies hàbils.
2. Els estudis previs de jubilació i els informes de bonificació d'edat per aplicació de coefi-



cients reductors de l'edat de jubilació s'emetran en un temps màxim de 30 dies hàbils des de la presentació completa de la documentació requerida per al seu tràmit.

3. Els informes i certificats sobre la condició de pensionista, imports de pensió i retencions a l'efecte de l'I.R.P.F., es facilitaran en 1 dia hàbil.
4. El tràmit i resolució de les prestacions i subsidis d'atur i per cessament d'activitat es durà a terme en un temps màxim de 10 dies hàbils.
5. La targeta sanitària europea i els formularis de dret a assistència sanitària prestada en altres Estats a l'empara d'instruments internacionals de Seguretat Social es lliuraran en el moment de presentar la sol·licitud.

INSCRIPCIÓ D'EMPRESES, ALTES, BAIXES I VARIACIONS DE DADES DE TREBALLADORS.

6. La formalització de la inscripció d'empreses, definitiva o provisional, i la corresponent assignació de codis de compte de cotització, així com les baixes i variacions, es realitzarà en un temps màxim d'1 dia hàbil, des del de la presentació completa de la sol·licitud.
7. El 90% de les altes, baixes i variacions de dades dels treballadors es tramitarà en un temps màxim d'1 dia hàbil, a comptar des que es presenti la documentació requerida per al seu tràmit. La resta, en un temps sempre inferior a 10 dies hàbils.
8. L'assignació de número de seguretat social i l'expedició del document d'afiliació als treballadors es realitzarà en un temps màxim d'1 dia hàbil, des de la presentació completa de la sol·licitud.
9. L'emissió dels certificats de situació i vida laboral de treballadors, sol·licitats pels interessats, s'efectuarà en un termini màxim d'1 dia hàbil.
10. La tramitació de les sol·licituds de conveni especial es realitzarà en un temps inferior

o igual a 5 dies hàbils. En el cas de convenis especials conseqüència d'un ERO, el termini serà inferior o igual a 25 dies hàbils.

SANITAT MARÍTIMA, RECONeixEMENTS MÈDICS D'EMBARCAMENT MARÍTIM.

11. Els reconeixements mèdics d'embarcament marítim (RMEM) es realitzaran de manera que els treballadors del sector no efectuïn més d'1 desplaçament al Centre de Sanitat Marítima.
12. Es posarà a disposició de l'interessat, a més del certificat mèdic d'aptitud, un informe mèdic sobre el seu estat de salut, amb informació objectiva, fàcilment comprensible i adequada al tipus de reconeixement practicant, en un termini màxim de 3 dies hàbils des de la finalització de l'RMEM.

REVISIÓ DE FARMACIOLES.

13. Les revisions de farmacioles reglamentàries es realitzaran en un temps inferior a 10 dies hàbils des de la corresponent sol·licitud, respecte a farmacioles dels tipus A i B -si les condicions meteorològiques ho permeten- i a 5 dies també hàbils per farmacioles tipus C. Únicament s'exceptuaran els períodes de desocupació biològica i altres situacions anàlogues que no impliquin especial urgència.

VAIXELLS ASSISTENCIALS.

14. Els vaixells assistencials "Esperanza de la Mar" i "Juan de la Cosa" romandran operatius en les zones assignades, almenys 280 dies a l'any, llevat que les condicions meteorològiques adverses o altres causes de força major ho impedeixin, aquestes excepcions seran mensualment comunicades a les Confraries i autoritats de la zona d'actuació dels vaixells.
15. Els vaixells assistencials tindran disponibilitat permanent, mentre estiguin navegant,



donant resposta radiotelefònica immediata a totes les sol·licituds d'assistència sanitària, marítima i de salvament, per mitjà del seu personal especialitzat.

16. Els corresponents historials sanitaris, que consten a la base de dades de SANIMAR, s'utilitzaran en temps real a totes les atencions mèdiques realitzades pels vaixells assistencials als mariners que hagin realitzat els RMEM o que tinguin historials actius en la corresponent base de dades, llevat que es presentin dificultats tècniques en les comunicacions que ho impedeixin.
17. Es mantindrà en vigor durant cada any natural almenys un conveni de col·laboració amb algun centre hospitalari de referència en terra que disposi d'unitat de telemedicina, per tal d'utilitzar tècniques de telemedicina, videoconferència i transmissió de dades i imatges en temps real quan per criteri mèdic així es consideri necessari.

18. La informació institucional de l'ISM a la pàgina web de la Seguretat Social s'actualitzarà amb antelació al fet que es produeixi alguna variació en els serveis que presten els vaixells assistencials, les zones de navegació assignades, les seves dates d'actuació i/o les seves freqüències de trucada. Si la variació de dates es degué al mal estat de la mar o altres fets imprevistos, la informació s'actualitzarà en saber-se el fet i, en tot cas, el mateix dia de produir-se.

FORMACIÓ. FORMACIÓ MARÍTIMA.

En matèria de formació marítima, tant la que es desenvolupa a les direccions provincials com la impartida en els centres nacionals de Formació a Bamio i Illa Cristina, l'ISM es compromet a aconseguir els següents paràmetres de qualitat:

19. El Pla Anual de Formació es publicarà a la pàgina web de la Seguretat Social en el mes



de gener de cada any, amb la informació relacionada amb la seva oferta formativa (normativa d'aplicació, cursos programats i la seva durada, lloc d'impartició, requisits i condicions d'accés...).

20. El temps màxim en què els certificats i diplomes acreditatius d'haver superat l'acció formativa es posaran a disposició dels alumnes, serà de 3 dies hàbils, comptats a partir de la finalització acadèmica dels cursos.
21. El temps màxim de tràmit i resolució dels reemborsaments de despeses que puguin presentar els alumnes assistents a cursos de formació impartits per l'ISM, serà de 30 dies hàbils, a comptar de la presentació de la documentació justificativa de la despesa.
22. Es tramitaran i resoldran les sol·licituds de cursos de formació en un temps màxim de 20 dies hàbils.

CENTRES NACIONALS DE FORMACIÓ A BAMIO I ILLA CRISTINA.

23. Cada any s'impartiran almenys 7.000 hores lectives en el Centre Nacional de Formació de Bamio i 3.000 hores lectives en el d'Illa Cristina.
24. La resposta a les sol·licituds dels serveis oferts pels Centres Nacionals de Formació en les respectives Guies de Serveis, es contestaran en el termini màxim de 24 hores.
25. Les reclamacions acadèmiques i felicitacions presentades seran respostes en un termini màxim de 15 dies hàbils.

INTERNET: INFORMACIÓ I CONSULTES.

26. Les consultes que formulin els ciutadans a través de la bústia de la Seguretat Social a Internet, es contestaran en un termini màxim de 3 dies hàbils.

7.2.- ALTRES ASPECTES FACILITADORS

Entre ells, s'enumeren els següents:

PRINCIPIS GENERALS.

Els empleats de l'ISM:

- Actuaran amb integritat, imparcialitat, transparència, receptivitat i responsabilitat professional, evitant als usuaris derivacions innecessàries a altres centres administratius.
- Vetllaran per tal que la seva relació amb els ciutadans es desenvolupi d'acord amb principis de col·laboració, confiança, eficiència, eficàcia i tracte personalitzat.
- S'encarregaran, en els serveis centrals de l'ISM, que la informació, gestió i tràmit siguin homogenis en tots els centres de l'organisme.

NORMES D'ATENCIÓ PERSONALITZADA.

Els empleats de l'ISM:

- S'identificaran adequadament.
- Escoltaran activament al ciutadà.
- Utilitzaran un llenguatge comprensible al dirigir-se a ell.
- Tractaran de resoldre-li la qüestió que planteji en el menor temps possible.
- Li preguntaran si han estat satisfetes les seves expectatives.
- L'atendran amb amabilitat i cortesia.

ATENCIÓ EN LLENGÜES COOFICIALS.

En els diferents centres radicats en territori de comunitats autònomes amb llengua cooficial, l'ISM disposarà de la presència de personal coïnxedor d'aquesta llengua.



CENTRES DE SANITAT MARÍTIMA.

A les seus de totes les direccions provincials i en les d'algunes direccions locals s'hi ubiquen centres de Sanitat Marítima, la seva distribució geogràfica evita desplaçaments als treballadors del mar per a efectuar el reconeixement mèdic previ a l'embarcament que es dugui a terme en l'àmbit de la medicina preventiva, així com per a facilitar la revisió reglamentària i periòdica de les farmàcies dels vaixells.

QUALITAT MATERIAL, ESPACIAL I AMBIENTAL.

L'Institut disposa de centres distribuïts per tota la costa, cosa que permet aproximar els serveis als usuaris. Des d'aquests es facilita la informació i la gestió que demanda el sector marítim-pesquer. La majoria d'aquests centres es corresponen amb l'edificació tipus: Casa del Mar, que s'ajusta a les recomanacions de l'OIT sobre el benestar de la gent de la mar.

Les Cases del Mar responen satisfactòriament a criteris de qualitat espacial, material i ambiental, adequant-se progressivament als requeriments exigits per la normativa vigent en matèria de seguretat i salut laboral i d'accessibilitat en els edificis, arbitrants a aquests efectes les mesures oportunes per a l'eliminació gradual de les barreres arquitectòniques.

Des de les Cases del Mar es facilita el millor servei per reunir les condicions de:

- Proximitat al domicili dels treballadors del mar.
- Amplitud i comoditat de les seves oficines.
- Oficines amb senyalització i accessos adequats.
- Imatge institucional clara i diferenciada.

En el seu compromís amb la renovació energètica, l'Institut Social de la Marina, seguint les recomanacions que ha fet la Unió Europea en l'anomenada Agenda 2030, s'ha proposat complir un dels seus objectius més ambiciosos: la reducció de les emissions de gasos d'efecte hivernacle amb data de referència l'any 2030, calculant per llavors una reducció d'un 40% de les emissions respecte a l'any 1990.

L'estratègia per a la reducció d'emissions comprèn les següents actuacions:

- Elaboració i aprovació del Pla Nacional de l'ISM per a la millora mediambiental i reducció de la petjada de carboni (2021-2025).
- Càlcul de l'empremta de carboni corresponent a les emissions actuals de gas d'efecte hivernacle de cada un dels edificis.
- Pla de reducció de l'empremta de carboni.
- Revisió dels objectius (2020-2025) i actualització del Pla.

IMPLANTACIÓ DE MESURES D'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA.

En l'esforç permanent de modernització de la gestió encomanada a l'ISM, i també per tal d'acostar-la al ciutadà, evitant-li desplaçaments, s'han posat en funcionament les següents mesures:

- Possibilitat que les empreses i els treballadors per compte propi emplenin i transmetin els informes d'accidents de treball per mitjans electrònics, a través del Sistema de Declaració Electrònica d'Accidents de Treball -Delt@-.
- Possibilitat que les empreses que estan autoritzades a transmetre dades a través del Sistema de Remissió Electrònica de Dades -RED- realitzin la cotització i tramitin l'afiliació així com



les altes, baixes i variacions de dades dels seus treballadors de forma electrònica, comunicant de la mateixa manera els informes de baixa mèdica, confirmació de la baixa i d'alta mèdica, destinats a l'entitat gestora.

- Possibilitat que els ciutadans que ho desitgin accedeixin als formularis de sol·licitud de prestacions a través de la pàgina web <http://www.seg-social.es>, i de la seu electrònica de la Seguretat Social <https://sede.seg-social.gob.es>.
- Possibilitat que els ciutadans puguin sol·licitar i obtenir, si s'escau, a través de la seu elec-

trònica de la Seguretat Social <https://sede.seg-social.gob.es> certificats sobre condició de pensionista, retenció a efectes d'IRPF, revaloració, etc.

- Possibilitat que els ciutadans realitzin consultes a través de la bústia de la pàgina web <http://www.seg-social.es>, i de la seu electrònica de la Seguretat Social <https://sede.seg-social.gob.es>.
- Possibilitat que ciutadans i empreses realitzin determinats tràmits a través de la seu electrònica de la Seguretat Social <https://sede.seg-social.gob.es>.





VIII.

S

ISTEMES D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT

Carta de Serveis 2021/2023

L'ISM compta amb els següents sistemes d'assegurament de la qualitat:

INFORME DE GESTIÓ.

Facilita la informació estadística que permet, en cada moment, conèixer el nivell de qualitat de les prestacions de serveis, sent un objectiu prioritari de l'Institut l'establiment d'uns paràmetres de mesurament de la gestió que s'adeqüin als compromisos que s'adquireixen en aquesta Carta de Serveis.

QÜESTIONARIS D'AVUACIÓ.

Per conèixer l'opinió dels usuaris dels serveis prestats per l'ISM -el que resulta imprescindible per procurar satisfer les seves necessitats i expectatives, així com per tendir a la millora contínua a la qual aspira l'entitat- s'establirà la utilització sistemàtica d'algunes eines, entre les quals es troben els qüestionaris d'avaluació de la satisfacció del servei prestat.

VISITES D'INSPECCIÓ.

El Servei d'Inspecció, amb independència de les visites de caràcter ordinari i de les conjuntes amb la Inspecció de Serveis del Ministeri



d'Inclusió, Seguretat Social i Migracions que es realitzen per al control de la qualitat de la gestió dels serveis, portarà a terme visites extraordinàries quan, a través de les reclamacions i les queixes formulades, o per altres mitjans, es detecti l'irregular funcionament dels serveis o dels procediments de gestió.

PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

La Direcció de l'ISM promou la posada en pràctica de l'avaluació dels riscos laborals -i la consegüent elaboració de plans de prevenció- en els diferents centres dependents de l'entitat. Així mateix, fomenta la vigilància periòdica de l'estat de salut dels seus empleats.

QUALITAT TOTAL: PROCESSOS D'AVALUACIÓ.

Els nivells de qualitat de la gestió duta a terme per les diferents unitats de l'ISM -així com el seu grau de millora contínua es contrasta mitjançant processos d'avaluació, duts a terme en diferents unitats administratives de l'entitat, aplicant les dues modalitats previstes en el Reial Decret 951/2005, de 29 de juliol, pel qual s'estableix el marc general per a la millora de la qualitat en l'Administració general de l'Estat: autoavaluació i avaluació externa. La primera mitjançant el model europeu d'excel·lència -EFQM-; la segona mitjançant el model d'avaluació, aprenentatge i millora -EVAM-.

QUALITAT EN ELS PROCESSOS DE FORMACIÓ MARÍTIMA.

Els processos que configuren l'acció formativa marítima de l'ISM -des de la planificació dels cursos, fins a l'avaluació de la docència i dels programes formatius-, s'ajusten als requisits del Conveni Internacional sobre Normes de Formació, Titulació i Guàrdia per a la Gent del Mar (Conveni STCW-78/95) i de la resta de la normativa aplicable, mitjançant l'aplicació del mo-

del definit per la norma internacional ISO 9001: 2015 i versions actualitzades d'aquesta.

L'Auditoria de renovació de certificació en el Sistema de Gestió de la Qualitat (ER-0625/2006) de l'INSTITUT SOCIAL DE LA MARINA ha certificat la implantació del Sistema respecte als requisits especificats en la norma de referència UNE-EN ISO 9001: 2015. AENOR certifica que l'organització disposa d'un sistema de gestió de la qualitat conforme amb la Norma ISO 9001: 2015, amb data d'expiració 22.05.2021, per a les activitats:

- A) Disseny i impartició de formació no reglada per a l'exercici de professions marítimes.
- B) Impartició de formació no reglada per a l'exercici de professions marítimes.
- C) Realització d'actuacions de caràcter preventiu sanitari: Control de farmàcies i de les condicions higienicosanitàries dels vaixells i reconeixements mèdics d'embarcament marítim.
- D) Prestació del servei d'allotjament en les residències i hostatgeries pròpies de l'Institut Social de la Marina.

FORMACIÓ DEL PERSONAL.

Per tal de contribuir a la professionalització dels treballadors de l'ISM, l'entitat porta a terme de forma permanent accions formatives que permeten, a través de l'actualització de coneixements o de la introducció de noves tècniques i eines de gestió, una millora de la qualitat en l'exercici de les seves funcions.

GESTIÓ PER OBJECTIUS.

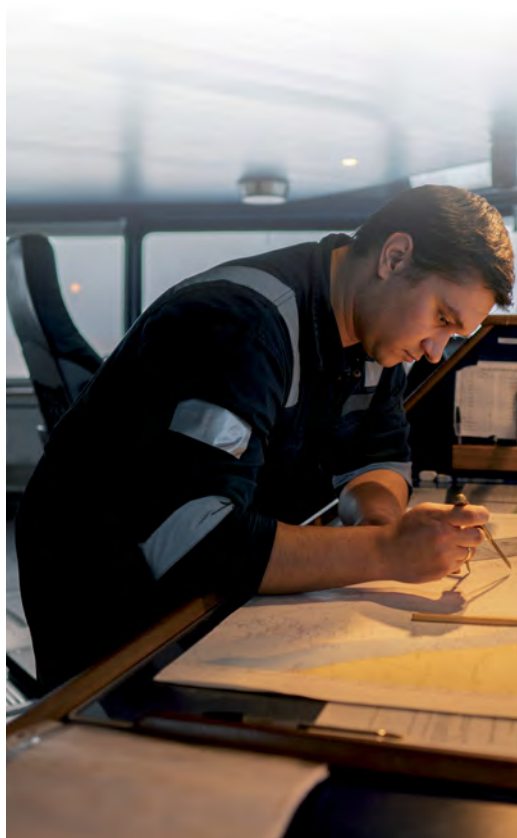
L'ISM té implantat un sistema de gestió per objectius que permet fer un seguiment més adequat de la gestió i incidir en els aspectes que, per la seva rellevància o interès, contribueixen a millorar i orientar el treball que es desenvolupa.



IX.

INDICADORS PER AL SEGUIMENT I AVALUACIÓ DE L'ACOMPLIMENT DELS COMPROMISOS

Carta de Serveis 2021/2023



Per a comprovar el grau de compliment dels compromisos de qualitat oferts, s'estableixen els següents indicadors:

PRESTACIONS ECONÒMIQUES.

1. Percentatge de cadascuna de les classes de prestacions relacionades en el compromís 1 d'aquesta Carta, que s'hagin reconegut en un temps que no superi l'indicat per a cadascuna d'aquestes en aquest compromís, d'acord amb les dades de l'Informe de Gestió.
2. Percentatge dels estudis previs de jubilació emesos en un temps que no superi el termini de 30 dies hàbils d'acord amb les dades de l'Informe de Gestió.
3. Percentatge d'informes de bonificació d'edat per aplicació de coeficients reductors de l'edat de jubilació, d'informes i certificats sobre la condició de pensionista, imports de pensió i retencions a efectes d'IRPF, emesos en un temps que no superi el termini d'1 dia hàbil d'acord amb les dades de l'Informe de Gestió.
4. Percentatge de prestacions i subsidis per atur i per cessament d'activitat tramitades en un temps que no superi el termini de 10 dies



hàbils, d'acord amb les dades de l'Informe de Gestió.

5. Percentatge de targetes sanitàries europees i formularis de dret a assistència sanitària prestada en altres Estats a l'emparedament d'instruments internacionals de Seguretat Social lliurades en el moment de presentar la sol·licitud.

INSCRIPCIÓ D'EMPRESES. ALTES, BAIXES I VARIACIONS DE DADES DE TREBALLADORS.

6. Percentatge d'actes d'inscripció d'empreses i d'assignació de codis de comptes de cotització, així com de baixes i variacions, efectuats en el termini d'1 dia hàbil, d'acord amb les dades de l'Informe de Gestió.
7. Percentatge de moviments d'altres, baixes i variacions de treballadors realitzats en un temps màxim d'1 dia hàbil i percentatge dels realitzats entre 2 i 10 dies hàbils, d'acord amb les dades del Fitxer General d'Afiliació.
8. Percentatge de números de seguretat social assignats, i de documents d'afiliació de treballadors emesos, en el termini d'1 dia hàbil, d'acord amb les dades estadístiques de l'Informe de Gestió.
9. Percentatge d'informes de situació i de vida laboral emesos en el termini d'1 dia hàbil, d'acord amb les dades estadístiques de l'Informe de Gestió.
10. Percentatge de tramitació de sol·licituds de Convenis Especials en el termini de 5 dies hàbils i en el cas dels Convenis Especials tramitats a conseqüència d'un ERO en el termini de 25 dies hàbils, en ambdós casos, d'acord amb les dades estadístiques de l'Informe de Gestió.

SANITAT MARÍTIMA RECONeixEMENTS MÈDICS D'EMBARCAMENT MARÍTIM.

11. Percentatge de reconeixements mèdics per a la realització de la qual no s'hagin efectuat

més d'1 visita en el Centre per part dels treballadors objecte de RMEM, d'acord amb les dades estadístiques que proporciona l'aplicació informàtica de gestió dels reconeixements (SANIMAR).

12. Percentatge dels informes mèdics els quals la posada a disposició de l'interessat no hagi superat els 3 dies hàbils, a comptar des del dia de finalització de l'RMEM, d'acord amb les dades de l'aplicació SANIMAR.

REVISIÓ DE FARMACIOLES.

13. Percentatges de farmacioles tipus A i B, i de tipus C, la revisió de les quals s'hagi dut a terme en un temps que no superi els terminis de revisió de 10 i 5 dies hàbils, respectivament, d'acord amb les dades de l'Informe de Gestió.

VAIXELLS ASSISTENCIALS.

14. Percentatge de dies que ha estat operatiu cadascun dels vaixells assistencials cada any en relació amb els 280 dies que constitueix el corresponent compromís, d'acord amb les dades proporcionades per l'Informe de Gestió.
15. Percentatge de trucades ateses, de vaixells que demanden assistència, en relació amb les sol·licitades, d'acord amb les dades proporcionades per l'Informe de Gestió.
16. Percentatge de consultes realitzades amb suport d'històries clíniques, en relació amb el total de les atencions prestades a mariners que hagin realitzat els RMEM o que tinguin historials actius en la corresponent base de dades, d'acord amb la informació continguda en l'aplicació SANIMAR.
17. Nombre de convenis, amb hospitals públics de referència, en vigor cada any.
18. Percentatge d'actualitzacions de la informació institucional de l'ISM a la pàgina web de la Seguretat Social, relatives a canvis produïts



en les zones de navegació, dates d'actuació i/o freqüències de trucada dels vaixells assistencials, en relació amb el nombre de canvis produïts en un període considerat.

FORMACIÓ MARÍTIMA.

19. Data de publicació del Pla Anual de Formació en la pàgina web de Seguretat Social.
20. Percentatge dels certificats i diplomes acreditatius d'haver superat l'acció formativa posats a disposició dels alumnes assistents als cursos de formació, en un temps que no superi el termini de 3 dies hàbils, comptant a partir de la finalització acadèmica dels cursos, d'acord amb les dades de les Fulles de Control de Certificats Emesos.
21. Percentatge de les sol·licituds de reemborsament de despeses presentades pels alumnes assistents als cursos de formació dels quals el temps de tràmit i resolució no superi el termini de 30 dies hàbils, comptant a partir de la data de presentació de la documentació justificativa de la despesa.
22. Percentatge de sol·licituds de cursos resoltes en un termini màxim de 20 dies.

CENTRES NACIONALS DE FORMACIÓ A BAMIO I ILLA CRISTINA.

23. Percentatge d'hores de formació impartides en cada un dels dos centres nacionals de formació de l'ISM al cap d'un any natural, en relació amb les 7.000 hores lectives en el Centre de Bamio i amb les 3.000 al d'Illa Cristina.
24. Percentatge de respostes a les sol·licituds dels serveis oferts pels centres nacionals de formació en les respectives Guies de Serveis, que són contestades en el termini màxim de 24 hores.
25. Percentatge de reclamacions i felicitacions acadèmiques presentades que es contesten en un temps que no superi el termini màxim de 15 dies hàbils.

INTERNET: INFORMACIÓ I CONSULTES.

26. Percentatge de consultes realitzades a la bústia de la Seguretat Social contestades en un termini màxim de 3 dies hàbils, d'acord amb les dades proporcionades per la gestió estadística de la bústia.





X. M

ESURES D'ESMENA

Carta de Serveis 2021/2023



En cas d'incompliment d'algun dels compromisos declarats en aquesta Carta, els usuaris i ciutadans en general poden presentar reclamació davant la Direcció de l'ISM, Unitat responsable de la Carta.

La persona titular de la Direcció acusarà recepció, en tot cas, de la reclamació formulada i donarà contestació a la mateixa, oferint-li una informació detallada de les circumstàncies que haguessin determinat l'incompliment, de cons-

tatar la seva existència, en un termini màxim de 20 dies hàbils.

Així mateix, la persona titular de la Direcció ha d'informar a la reclamant de les mesures que, quan correspongui, s'adoptin per evitar en endavant la repetició de l'incompliment denunciat.

En cap cas les reclamacions per incompliment dels compromisos declarats en aquesta Carta donaran lloc a responsabilitat patrimonial.



XI. M

ESURES PER A LA IGUALTAT EFECTIVA DE DONES I HOMES

Carta de Serveis 2021/2023

L'ISM incorporarà en tots els seus objectius i actuacions el principi d'igualtat de tracte i oportunitats entre dones i homes, corregint o posant remei a les situacions de desigualtat que es puguin detectar i reforçant les polítiques actives dirigides a la igualtat efectiva i absència de discriminació per raó de sexe.





XII.



DIRECCIONS POSTALS, TELEFÒNIQUES I ELECTRÒNIQUES

Carta de Serveis 2021/2023

DIRECCIONS PROVINCIALS DE L'ISM

ALACANT

Far de Santa Pola, 2

03001 ALACANT – ALICANTE

Telèfon: 965 126 523 Fax: 96 5125 472

alicante.dirprov.ism@seg-social.es

ALMERÍA

Muelle Puerto Pesquero s/n.

04002 ALMERÍA

Telèfon: 950 620 211 Fax: 950 62 0179

almeria.dirprov.ism@seg-social.es

ILLES BALEARS

Moll Vell, 15

07012 PALMA (ILLES BALEARS)

Telèfon: 971 725 606 Fax: 971 711 732

illesbalears.dirprov.ism@seg-social.es

BARCELONA

C/ Albareda, 1

08004 BARCELONA

Telèfon: 934 439 600 Fax: 934 439 624

barcelona.dirprov.ism@seg-social.es

DIRECCIONS POSTALS,
TELEFÒNIQUES I ELECTRÒNIQUES
DE LES OFICINES PROVINCIALS
I LOCALS ON ES PRESTEN ELS
SERVEIS.

Informació personal i telefònica:

En els serveis centrals de l'Entitat, concretament en la seva Oficina Central d'Informació, situat en el carrer Génova, 24, de Madrid (C.P. 28004, Telèfon: 91 700 68 01 i 91 700 66 17).

En qualsevol de les direccions provincials o locals que l'ISM té al llarg de la costa (a més de les que té en les ciutats de Lugo, Madrid i Sevilla), pròximes al lloc de residència o treball dels ciutadans, i que es relacionen a continuació:



CÁDIZ

Avda. de Vigo, s/n 11006 CÁDIZ
Telèfon: 956 251 704 Fax: 956 257 615
cadiz.dirprov.ism@seg-social.es

CASTELLÓ

Plaça Miguel Peris y Segarra, s/n (Grao)
12100 CASTELLÓ DE LA PLANA
Telèfon: 964 283 072
castellon.dirprov.ism@seg-social.es

A CORUÑA

Avda. Ramón y Cajal, 2
15006 A CORUÑA
Telèfon: 881 909 800 Fax: 881 909 801/02
acoruña.dirprov.ism@seg-social.es

GIPUZKOA

C/ Hermanos Otamendi, 13
20014 Donostia-San Sebastián (GIPUZKOA)
Telèfon: 943 483 200 Fax: 943 483 598
gipuzkoa.dirprov.ism@seg-social.es

HUELVA

Avda. Hispanoamérica, 9
21001 HUELVA
Telèfon: 959 257 411 Fax: 959 260 208
huelva.dirprov.ism@seg-social.es

LUGO

Ronda Músico Xosé Castiñeira, 10 bajo
27002 LUGO
Telèfon: 982 225 010 Fax: 982 223 170
lugo.dirprov.ism@seg-social.es

MADRID

C/ Churruca, 2 28004 MADRID
Telèfon: 915 919 900/01 Fax: 915 919 939
madrid.dirprov.ism@seg-social.es

MÁLAGA

Pasillo del Matadero, 4 (Puente del Carmen)
29002 MÁLAGA
Telèfon: 952 359 361 Fax: 952 358 013
malaga.dirprov.ism@seg-social.es

MURCIA

Paseo Alfonso XII, s/n
30202 CARTAGENA (MURCIA)
Telèfon: 968 502 050 Fax: 968 527 375
cartagena.dirprov.ism@seg-social.es

ASTURIAS

C/Celestino Junquera, 19
33201 GIJÓN (ASTURIAS)
Telèfon: 985 327 200 Fax: 985 313 364
gijon.dirprov.ism@seg-social.es

LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

C/ León y Castillo, 322
35007 LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
Telèfon: 928 494 645 Fax: 928 269 587
laspalmas.dirprov.ism@seg-social.es

PONTEVEDRA

Avda. Orillamar, 51 36202 VIGO (PONTEVEDRA)
Telèfon: 986 216 100 Fax: 986 216 112
vigo.dirprov.ism@seg-social.es

SANTA CRUZ DE TENERIFE

Avda. de Anaga, s/n
38001 SANTA CRUZ DE TENERIFE
Telèfon: 922 598 900 Fax: 922 659 850
tenerife.dirprov.ism@seg-social.es

CANTABRIA

Avda. Sotileza, 8
39009 SANTANDER (CANTABRIA)
Telèfon: 942 214 600 Fax: 942 214 426
santander.dirprov.ism@seg-social.es



SEVILLA

C/ Fernando IV, 1

41011 SEVILLA

Telèfon: 954 286 028 Fax: 954 277 175

sevilla.dirprov.ism@seg-social.es

TARRAGONA

C/ Francesc Bastos, 19

43005 TARRAGONA

Telèfon: 977 191 000 Fax: 977 4191 001

tarragona.dirprov.ism@seg-social.es

VALENCIA

Avinguda del Port, 300

46024 VALENCIA

Telèfon: 963 359 900 Fax: 963 359 901

valencia.dirprov.ism@seg-social.es

BIZKAIA

C/ Virgen de Begoña, 32

48006 BILBAO (BIZKAIA)

Telèfon: 944 739 000 Fax: 944 739 001

bizkaia.dirprov.ism@seg-social.es

CEUTA

Avda. Muelle Cañonero Dato, 20

51001 CEUTA

Telèfon: 956 500 240 Fax: 956 501 709

ceuta.dirprov.ism@seg-social.es

MELILLA

Avda. de la Marina Española, 7

52001 MELILLA

Telèfon: 951 764 300 Fax: 952 677474

melilla.dirprov.ism@seg-social.es

VILAGARCÍA DE AROUSA

C/ Alejandro Cerecedo, 8

36600 VILAGARCÍA DE AROUSA (PONTEVE-DRA)

Telèfon: 986 568 300 Fax: 986 568 301

vilagarcia.dirprov.ism@seg-social.es

DIRECCIONS LOCALS DE L'ISM

ALACANT

Avda. Francisco Pérez Ojeda, 27

03130 SANTA POLA

Telèfon: 965 411 642 Fax: 966 690 802

C/ Urbano Arregui, 8

Centro Integral de la Seguridad Social

03185 TORREVIEJA

Telèfon: 966 927 597 Fax: 966 708 663

C/ Tirant lo Blanc, 18

03560 EL CAMPELLO

Telèfon: 965 63 0 673 Fax: 965 633 949

Avda. del Puerto, 37

03570 LA VILA JOIOSA - VILLAJOSYOSA

Telèfon: 966 850 055 Fax: 966 852 227

C/Sandunga, 52 B

03700 DENIA

Telèfon: 965 780 158 Fax: 966 431 785

Avda. Mare de Deu del Carme, 7

03710 CALPE

Telèfon: 965 831 116 Fax: 965 838 520

ALMERÍA

Paseo Marítimo, 103

04630 GARRUCHA

Telèfon: 950 132 212 Fax: 950 132 212

Paseo Picasso, 3

04770 ADRA

Telèfon: 950 00 713 Fax: 950 400 713

Avda. Faro Mesa Roldán, 98

04140 CARBONERAS

Telèfon: 950 130138 Fax: 950 130 138



ILLES BALEARS

C/ Gual, 31

07680 PORTO CRISTO

- MANACOR (MALLORCA)

Telèfon: 971 815 059 Fax: 971 820 446

Plaça de la Biosfera, 1

07703 MAÓ (MENORCA)

Telèfon: 971 362 080 Fax: 971 365 852

Passeig Joan Carles I, 11

07800 EIVISSA (EIVISSA)

Telèfon: 971 312 451 Fax: 971 312 412

C/ Ciutadella, 7

07410 PORT D'ALCUDIA (MALLORCA)

Telèfon: 971 545 968 Fax: 971 545 993

Marina, 19 (Zona portuària)

07760 CIUTADELLA (MENORCA)

Telèfon: 971 381 149 Fax: 971 484 018

Carrer de Calp, 5 (Zona portuària)

07870 FORMENTERA (FORMENTERA)

Telèfon: 971 322 422 Fax: 971 323 384

BARCELONA

Port, s/n

08350 ARENYS DE MAR (BARCELONA)

Telèfon: 937 923 603 Fax: 937 959 156

Passeig Marítim, 63

08800 VILANOVA I LA GELTRÚ (BARCELONA)

Telèfon: 938 155 625 Fax: 938 158 155

Pl. Catifa, 3

17230 PALAMÓS (GIRONA)

Telèfon: 972 312 170 Fax: 972 601 830

Avda. de Tarragona, 83

17480 ROSES (GIRONA)

Telèfon: 972 255 102 Fax: 972 154 701

Pl. Josep Vieta i Burcet, 2

17300 BLANES (GIRONA)

Telèfon: 972 330 044 Fax: 972 338 570

CÁDIZ

Avda. del Mar, s/n

11160 BARBATE

Telèfon: 956 430 579 Fax: 956 430 426

C/ del Muro, 11

11201 ALGECIRAS

Telèfon: 956 650 159 Fax: 956 632 655

Plaza del Sol, s/n

11300 LÍNEA DE LA CONCEPCIÓN (LA)

Telèfon: 956 176 286 Fax: 956 760 629

Calzadilla de Téllez, s/n

11380 TARIFA

Telèfon: 956 684 962 Fax: 956 680 779

Avda. de Bajamar, 11

11500 PUERTO DE SANTA MARÍA (EL)

Telèfon: 956 855 261 Fax: 956 875 961

Avda. de la Constitución, s/n

11540 SANLÚCAR DE BARRAMEDA

Telèfon: 956 361 056 Fax: 956 368 728

Puerta de Cádiz, 5

11140 CONIL DE LA FRONTERA

Telèfon: 956 440 007 Fax: 956 456 511

CASTELLÓ

Plaça Primero de Maig, s/n

12500 VINARÓS

Telèfon: 964 450 128 Fax: 964 456 712

A CORUÑA

Plaza de Villar Amigo, 1

15113 MALPICA DE BERGANTIÑOS

Telèfon: 981 720 030 Fax: 981 720 512



Avda. Ambrosio Feijoo, 6
15123 CAMARIÑAS
Telèfon: 981 736 129 Fax: 981 736 524

Paseo Cala Figueira, 37
15155 FISTERRA
Telèfon: 981 740536 Fax: 981 740 041

La Viña, 5
15130 CORCUBIÓN
Telèfon: 981 746 204 Fax: 981 745 814

Avda. del Puerto, 21
15160 SADA
Telèfon: 981 621 084 Fax: 981 621 908

Avda. República Argentina, 21
15200 NOIA
Telèfon: 981 821 500 Fax: 981 824 370

Porta da Vila, 16
15250 MUROS
Telèfon: 981 8261 62 Fax: 981 867 870

C/ Muelle, 1
15350 CEDEIRA
Telèfon: 981 480 101 Fax: 981 482 611

Ctra. Alta del Puerto, 25
15401 FERROL
Telèfon: 981 357 947 Fax: 981 351 908

Rua de. Manuel Fraga Iribarne, 6
15360 CARIÑO
Telèfon: 981 405 006 Fax: 981 420 288

GIPUZKOA

Matxin de Arzu, 2
20280 HONDARRIBIA
Telèfon: 943 666 280 Fax: 943 645 218

Portua, 1
20808 GETARIA
Telèfon: 943140 360 Fax: 943 140 109

HUELVA

C/ Dr. Enrique Prieto Toubes, 1
21100 PUNTA UMBRÍA
Telèfon: 959 311 750 Fax: 959 314 792

C/ Alcalde Narciso Martín Navarro, 24
21400 AYAMONTE
Telèfon: 959 321 000 Fax: 959 321 561

C/ Islamar, s/n- Bda.Punta del Caimán
21410 ISLA CRISTINA
Telèfon: 959 343 378 Fax: 959 343 865

C/ Zurbarán, 1
21440 LEPE
Telèfon: 959 380 125 Fax: 959 384 127

LUGO

C/ Irmans Moreno Ulloa, 4
27700 RIBADEO
Telèfon: 982 128 679 Fax: 98 212 0 733

Avda. da Ribeira, 2
27780 FOZ
Telèfon: 982 140004 Fax: 982 140 208

Avda. Gerardo Harguindey Banet, 7
27863 CELEIRO- VIVEIRO
Telèfon: 982 561561 Fax: 982 562 850

C/ Rosalía de Castro, 20
27880 BURELA
Telèfon: 982 585 902 Fax: 982 585 064

MÁLAGA

Avda. Andalucía, 46
29680 ESTEPONA (MÁLAGA)
Telèfon: 952 794 210 Fax: 952 798 222

C/ Real, 17
29751 CALETA DE VÉLEZ (MÁLAGA)
Telèfon: 952 541 450 Fax: 952 511 926

C/ Roble, 5, -Las Lagunas



29651 MIJAS (MÁLAGA)

Telèfon: 952 476 695 Fax: 952 476 695

Avda. Reina Victoria, s/n

29603 MARBELLA (MÁLAGA)

Telèfon: 952 777 692 Fax: 952 778 532

Avda. Doctor Norman Bethune, 2

18600 MOTRIL (GRANADA)

Telèfon: 958 822 358 Fax: 958 824 486

MURCIA (CARTAGENA)

C/ La Torre, 60

30860 PUERTO DE MAZARRÓN

Telèfon: 968 594 002 Fax: 968 595 427

Explanada del Muelle, 6

30880 ÁGUILAS

Telèfon: 968 411 230 Fax: 968 447 152

ASTURIAS (GIJÓN)

C/ Doctor Fleming, 3 bajo

33150 CUDILLERO

Telèfon: 985 590 385 Fax: 985 590 587

Avda. Conde de Guadalhorce, 97

33400 AVILES

Telèfon: 985 567 403 Fax: 985 522 754

Campo de las Rollas, s/n

33560 RIBADESELLA

Telèfon: 985 860 789 Fax: 985 857 535

Paseo del Muelle, s/n

33700 LUARCA

Telèfon: 985 641858 Fax: 985 470612

Pl. Veya Nicolás López Cancio, s/n

33740 TAPIA DE CASARIEGO

Telèfon: 985 472 730 Fax: 985 472 524

C/ Ramón Pérez de Ayala, 17

33440 LUANCO GOZÓN

Telèfon: 985 881 969

C/ Tomás Gutiérrez Herrero, 2

33500 LLANES

Telèfon: 985 401762 Fax: 985 403 012

LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

Plaza de los Túnidos, 10

35120 ARGUINEGUÍN (GRAN CANARIA)

Telèfon: 928 736017 Fax: 928 736 540

C/ Velacho, 12

35340 ARRECIFE (LANZAROTE)

Telèfon: 928 810 650 Fax: 928 810 658

C/ Almirante Lallermánd, 4

35600 PUERTO DEL ROSARIO

(FUERTEVENTURA)

Telèfon: 928 530977 Fax: 928 531 801

PONTEVEDRA (VIGO)

C/ Simón Bolívar, 3 Bajo

36003 PONTEVEDRA

Telèfon: 986 857 060 Fax: 986 861 696

C/ Alférez Barreiro, 22

36300 BAIONA

Telèfon: 986 355 715 Fax: 986 356 205

Plaza de San Benito, 9

36780 GUARDA (A)

Telèfon: 986 610 050 Fax: 986 614 452

Paseo do Pexegueiro, 2

36800 REDONDELA

Telèfon: 986 400 711 Fax: 986 400 900

C/ Ezequiel Massoni, 7

36900 MARÍN

Telèfon: 986 882 600 Fax: 986 883 313

Avda. de Montero Ríos, 18

36930 BUEU

Telèfon: 986 320 025 Fax: 986 323 010

Avda. de Galicia, 5 Bajo



36940 CANGAS

Telèfon: 986 300 300 Fax: 986 304 690

C/Concepción Arenal, 29

36950 MOAÑA

Telèfon: 986 311 733 Fax: 986 313 211

C/ Rafael Picó, 2

36970 PORTONOVO (SANXENXO)

Telèfon: 986 721 009 Fax: 986 690 710

SANTA CRUZ DE TENERIFE

Avda. de los Indianos, 14

38700 SANTA CRUZ DE LA PALMA (La Palma)

Telèfon: 922 417 402 Fax: 922 417 401

Avda. Fred Olsen, s/n

38800 SAN SEBASTIÁN DE LA GOMERA

Telèfon: 922 871 452 Fax: 922 141 018

C/ La Estrella esquina c/ la Orchilla, s/n

38917 EL PINAR -PUERTO DE LA RESTINGA

(El Hierro)

Telèfon: 922 278 930 Fax: 922 278 945

CANTABRIA

C/ Padre Antonio, 2

39540 SAN VICENTE DE LA BARQUERA

Telèfon: 942 710 226 Fax: 942 715 106

C/ Ardigales, 10

39700 CASTRO-URDIALES

Telèfon: 942 863 424 Fax: 942 872 396

C/ Méndez Núñez, 1

39740 SANTOÑA

Telèfon: 942 660 650 Fax: 942 628 549

C/ Espiritu Santo, 16

39770 LAREDO

Telèfon: 942 604 211 Fax: 942 603 371

TARRAGONA

C/ Arenal, 1 - 1º

43540 SANT CARLES DE LA RÁPITA

Telèfon: 977 740 362 Fax: 977 742 653

Plaça d'Aragó, 6

43850 CAMBRILS

Telèfon: 977 360 355 Fax: 977 365 204

Avda. Batlle Josep Pijuán, 6 - 2º

43860 AMETLLA DE MAR (L)

Telèfon: 977 456 175 Fax: 977 457 096

VALENCIA

Pl. del Mediterráneo, 2

46730 GRAO DE GANDÍA (GANDIA)

Telèfon: 962 841 618 Fax: 962 840 676

Avinguda del Port, 9 A

46400 CULLERA

Telèfon: 961 723 607 Fax: 961 725 087

BIZKAIA

C/ Eliz Atea, 14, bajo

48280 LEKEITIO

Telèfon: 946 841 956 Fax: 946 243 639

C/ Nardiz Tar Benanzio, 7

48370 BERMEO

Telèfon: 946 882 908 Fax: 946 885 525

C/ Ibai-Ondo, 6

48700 ONDÁRROA

Telèfon: 946 831 650 Fax: 946 833 492

Avda. Cristóbal Murrieta, 17-19

48980 SANTURTZI

Telèfon: 944 833 709 Fax: 944 610 121

VILAGARCÍA DE AROUSA

Avda. da Ponte, 99

36626 A ILLA DE AROUSA (PONTEVEDRA)

Telèfon: 986 551 306 Fax: 986 527 551

Avda. do Galicia, 12

36630 CAMBADOS (PONTEVEDRA)



Telèfon: 986 542 241 Fax: 986 524 849

Monte da Vila, 13

36980 GROVE (O) (PONTEVEDRA)

Telèfon: 986 733 356 Fax: 986 732 100

C/ Rosalía de Castro, 11

15920 RIANXO (A CORUÑA)

Telèfon: 981 860 587 Fax: 981 860 520

Avda. Compostela, 58

15930 BOIRO (A CORUÑA)

Telèfon: 981 845 201 Fax: 981 846 457

C/ Castela, 25 - 1º

15940 A POBRA DO CARAMIÑAL (A CORUÑA)

Telèfon: 981 831122 Fax: 981 832 601

Praza Dos Mariñeiros, 8

15960 RIBEIRA (A CORUÑA)

Telèfon: 981 870 540 Fax: 981 870 066

DIRECCIONS POSTALS,
TELEFÒNIQUES I ELECTRÒNIQUES
DELS CENTRES ASSISTENCIALS DE
L'ISM A L'ESTRANGER

MAURITÀNIA

Dispensari Espanyol de l'ISM

B.P. 155 / Boulevard Median s/n,

cantonada Rue de la Poste

NOUADHIBOU

(República Islámica de Mauritania)

MR (MAURITÀNIA)

Telèfon: 00 222 45745183

Email: c.ase_ndb@yahoo.es

NAMÍBIA

Casa del Marí

P.O. Box2936/ WALVIS BAY 9190 (NAMIBIA)

Telèfon: 00 264 64217300

Fax: 00 264 64204155

Email: casadelmarwbay@gmail.com

SENEGAL

Clínica Casahous

5, Rue de Thiong

2102 DAKAR (SENEGAL)

Telèfon: 00 221 338897200

E mail: casahous@arc.sn

SEYCHELLES

Centre Assistencial de l'ISM

P.O. Box: 14

ILLE DU PORT

MAHE-VICTORIA- New Port SE (SEYCHELLES)

Telèfon: 00 248 2517386 / 00 248 2520186

Fax: 00 248 4225226

Email: ism@seychelles.net

DIRECCIONS PER A CONTACTAR AMB ELS VAIXELLS ASSISTENCIALS

ESPERANZA DEL MAR

DISTINTIU: EBUQ

MMSI: 224731000

ZONES GMDS: A1-A2-A3-A4

TRUCADA SELECTIVA DIGITAL (DSC)

FREQÜÈNCIES VHF, MF/HF DE GMDS

RADIOTELEX NBDP N° 08731 TRUNCADA SE-
LECTIVA DSC 2177/VHF 16

INMARSAT TLX, EGC

STD-C (581) 4 224 731 20

RADIOTELEFONÍA

FREQÜÈNCIES DE TRUCADES ENTRE
VAIXELLS: 2272 KHZ. 6224 KHZ.

MF 2182, VHF CH. 16

FREQÜÈNCIES DEL SERVEI MÒBIL MARÍTIM

**INMARSAT VEU**

FBB1 00 870 773 130 011

FBB2 00 870 773 130 012

INMARSAT FAX

FBB Er 00 870 783 130004

TELÈFONS VSAT

CISCO N°1 00 34 928 919 702

CISCO N°2 00 34 928 919 703

JUAN DE LA COSA

DISTINTIU: ECJE

MMSI: 224612000

Zonas GMDS: A1-A2-A3-A4

TRUCADA SELECTIVA DIGITAL (DSC)

FREQUÈNCIES VHF, MF/HF de GMDS Radiote-
lex NBDP n° G8612

INMARSAT TLX, EGC

INMARSAT C: (581) 4 224 612 2G INMARSAT C:
(581) 4 224 612 TC

RADIOTELEFONÍA

FREQUÈNCIES DE TRUCADES ENTRE VAIXELLS:
6224 KHz.

FREQUÈNCIES ESPASERS: 12.356 KHz.

MF 2182, VHF ch. 16

En cas d'avaria els números de FAX citats poden ser substituïts per:

Mini-M, 1 00 870 764 618163

Mini-M, 2 00 870 764 618 159

Els sistemes de comunicacions exposats són considerats principals, amb atenció permanent a la mar. Altres alternatives (TMA, freqüències de treball del servei mòbil marítim, fax, dades alta velocitat, videoconferència, etc.) en cas necessari, seran facilitats a l'usuari que ho sol·liciti.

CENTRE RÀDIO MÈDIC

Radiotelefonía:

Ona curta a través de Pozuelo del Rey.

Ona mitja a través de costeres nacionals.

Connexió directa:

Telèfon: 0034 91 310 34 75

Fax: 0034 91 308 33 02

ASSISTÈNCIA TELEMÈDICA

Les demandes d'assistència mèdica (consultes ràdio-mèdiques o telefòniques via Inmarsat) es gestionen des de qualsevol dels mitjans disponibles a la consola de comunicacions. El metge de guàrdia atén la consulta directament des del despatx mèdic on disposa de comunicacions específiques (telemedicina amb hospitals de referència, banc de dades del Servei de Sanitat Marítima, etc.) per donar suport al seu diagnòstic i recomanacions.

PRESENTACIÓ D'ESCRITS I SOL·LICITUDS, PERSONALMENT O PER CORREU

- En el registre general, situat al carrer Génova, 24, de Madrid. C.P. 28004.
- En qualsevol dels registres existents a les direccions provincials i locals que l'ISM té a tota la costa.

DIRECCIÓ D'INTERNET

Tant a l'efecte de consultes -bústia específica

INMARSAT VEU

VSAT1 00 34 942 759 401

VSAT2 00 34 942 759 402

FBB1 00 870 773 130 013

FBB2 00 870 773 130 014

INMARSAT FAX

FBB1 00 870 783 130 006

FBB2 00 870 783 130 007



de l'Institut-, com d'informació general i per gestionar certs tràmits, es troben disponibles:

- La web de la Seguretat Social: <http://www.seg-social.es>
- La seu electrònica de la Seguretat Social: <https://sede.seg-social.gob.es>

IDENTIFICACIÓ DE LA UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA

La Direcció de l'ISM serà la unitat responsable d'aquesta Carta i vetllarà pel compliment dels

compromisos establerts en la mateixa i impulsarà les oportunes accions de millora.

La seva direcció postal és:

Carrer Génova, 24.

28004 - Madrid.

El seu telèfon i el seu fax són:

917 006 600 y 917 006 557, respectivament.





ALTRES DADES D'INTERÈS

Carta de Serveis 2021/2023

MITJANS MATERIALS

La instal·lació tipus de l'ISM és la Casa del Mar, amb independència que ja s'hagin efectuat les transferències de funcions i serveis en matèria d'assistència sanitària i/o serveis socials que presta l'Institut, a la major part de les comunitats autònomes.

La Casa del Mar es considera com a complex arquitectònic independent en què, segons l'àmbit geogràfic on s'ubica, s'ofereix al col·lectiu els serveis que comprèn l'acció protectora de la Seguretat Social dels treballadors del mar. La Casa del Mar compta amb serveis administratius i, generalment, també amb serveis sanitaris, formatius i socials. Entre ells destaquem:

CENTRES D'ASSISTÈNCIA SANITÀRIA,

en aquelles zones on la competència no ha estat encara assumida: Comunitat Autònoma de Madrid i ciutats autònomes de Ceuta i Melilla (l'Institut Nacional de Gestió Sanitària -INGE-SA- en aquestes ciutats, mitjançant encàrrec de gestió).

CENTRES DE SANITAT MARÍTIMA,

en els quals es duen a terme activitats de medicina preventiva com ara reconeixements mèdics d'embarcament marítim, revisió i control dels

mitjans sanitaris a bord, educació i informació sanitària dels treballadors. Es troben ubicats en totes les direccions provincials de l'ISM i en algunes de les locals. En total són 44 centres.

Per dur a terme les activitats assistencials que li són pròpies, l'ISM compta, a més d'amb els vaixells assistencials Esperanza de la Mar i Juan de la Cosa, i dels centres assistencials a l'estranger ja esmentats, amb:

- El Centre Radio-Mèdic.
- El banc de dades sanitari.
- La formació sanitària.

CENTRES D'ACCIÓ FORMATIVA

La formació que imparteix l'ISM està cofinançada per l'FSE, mitjançant el programa operatiu "Ocupació, Formació i Educació" (POEFE) que pretén aconseguir els objectius de l'ESTRATÈGIA EUROPA 2020 donant suport a l'ocupació, la productivitat i la cohesió social a Europa.

Amb això l'ISM vol aconseguir per a les persones que componen el règim especial de la Seguretat Social dels Treballadors del Mar i per als demandants d'una ocupació del sector marítim pesquer la seva formació professional marítima i sanitària i la seva promoció professional.



L'ISM realitza la formació en les direccions provincials i compta, d'altra banda, amb els següents Centres Nacionals de Formació:

CENTRE NACIONAL DE FORMACIÓ DE BAMIO

O Salgueiral., nº 43

36618 BAMIO (PONTEVEDRA)

Telèfon: 986 56 66 40 Fax: 986 50 61 11

bamio.cfm.ism@seg-social.es

CENTRE NACIONAL DE FORMACIÓ D'ILLA CRISTINA

Residència: C/ Islamar, s/n.

21410 ISLA CRISTINA (HUELVA).

Telèfon: 959 344540 Fax: 959 344 546

Centre Formació:

Avda. Federico Silva Muñoz, s/n.

21410 ISLA CRISTINA (HUELVA)

Telèfon: 959 344533 Fax: 959 344263

islacristina.cfm.ism@seg-social.es

Institut de Formació Professional Marítim-Pesquera de l'ISM a LAS PALMAS

C/ León y Castillo, 322 35007

LAS PALMAS DE GRAN CANARIA (LAS PALMAS)

Telèfon: 928 494645 Fax: 928 269541]

OFICINES DE TREVBALL¹

La xarxa d'oficines d'ocupació té com a missió la gestió de l'ocupació i la desocupació dels treballadors inclosos en el REM, per a això estan dotades dels mateixos mitjans informàtics que el Servei Públic d'Ocupació Estatal (SEPE), abastant les àrees de prestacions per desocupació, així com les accions en les àrees d'ocupació i de contractes.

HOSTATGERIES

La xarxa d'hostatgeries, en compliment Conveni núm. 163 de l'OIT, presta allotjament als mariners en trànsit. Les hostatgeries actualment gestionades per l'ISM estan ubicades a Ceuta i Melilla i en el centre assistencial de Walvis Bay (Namíbia).

ATENCIÓ AL PÚBLIC

Informació telefònica:

En totes les direccions, provincials i locals, així com en els serveis centrals de l'Institut, s'atendrà telefònicament en horari de 9 a 14 hores, de dilluns a divendres (excepte festius).

Informació presencial:

L'horari d'atenció al públic a totes les oficines de l'Institut Social de la Marina serà de 9 a 14 hores els dies hàbils, i de dilluns a divendres. Els empleats que atenguin el públic estaran degudament identificats.

Informació telemàtica:

A Internet els ciutadans disposen d'informació àmplia sobre les activitats i serveis de l'Organisme. A través de la seva oficina virtual poden realitzar determinades consultes i gestions, facilitant, per mitjà de la bústia de consultes, respostes amb caràcter merament informatiu i sense cap efecte vinculant. Aquest servei estarà operatiu les 24 hores del dia, tots els dies de l'any.

¹ Excepte en les direccions provincials corresponents a Comunitats Autònomes a les quals s'hagin transferit competències en matèria de treball.



INSTITUT SOCIAL
DE LA MARINA



INSTITUT SOCIAL
DE LA MARINA