



O Instituto Social Da Mariña (ISM) é unha Entidade de dereito público de ámbito nacional, con personalidade xurídica propia, que actúa baixo a dirección e tutela do Ministerio de Inclusión, Seguridade Social e Migracións. A súa dirección, dacendo coas persoas da organización e no camiño da excelencia a través da práctica dunha xestión de calidade, aprobou formalmente as seguintes declaracions:

MISIÓN

A misión do Instituto Social de la Mariña é a protección social integral das persoas traballadoras do sector marítimo a través da formación profesional marítima e sanitaria, a atención sanitaria-preventiva en terra e asistencial a bordo e no extranxeiro, e a gestión do su Régimen Especial de Seguridade Social.

VISIÓN

O Instituto Social da Mariña quere ser o referente na protección social e promoción profesional dos traballadores do sector marítimo-pesquero a nivel nacional e internacional, e ser recoñecido polos seus usuarios como unha organización excelente, cuxa prioridade sexa satisfacer as necesidades e expectativas do sector.

VALORES

O Instituto Social da Mariña recoñece os seguintes valores corporativos:

A profesionalidade, a integridade e a especialización das persoas da organización, reflexadas nun profundo coñecemento do sector para o que traballan.

A proximidade e a orientación ao usuario, tradicionalmente exercida a través da rede local da organización, os buques asistenciais e de apoio loxístico e os centros asistenciais no extranxeiro.

A eficacia e a eficiencia das persoas na prestación dos servicios ao sector, apoiadas na busca da mellora continua e da excelencia na xestión.

A innovación, a modernización e a adecuación ás novas tecnoloxías, para acadar os obxectivos do desenvolvemento sostible aprobados polas Nacións Unidas.



DIRECCIONES PROVINCIALES

LOCALIDAD	ENDEREZO	C.P.	TELÉFONO
Alicante	Faro de Santa Pola, 2 alicante.dirprov.ism@seg-social.es	03001	965 12 65 23
Almería	Muelle Puerto Pesquero s/n almeria.dirprov.ism@seg-social.es	04002	950 62 02 11
Barcelona	Albareda, 1 barcelona.dirprov.ism@seg-social.es	08004	934 43 96 00
Bilbao	Virgen de Begoña, 32 vizcaya.dirprov.ism@seg-social.es	48006	944 73 90 00
Cádiz	Avda. de Vigo, s/n cadiz.dirprov.ism@seg-social.es	11006	95 625 17 03
A Coruña	C/ Ramón y Cajal, 2 acoruna.dirprov.ism@seg-social.es	15006	881 90 98 00
Cartagena (Murcia)	Paseo Alfonso XII, s/n cartagena.dirprov.ism@seg-social.es	30202	96 850 20 50
Castellón	Plaza Miquel Peris i Segarra, s/n castellon.dirprov.ism@seg-social.es	12100	96 428 30 72
Ceuta	Avda. Muelle Cañonero Dato, 20 ceuta.dirprov.ism@seg-social.es	51001	95 650 02 40
Gijón (Asturias)	Celestino Junquera, 19 gijon.dirprov.ism@seg-social.es	33201	98 532 72 00
Donostia (Gipuzkoa)	Hermanos Otamendi, 13 gipuzcoa.dirprov.ism@seg-social.es	20014	94 348 32 00
Huelva	Avda. Hispanoamérica, 9 huelva.dirprov.ism@seg-social.es	21001	95 925 74 11
Lugo	Ronda México Xosé Castiñeiras, 10-Bajo lugo.dirprov.ism@seg-social.es	27002	98 222 50 10
Madrid	Churraca, 2 madrid.dirprov.ism@seg-social.es	28004	91 591 99 00
Málaga	Pasillo del Matadero, 4 (Puente del Carmen) malaga.dirprov.ism@seg-social.es	29002	95 235 93 61
Melilla	Avda. de la Marina Española, 7 melilla.dirprov.ism@seg-social.es	52001	95 176 43 00
Illes Balears (Palma de Mallorca)	Moll Vell, 15 illesbalears.dirprov.ism@seg-social.es	07012	97 172 56 06
Las Palmas de Gran Canaria (Las Palmas)	León y Castillo, 322 laspalmas.dirprov.ism@seg-social.es	35007	92 849 46 45
Cantabria (Santander)	Avda. Sotileza, 8 santander.dirprov.ism@seg-social.es	39009	94 221 46 00
Sevilla	Fernando IV, 1 sevilla.dirprov.ism@seg-social.es	41011	95 428 60 28
Tarragona	Francesc Bastos, 19 tarragona.dirprov.ism@seg-social.es	43005	97 719 10 00
Santa Cruz de Tenerife	Avda. de Anaga, s/n tenerife.dirprov.ism@seg-social.es	38001	92 259 89 00
València	Avinguda del Port, 300 valencia.dirprov.ism@seg-social.es	46024	96 335 99 00
Vigo	Avda. Orillamar, 51 vigo.dirprov.ism@seg-social.es	36202	986 21 61 00
Vilagarcía de Arousa (Pontevedra)	C/ Alejandro Cerecedo, 8 vilagarcia.dirprov.ism@seg-social.es	36600	98 656 83 00
SERVICIOS CENTRAIS DO ISM			
Madrid	Génova, 20 y 24	28004	91 700 66 00

Nipo: 123-21-028-3
Nipo web: 123-21-034-3
Depósito Legal: M-3625-2021



**XESTIÓN DA
SEGURIDADE
SOCIAL DOS
TRABALLADORES
DO MAR**
INSTITUTO SOCIAL
DE LA MARINA



**CARTA DE
SERVIZOS**
2021/2023
www.seg-social.es

RELACIÓN DOS SERVIZOS PRESTADOS

- A inscrición das empresas e a asignación dos Códigos de Conta de Cotización Principal. A apertura, variación e baixa dos Códigos de Conta de Cotas.
- A afiliación, altas, baixas e variacións dos datos dos traballadores do mar.
- En colaboración coa Tesorería Xeral da Seguridade Social, a recadación e o control das cotas.
- O Reconocemento e mantemento do dereito das seguintes prestacións:
 - Asistencia Sanitaria.
 - Xubilación, Incapacidade permanente e lesións permanentes non incapacitantes.
 - Viudedade, orfandade, favor de familiares e auxilio por defunción.
 - Incapacidade temporal, nacemento e coidado do menor, risco durante o embarazo e risco durante a lactación natural, corresponsabilidade no coidado do lactante, coidado de menores afectados por cáncro ou outra enfermedade grave.
 - Prestación contributiva de desemprego, subsidio, subsidio extraordinario de desemprego e renta activa de inserción, expediente de regulación temporal de empleo (ERTE), así como a prestación de cese de actividade.

OUTROS SERVIZOS

- A Revalorización anual das pensións.
- Os Estudos previos de xubilación. Informes de bonificación de edade por aplicación dos coeficientes reductores da edade de xubilación.
- As Certificacións de prestacións recoñecidas e de retencións practicadas sobre elas.
- A Emisión da tarxeta sanitaria europea e dos formularios de dereito á asistencia sanitaria prestada en outros Estados segundo os instrumentos internacionais de Seguridade Social.
- A Xestión de reembolsos, a particulares ou entre institucións competentes, pola asistencia sanitaria prestada noutros Estados segundo os instrumentos internacionais de Seguridade Social.
- A Información acerca do ámbito subxectivo de aplicación do Régime Especial da Seguridade Social dos Traballadores do Mar, requisitos e documentación precisas para tramitar os movementos de inscripción, afiliación, altas e baixas, e asesoramento personalizado para cubrir os formularios de solicitude.
- A Trámite e resolución dos convenios especiais do Régime Especial dos Traballadores do Mar.
- A Información sobre os servizos prestados e presentación de solicitudes, escritos e comunicacións a través do Rexistro electrónico da Sede Electrónica da Seguridade Social.

OS NOSOS COMPROMISOS DE CALIDADE

- A tramitación e resolución das prestacións recoñecidas pola legislación nacional levaranse a cabo garantido, en todo caso, a non interrupción dos ingresos e, especificamente, nos seguintes límites máximos:
 - Xubilación: 15 días.
 - Viudedade, orfandade e favor de familiares: 10 días.
 - Incapacidade temporal: 10 días.
 - Nacemento e Coidado de menor: 10 días.
- Os estudos previos de xubilación e os informes por bonificación da edade por aplicación dos coeficientes reductores da edade de xubilación, emitiránse como máximo 30 días hábiles a partir da presentación completa da documentación necesaria para a súa tramitación.

- Os informes e os certificados sobre o estado de pensionista, os importes da pensión e as retencións do IRPF proporcionaránse nun día hábil.
- A tramitación e a resolución das prestacións e os subsidios por desemprego e do cese de actividade faranse nun tempo máximo de 10 días hábiles.
- A tarxeta sanitaria europea e os formularios de dereito á asistencia sanitaria prestada a outros Estados ó amparo dos instrumentos internacionais da Seguridade Social levaranse a cabo no momento de presentar la solicitude.
- A formalización da inscripción de empresas, definitiva o provisional, e a asignación de códigos de cuenta de cotización, tamén as baixas e variacións, realizaránse nun tempo máximo de 1 día hábil, a contar desde o día da presentación completa da solicitude.
- O 90% das altas, baixas e variacións de datos dos traballadores tramitaránse nun tempo máximo de 1 día hábil, a partir da presentación completa da documentación necesaria para a súa tramitación. O resto, en sempre en menos de 10 días hábiles.
- A asignación do número de seguridade social e a expedición do documento de afiliación aos traballadores realizaránse nun tempo máximo de 1 día hábil a partir da presentación completa da documentación necesaria para a súa tramitación.
- A emisión dos certificados de situación e de vida laboral de traballadores, que soliciten os interesados, realizaránse nun tempo máximo de 1 día hábil.
- A tramitación das solicitudes de convenio especial realizaránse nun tempo inferior ou igual a 5 días hábiles. No caso de convenios especiais consecuencia dun ERE, o prazo será inferior ou igual a 25 días hábiles.
- As consultas efectuadas Caixa de correo da Seguridade Social en Internet contestáranse como máximo en 3 días hábiles.

INDICADORES DO NIVEL DE CALIDADE

- A porcentaxe de cada unha das prestacións relacionadas no primeiro compromiso desta Carta, que se reconócesen nun tempo que non supere o indicado para cada unha delas no dito compromiso, de acordo cos datos do Informe de Xestión.
- A porcentaxe dos estudos previos de xubilación e dos informes de COE emitidos nun tempo que non supere os 30 días hábiles de acordo cos datos do Informe de xestión.
- A porcentaxe dos informes de bonificación de edade por aplicación dos coeficientes reductores da idade de xubilación, dos informes e dos certificados sobre a condición de pensionista, importes de pensión retencións a efectos do IRPF, emitidos nun tempo que non supere o prazo de 1 día hábil de acordo cos datos do Informe de Xestión.
- A porcentaxe das prestacións e dos subsidios por desemprego e por cese de actividade tramitadas nun tempo que non supere os 10 días hábiles, de acordo cos datos do Informe de Xestión.
- A porcentaxe de tarxetas sanitarias europeas e formularios de dereito á asistencia sanitaria prestada noutros estados segundo os instrumentos internacionais de Seguridade Social entregadas no momento de presentar a solicitude.
- A porcentaxe de actos de inscripción de empresas e de asignación de códigos de contas de cotas, así como de baixas e variacións, realizadas no prazo de 1 día hábil, de acordo cos datos do Informe de Xestión.
- A porcentaxe de Direccións Provinciais que realicen os movementos de altas, baixas e variacións de traballadores realizados nun tempo máximo de 1 día hábil e a porcentaxe dos realizados entre 2 e 10 días hábiles, conforme aos datos do Ficheiro Xeral de Afiliación.
- A porcentaxe de números da seguridade social asignados, e de documentos de afiliación de traballadores emitidos no prazo de 1 día hábil, segundo os datos estadísticos do Informe de Xestión.

- A porcentaxe de informes de situación e de vida laboral emitidos no prazo de 1 día hábil, segundo os datos estadísticos do Informe de Xestión.
- A porcentaxe de tramitación de solicitudes de Convenios Especiais no prazo de 5 días hábiles e no caso dos Convenios Especiais tramitados como consecuencia dun ERE no prazo de 25 días hábiles, nos dous casos, de acordo cos datos estadísticos do Informe de Xestión.
- A porcentaxe de consultas á caixa de correo de Seguridade Social contestadas nun prazo máximo de 3 días hábiles, segundo os datos facilitados pola xestión estadística da caixa de correo.

FORMAS DE COLABORACIÓN E PARTICIPACIÓN

Os axentes sociais –sindicatos, empresarios, confraría e colexios profesionais– participan nos plans de actuación do ISM a través do Consello Xeral, a súa Comisión Executiva e as Comisións Executivas Provinciais.

Por outra parte, os usuarios e cidadáns en xeral, poden participar e colaborar na mellora da prestación dos servizos do ISM a través dos seguintes medios:

• Formulación das súas queixas e suxestións, dacando co que se expón na sección de Queixas e Suxestións.

• Expresión das súas opiniones a través dos cuestionarios de avaliación da atención e do servizos recibidos, que se ofrecerán periódicamente aos usuarios de determinados servizos.

• Expresión das súas opiniones nas enquisas que se realicen periódicamente polo ISM para coñecer ás súas necesidades e expectativas.

QUEIXAS E SUXESTIÓN

As manifestacións de insatisfacción cos servizos prestados e as iniciativas para a súa mellora pódense presentar a través de queixas e suxestións, no formulario establecido para tal fin, presencialmente en cada unidade provincial ou local e na oficina central do ISM, ou por medios eletrónicos (neste último caso, requírese a sinatura electrónica do interesado).

O titular da unidade afectada pola queixa ou suxestión responderá, polo medio que ó interesado sine die par atal fin, nun prazo máximo de 20 días hábiles, informándolle das actuacións realizadas e, no seu caso, das medidas adoptadas en relación coa queixa ou suxerencia formulada.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

No caso de incumprimento de algún dos compromisos declarados nesta Carta, os usuarios e cidadáns en xeral poden presentar reclamación ante a Dirección do ISM, á unidade responsable da mesma.

En calquera caso, a persoa titular da Dirección acusará recibo, confirmará a recepción da reclamación e responderá á mesma, ofrecéndolle unha información detallada sobre as circunstancias que determinan o incumprimento, se se comproba a súa existencia, nun prazo máximo de 20 días hábiles.

Así mesmo, a persoa titular da Dirección informará ao reclamante das medidas que, no seu caso correspondan, para evitar a repetición do incumprimento denunciado. En ningún caso as reclamaciones por incumprimento dos compromisos declarados nesta Carta darán lugar a responsabilidade patrimonial.

UNIDADE RESPONSABLE DA CARTA

Dirección del Instituto Social de la Marina

C/ Génova, 24_28004 MADRID_Tfn.: 91700 66 00

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

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

UNIÓN EUROPEA
FONDO SOCIAL EUROPEO



“El FSE invierte en tu futuro”