



CARTA DE SERVICIOS 2024/2027

del Instituto Social de la Marina



@dministración
electrónica



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL
Y MIGRACIONES

SECRETARÍA DE ESTADO
DE LA SEGURIDAD SOCIAL
Y PENSIONES



INSTITUTO SOCIAL
DE LA MARINA



DEPOSITO LEGAL:

M-8789-2024

NIPO:

123-24-043-3

NIPO WEB:

123-24-038-9

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

En esta publicación se ha utilizado papel reciclado libre de cloro de acuerdo con los criterios medioambientales de la contratación pública



CARTA DE SERVICIOS 2024/2027

del Instituto Social de la Marina



ÍNDICE

06 INTRODUCCIÓN

08 I. DATOS IDENTIFICATIVOS Y
FINES DEL INSTITUTO SOCIAL
DE LA MARINA

09 II. RELACIÓN DE SERVICIOS
PRESTADOS

15 III. DERECHOS DE LOS
CIUDADANOS

17 IV. PARTICIPACIÓN DE
CIUDADANOS Y USUARIOS

18 V. NORMATIVA
REGULADORA

25 VI. PRESENTACIÓN DE QUEJAS
Y SUGERENCIAS SOBRE EL
FUNCIONAMIENTO DE LOS
SERVICIOS

26 VII. COMPROMISOS
DE CALIDAD

30 VIII. INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

33 IX. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

35 X. MEDIDAS PARA LA IGUALDAD EFECTIVA DE MUJERES Y HOMBRES

36 XI. MEDIDAS QUE FACILITAN EL ACCESO AL SERVICIO Y MEJORAN SU PRESTACIÓN

39 XII. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

40 XIII. DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y ELECTRÓNICAS

49 OTROS DATOS DE INTERÉS





INTRODUCCIÓN

El Instituto Social de la Marina (ISM) se encuentra comprometido con un proceso de gestión de la calidad en su organización, iniciado ya en 2000, con la realización de diversas actuaciones, hoy integradas en el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, establecido por el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio. Todas las acciones desarrolladas en materia de calidad -evaluaciones conforme al Modelo de Excelencia EVAM, autoevaluaciones conforme al Modelo Europeo de Excelencia EFQM, implantación de un sistema de gestión de la calidad con arreglo a normas ISO en determinados ámbitos, implementación de las acciones de mejora derivadas de todo ello, etc.- se dirigen a la mejora continua en la prestación de servicios a las personas trabajadoras del sector marítimo-pesquero, dentro de un sistema de gestión de la calidad total, y con la intención decidida de continuar extendiendo, sistematizando e incardinando todas estas actuaciones de mejora de la calidad en la cultura del ISM.

Además, su gestión debe cumplir estándares de calidad específicos establecidos en los convenios internacionales y se ha adaptado a los nuevos medios disponibles en la actualidad para dar servicio al colectivo. En este sentido en 2015 se aprobó la Ley 47/2015 de 21 de octubre reguladora de la protección social de las personas trabajadoras del sector marítimo pesquero.

En este contexto se presenta este documento de compromiso con los ciudadanos adoptado por las personas que prestamos servicios en el ISM, compromiso que se deriva de su misión, visión y valores, tal como los entendemos, expresados formalmente en la Resolución de 27 de julio de 2023, de la Directora del Instituto, por la que se procede a la aprobación de las respectivas definiciones:

01



MISIÓN

Es misión del Instituto Social de la Marina proporcionar una protección social integral a las personas trabajadoras del sector-marítimo mediante la formación profesional marítima y sanitaria, la atención sanitaria -preventiva en tierra y asistencial a bordo y en el extranjero-, y la gestión de su Régimen Especial de Seguridad Social.

02



VISIÓN

El Instituto Social de la Marina aspira a conseguir los mejores estándares de calidad en la gestión de los servicios públicos encomendados y persigue ser el referente en la protección social y promoción profesional de las personas trabajadoras del sector marítimo-pesquero a nivel nacional e internacional, buscando el reconocimiento de la excelencia con el mínimo coste para la sociedad.

03



VALORES

El Instituto Social de la Marina se reconoce en los siguientes valores corporativos:

- ✓ Profesionalidad y especialización de las personas de la organización, reflejadas en un profundo conocimiento del sector para el que trabajan, garantizando el respeto a los derechos y libertades fundamentales del ciudadano.
- ✓ Proximidad y orientación al usuario en la gestión de sus trámites fomentando la participación ciudadana a través de los distintos canales de comunicación, ya sea presencial o telemáticamente y atendiendo a las nuevas necesidades y demandas del sector.
- ✓ Innovación, modernización y adecuación a las nuevas tecnologías.
- ✓ Transparencia en la gestión, con rendición de cuentas a la sociedad.
- ✓ Responsabilidad social y compromiso con el medio ambiente, impulsado y facilitando la consecución de los objetivos de desarrollo sostenible.





I DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL INSTITUTO SOCIAL DE LA MARINA

En virtud de las normas que regulan su régimen jurídico, el ISM se constituye como una Entidad de ámbito nacional de derecho público, con personalidad jurídica propia, que actúa bajo la dirección y tutela del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, adscrita a la Secretaría de Estado de la Seguridad Social y Pensiones, y que tiene una doble dimensión de competencias: como organismo encargado de la atención social del sector marítimo-pesquero, tanto en España como en el extranjero, y como entidad gestora del Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores del Mar.

SU ESTRUCTURA ORGÁNICA ES LA SIGUIENTE:

- En el ámbito central: la Dirección, como órgano de dirección y gestión de la que dependen las Subdirecciones Generales de Acción Social Marítima y de Seguridad Social de los Trabajadores del Mar, y la División de Administración y Análisis Presupuestario.
- En la periferia: 25 direcciones provinciales de las que dependen, a su vez, 95 direcciones locales, distribuidas en número variable según la provincia. Además, dos Centros Nacionales de Formación Marítima.





II RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

Al ISM, como organismo específico y unitario de gestión y protección de los trabajadores del mar, le corresponden las competencias y funciones que se resumen a continuación:

GESTIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL DE LOS TRABAJADORES DEL MAR:

En colaboración con la Tesorería General de la Seguridad Social:

- La inscripción de empresas y la asignación de código de cuenta de cotización principal.
- La apertura, variación y baja de códigos de cuenta de cotización.
- La afiliación, altas, bajas y variaciones de datos de los trabajadores del mar.
- La asignación de número de Seguridad Social.
- La información sobre el ámbito subjetivo de aplicación del Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores del Mar, sobre los requisitos y documentación necesarios para proceder a tramitar los movimientos de inscripción, afiliación, altas y bajas, así como asesoramiento personalizado en la cumplimentación de los modelos de solicitud.
- El trámite y resolución de convenios especiales del Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores del Mar.
- La emisión de certificados de situación y de vida laboral.
- La recaudación y el control de la cotización del Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores del Mar.

El reconocimiento y mantenimiento del derecho a prestaciones de:

- Asistencia sanitaria.
- Jubilación.
- Incapacidad permanente: parcial, total para la profesión habitual, absoluta, gran invalidez y lesiones permanentes no invalidantes.
- Muerte y supervivencia: viudedad, orfandad, favor de familiares y auxilio por defunción.
- Incapacidad temporal, nacimiento y cuidado de menor, riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural, responsabilidad en el cuidado del lactante, cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave.
- Prestación contributiva de desempleo, subsidio, subsidio extraordinario de desempleo y renta activa de inserción, expedientes de regulación de empleo temporal (ERTE), así como la prestación por cese de actividad.
- La revalorización anual de las pensiones de los beneficiarios del Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores del Mar.

- Estudios previos de jubilación y de informes de bonificación de edad por aplicación de coeficientes reductores de la edad de jubilación.
- Comunicaciones personalizadas sobre las modificaciones y variaciones de prestaciones en vigor y su causa.
- Certificaciones de prestaciones reconocidas y de retenciones practicadas sobre las mismas.
- Emisión de la tarjeta sanitaria europea y de formularios de derecho a asistencia sanitaria prestada en otros Estados al amparo de instrumentos internacionales de Seguridad Social.
- Reembolsos -a particulares o entre instituciones competentes- por la asistencia sanitaria prestada en otros Estados al amparo de instrumentos internacionales de Seguridad Social.
- Información sobre las distintas prestaciones y sus condiciones de acceso, así como asesoramiento personalizado en la cumplimentación de los modelos de solicitud.
- Información sobre servicios prestados y presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones presencialmente o a través del registro electrónico de la Sede Electrónica de la Seguridad Social.

Como Organismo Intermedio de Gestión del Programa Operativo del Fondo Europeo Marítimo y de Pesca:

- La tramitación y resolución de ayudas por paralización de actividades pesqueras, en virtud de delegación de competencias Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación.

EMPLEO:

- En las comunidades autónomas de Canarias y Madrid, así como en las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla -donde las políticas activas de empleo gestionadas por el ISM no han sido transferidas-, la realización de las actividades relativas al empleo en el sector marítimo: intermediación en el mercado laboral, registro de contratos, demandas de empleo, acciones de orientación, formación ocupacional, etc.

ASISTENCIA SANITARIA:

- La asistencia sanitaria de los trabajadores del mar y sus beneficiarios en las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.

MEDICINA ASISTENCIAL:

- Asistencia socio-sanitaria integral a los trabajadores del mar en aguas internacionales (tratamiento y seguimiento médico, atención social y, en su caso, repatriación y eva-



cuación de tripulantes), a través del Centro Radiomédico y los Centros Asistenciales del ISM en: NOUADHIBOU (Mauritania), MAHE-VICTORIA-NEW PORT (Seychelles) cuyo médico se desplaza hasta DIEGO SUAREZ (Madagascar) para prestar asistencia médica a la flota y WALVIS BAY (Namibia). Asistencia sanitaria en DAKAR (Senegal).

- Prestación mutua de asistencia sanitaria en cooperación con los buques de la armada, a la flota pesquera de bandera española que faena en el Índico, en coordinación con el Centro Radio Médico Español y el Centro Asistencial, en el extranjero, de Seychelles, para lo que se cuenta con el convenio de colaboración suscrito en 2017 entre el Ministerio de Defensa y el Instituto Social de la Marina.
- Atención por consulta radiomédica, sin limitación geográfica, por facultativos propios, con el apoyo de tecnologías de telemedicina para la recepción de imágenes y datos clínicos. Servicio disponible las 24 horas del día, ininterrumpidamente, los 365 días del año.
- Asistencia sanitaria, marítima y de salvamento a los trabajadores del mar, a través de los buques asistenciales del ISM, que se sitúan en las zonas de mayor concentración de flota española, brindando una atención sanitaria y técnica “in situ” a cualquier barco que lo solicite y que se encuentre dentro de su zona de operaciones.

El buque Esperanza del Mar ha navegado, desde el 14 de abril de 1982, en la costa occidental de África al sur de las islas Canarias y entre las Islas Azores y el Golfo de Vizcaya, en diferentes caladeros de pesca en función de la mayor concentración de buques. Desde junio de 2019 viene operando también por el Atlántico Norte y entre las Islas Azores y el Golfo de Vizcaya. Tiene su base en el puerto de Las Palmas.

El buque Juan de la Cosa, heredero de los barcos de apoyo que, desde 1992, prestaron servicio en las sucesivas campañas de Asistencia Médica Embarcada (AME), opera desde el 20 de julio de 2006 en el Atlántico Norte y entre las islas Azores y el Golfo de Vizcaya, dependiendo de la evolución de las campañas de pesca de anchoa, bonito y pez espada y su base se encuentra en el puerto de Santander.

Ambos buques prestan los siguientes servicios de carácter sanitario, marítimo y de salvamento:

- Asistencia sanitaria mediante consulta telemédica a los buques que lo soliciten.
- Asistencia sanitaria a bordo de los buques solicitantes cuando la situación lo requiera, mediante la presencia del personal sanitario que se considere adecuado y con la ayuda del material médico portátil que sea preciso.
- Asistencia sanitaria a bordo de los propios buques asistenciales para consulta ambulatoria u hospitalización, cuando así se aconseje por los médicos y las condiciones meteorológicas y técnicas lo permitan.



- Intervenciones quirúrgicas menores y otras acciones terapéuticas que conduzcan a la curación o, en su caso, a la estabilización clínica para el traslado a centros hospitalarios en tierra.
- Evacuaciones de los pacientes que lo precisen, con la colaboración de los correspondientes Centros de Coordinación de Salvamento -Marine Rescue Coordination Centers- (MRCC), la Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima (SASEMAR), el Servicio Aéreo de Rescate (SAR), los centros asistenciales del ISM en el extranjero y las autoridades consulares españolas.
- Información sobre uso, revisión y mantenimiento de los botiquines a bordo, así como sobre profilaxis ante enfermedades importantes y en materia de prevención de riesgos.
- Asistencia marítima aguada, combustible, reparaciones, electricidad y/o propulsión a los buques que lo requieran, cuando esté afectada su seguridad y las condiciones meteorológicas y técnicas lo permitan.

Estos servicios se prestan atendiendo las reglamentaciones nacionales e internacionales vigentes.

MEDICINA PREVENTIVA:

- Reconocimientos médicos de embarque marítimo (RMEM).
- Verificación de las condiciones higiénico-sanitarias de las embarcaciones.
- Educación e información sanitaria de los trabajadores del mar, incluyendo campañas de divulgación, prevención y promoción de la salud.
- Campañas de vacunación a trabajadores del mar en Centros de Sanidad Marítima

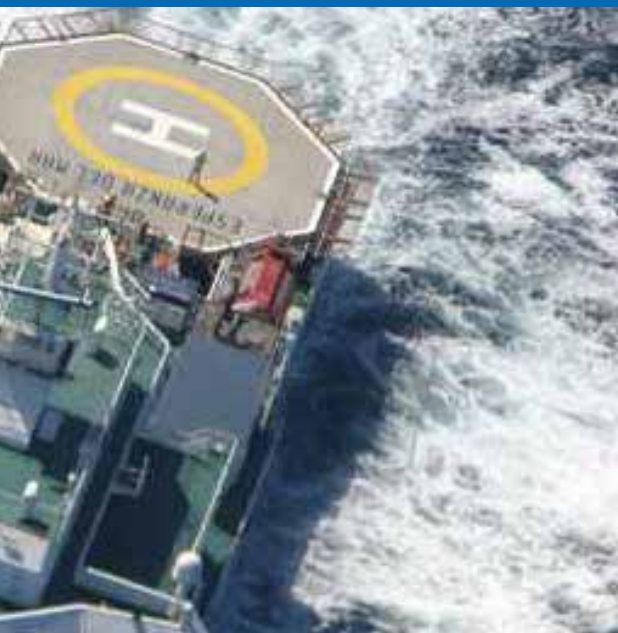


en coordinación con las consejerías de sanidad de las comunidades autónomas.

- Estudios epidemiológicos.
- Comunicación de la proximidad de la caducidad de la validez del reconocimiento en vigor.

REVISIÓN DE BOTIQUINES:

- Revisión y control de la actualización del contenido y de la conservación de todos los tipos de botiquines que deben llevar a bordo las embarcaciones que podrá ser online (documental) o presencial en los Centros de Sanidad Marítima para botiquines portátiles (tipo C).
- Información y sensibilización para impulsar la revisión, uso y actualización del contenido de los botiquines a bordo.
- Facilitación de documentación sanitaria relativa al botiquín a bordo (documentos de control de los contenidos de los botiquines, libro de registro de administración de fármacos a bordo, Guía Sanitaria a Bordo, etc.).



- Convocatoria anual de ayudas económicas para la dotación de los botiquines preceptivos.

FORMACIÓN SANITARIA:

- Impartición de cursos de Formación Sanitaria:
 - Específica Inicial (se imparte de manera presencial y/o semipresencial, en este último caso, la parte teórica se imparte de manera online y la práctica presencial).
 - Específica Avanzada (se imparte de manera presencial y/o semipresencial, en este último caso, la parte teórica se imparte de manera online y la práctica presencial).
 - Para actividades subacuáticas.
 - Primeros auxilios (certificado de Formación Básica).
- Homologación de centros privados para impartir formación sanitaria específica.
- Expedición de certificados de formación sanitaria específica.

- Edición de libros de texto y soportes audiovisuales digitales como apoyo didáctico.
- Comunicación de la proximidad de la caducidad de la validez del certificado de formación sanitaria en vigor.

FORMACIÓN MARÍTIMA:

- Divulgación del Plan Anual de Formación, (a través de la página web de la Seguridad Social, folletos, revista Mar), que contendrá la relación de cursos a impartir y su duración, con indicación del lugar de desarrollo.
- Asesoramiento y orientación al trabajador del mar en materia de formación marítimo pesquera.
- Impartición de la formación necesaria para desarrollar la actividad laboral en el sector marítimo pesquero, en los centros que conforman la red formativa del ISM (Instituto de Formación Profesional Marítimo Pesquera de Las Palmas de Gran Canaria, direcciones provinciales y locales, centros nacionales de formación.).
- Entrega a los alumnos asistentes a los cursos del diploma acreditativo de haber superado la acción formativa al objeto de que el organismo competente emita el certificado oficial.
- Desarrollo de las actividades educacionales propias de los niveles de enseñanza reglada (Ciclos Formativos de Grado Medio y Superior) en la Instituto de Formación Profesional Marítimo-Pesquera del ISM en Las Palmas de Gran Canaria.

ACCIÓN SOCIAL:

- La asistencia a los trabajadores del mar, especialmente en caso de abandono de tripulantes por empresas insolventes, tanto en puerto español como extranjero, apresamientos,

naufragios y otros análogos, así como la atención al marino emigrante en buques extranjeros o plataformas petrolíferas.

- La atención social a los trabajadores del mar y a sus beneficiarios en territorio nacional en las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla, en que esta competencia no ha sido trasferida, así como la gestión de hospederías para alojamiento de marineros en tránsito tanto en Ceuta y Melilla como en el centro asistencial de Walvis Bay.

PUBLICACIONES:

- La edición y distribución de publicaciones, unitarias y periódicas, en formato papel y electrónico -con destino a los trabajadores y empresas del sector marítimo y pesquero-, como medio idóneo para dar a conocer la actividad institucional, y como apoyo a los servicios que presta. Entre ellas: Revista Mar, Plan de Formación Profesional Marítima y Sanitaria, Guía Sanitaria a Bordo y campañas divulgativas.
- La difusión de campañas específicas de información sobre cuestiones determinadas, de interés para el sector marítimo pesquero.
- La edición y distribución de publicaciones de carácter divulgativo, en formato papel y electrónico, relativas a la gestión de empresarios, trabajadores y pensionistas del Régimen Especial de los Trabajadores del Mar. Entre ellas: El nuevo complemento para la reducción de la brecha de género, las modalidades de jubilación contributiva, la compatibilidad de las prestaciones y subsidios por desempleo, la nueva cotización de los trabajadores autónomos del grupo primero del Régimen Especial del Mar y las novedades en la prestación por cese de actividad.
- La publicación de manuales corporativos de los cursos impartidos según el Conve-

nio STCW, para su entrega telemática a los alumnos y profesores. Con el fin de contribuir a la formación y promoción profesional de los trabajadores del mar, así como elevar su nivel de cualificación y competencia profesional, el Instituto Social de la Marina ha creado una línea editorial con manuales de formación profesional marítima y sanitaria.

- Para su difusión, el Instituto Social de la Marina pone a su disposición la plataforma digital para la gestión de las publicaciones del Instituto Social de la Marina, ISMARINA PUBLICACIONES, que es una biblioteca donde se pueden encontrar todo tipo de publicaciones, tanto gratuitas como son las guías, vídeos y la Revista MAR (ahora disponible en versión digital en la dirección web <https://revistamar.seg-social.es>), como de pago en el caso de los manuales de los diferentes cursos que imparte la Entidad.

INFORMACIÓN:

Se facilita información sobre los fines y competencias del Organismo, en general, así como sobre los derechos de los ciudadanos y el modo de hacerlos valer, a través de distintos medios, tanto en la Oficina de Información Administrativa, de la sede central de la Entidad, como en los distintos centros y dependencias, provinciales y locales, de la misma.

Asimismo, la información indicada se facilita también en la web de la Seguridad Social: <http://www.seg-social.es>.

En cuanto a la información del día a día de la actividad del Organismo, se informa puntualmente a través de la nueva web de la Revista Mar <https://revistamar.seg-social.es/>, así como por medio de las redes X (antiguo twitter) <https://x.com/ismrevistamar> y Facebook <https://www.facebook.com/revistamar.ism>.



III DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los derechos en materia de seguridad social de los trabajadores del mar y de sus familiares se encuentran regulados tanto en la normativa general del Sistema, como en la específica del Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores del Mar, que se relaciona en el apartado V de esta Carta de Servicios, así como, los derechos de los ciudadanos usuarios de los servicios del ISM.

Así, los ciudadanos usuarios tienen derecho a:

- Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos y/o técnicos que las disposiciones vigentes impongan para el trámite de las prestaciones, certificados, reconocimientos médicos previos al embarque y cualquier otro trámite que soliciten.
- Conocer el nombre del empleado público que les atienda.
- Ser atendidos, directa y personalmente, con respeto y deferencia en todas las oficinas del ISM.
- Ser atendidos en la lengua que elijan de entre las que sean oficiales en la comunidad autónoma en que se encuentre la oficina del ISM a que se dirijan.
- No ser obligados a presentar documentos que ya obren en poder de la Administración.
- Ser auxiliados, en su caso, en la cumplimentación de los impresos necesarios para el acceso a las prestaciones gestionadas por el ISM.
- Conocer en todo momento la situación administrativa de cualquier expediente en el que se tenga legítimo interés.





- Ser notificado en el transcurso de los 10 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud respectiva, sobre el plazo máximo de resolución y los efectos del silencio administrativo.
- Recibir información de interés general por medios telefónicos, informáticos y electrónicos.
- Presentar reclamaciones, sin el carácter de recursos administrativos, sobre el funcionamiento de las dependencias del ISM.
- A relacionarse con el ISM por medios electrónicos y a ser asistidos en el uso de los mismos.

Además, en relación con las normas de prevención de riesgos y de seguridad y salud en los centros de trabajo, los ciudadanos son acreedores a:

- Tener seguridad en los accesos a las oficinas y demás dependencias de la Entidad mediante la existencia de planes de autoprotección que permitan una protección integral ante situaciones de emergencia.

Igualmente, los ciudadanos tendrán garantizada:

- La igualdad de oportunidades, la no discriminación por razón de discapacidad y la accesibilidad universal.
- La igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, mediante la eliminación de la discriminación por razón de sexo.

Por último, los ciudadanos, en su relación con el ISM, tienen derecho a que les sean respetados los datos de carácter personal que obren en el mismo como consecuencia de la prestación de sus servicios.



IV PARTICIPACIÓN DE CIUDADANOS Y USUARIOS

La participación de ciudadanos y usuarios en el ISM se lleva a cabo a través de los órganos superiores de participación y control de la gestión -el Consejo General, su Comisión Ejecutiva y las Comisiones Ejecutivas Provinciales-, en los que, además de la Administración, están representadas las organizaciones empresariales, sindicales y corporaciones de derecho público del sector marítimo pesquero.

Por otra parte, los ciudadanos en general, y más concretamente los usuarios de los servicios gestionados por el ISM, podrán colaborar en su mejora a través de los siguientes medios:

- a. Formulación de quejas y sugerencias, de acuerdo con lo que se expone en el apartado VI.
- b. Expresión de opiniones a través de los cuestionarios de evaluación a los que se refiere el apartado VIII.
- c. Expresión de opiniones en las encuestas periódicas que se realicen sobre el grado de satisfacción de los usuarios sobre los distintos servicios prestados por la Entidad y la forma de prestación de los mismos, así como sobre sus necesidades y expectativas al respecto.





V NORMATIVA REGULADORA



En el presente apartado se hace sólo una breve referencia a la normativa básica de cada uno de los epígrafes que se citan. Para consultar la legislación aplicable, directa o subsidiariamente, a las prestaciones y servicios gestionados por el ISM, se puede acudir a la página web de la Seguridad Social <http://www.seg-social.es> o a la sede electrónica de la Seguridad Social <https://sede.seg-social.gob.es>.

Normativa básica general:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común (BOE 02-10-2015).
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (BOE 02-10-2015).
- Ley 47/2015, de 21 de octubre, reguladora de la protección social de las personas trabajadoras del sector marítimo pesquero (BOE 22-10-2015).
- Constitución Española, de 27 de diciembre de 1978 [artículos 40.2, 41 y 43] (BOE 29-12-1978).
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (BOE 10-11-95).

- **Ley Orgánica 3/2018** de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (BOE 6-12-2018).
- **Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social**, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre (BOE 3-12-2013).
- **Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo**, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (BOE 23-03-2007).
- **Ley 9/2017, de 8 de noviembre**, de Contratos del Sector Público, por la que se trasponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (BOE 9-11-2017).
- **Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril**, de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera (BOE 30-04-2012).
- **Ley de Presupuestos Generales del Estado para cada ejercicio**.
- **Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero**, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano en la Administración General del Estado (BOE 4-03-1996).
- **Real Decreto 951/2005, de 29 de julio**, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado (BOE 03-09-2005).
- **Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo**, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado (BOE 24-03-2007).

Normativa básica de Seguridad Social de los Trabajadores del Mar:

- **Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social**, aprobado mediante Real Decreto-Legislativo 8/2015, de 30 de octubre (BOE 31-10-2015).
- **Ley 27/2011, de 1 de agosto**, sobre actualización, adecuación y modernización del sistema de Seguridad Social (BOE 02-08-2011).
- **Real Decreto 1311/2007, de 5 de octubre** (BOE 24-10-2007), por el que se establecen nuevos criterios para determinar la pensión de jubilación del Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores del Mar.
- **Reglamento (CE) 883/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 29 de abril de 2004** sobre la coordinación de los sistemas de seguridad social y Reglamento (CE) 987/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo de 16 de septiembre de 2009 por el que se adoptan las normas de aplicación del Reglamento (CE) 883/2004, sobre la coordinación de los sistemas de seguridad social.





- **Reglamento (UE) n° 1231/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo de 24 de noviembre de 2010** por el que se amplía la aplicación del Reglamento (CE) n° 883/2004 y el Reglamento (CE) n° 987/2009, a los nacionales de terceros países que, debido únicamente a su nacionalidad, no estén cubiertos por los mismos.
- **Convenios bilaterales de Seguridad Social suscritos por España con los siguientes países:** Andorra, Argentina, Australia, Brasil, Cabo Verde, Canadá, Chile, China, Colombia, Corea, Ecuador, Estados Unidos, Filipinas, Marruecos, México, Paraguay, Perú, Rusia, Túnez, Ucrania, Uruguay, Venezuela, República Dominicana, Senegal, Colombia y Japón.
- **Convenio Multilateral Iberoamericano de Seguridad Social de 10 de noviembre de 2007 y su Acuerdo de Aplicación** (BOE de 08-01-2011).
- **Real Decreto 84/1996, de 26 de enero**, por el que se aprueba el Reglamento General sobre inscripción de empresas, afiliación, altas y bajas y variaciones de datos de trabajadores en la Seguridad Social (BOE de 27-02-1996).
- **Real Decreto 2064/1995, de 22 de diciembre**, por el que se aprueba el Reglamento General sobre Cotización y Liquidación de otros derechos de la Seguridad Social (BOE de 25-01-1996).
- **Real Decreto 1415/2004, de 11 de junio**, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación de la Seguridad Social (BOE de 25-06-2004)



Normativa básica de Desempleo y de Cese de Actividad:

- **Real Decreto 625/1985, de 2 de abril** (BOE 07-05-1985), por el que se desarrolla la Ley 31/1984, de 2 de agosto, de Protección por Desempleo (BOE 04-08-1984), que lo considera vigente en lo no expresamente derogado.
- **Real Decreto 1369/2006, de 24 de noviembre** (BOE 05-12-2006), por el que se regula el programa de renta activa de inserción para desempleados con especiales necesidades económicas y dificultad para encontrar empleo.
- **Real Decreto 1541/2011, de 31 de octubre** (BOE 01-11-2011), por el que se desarrolla la Ley 32/2010, de 5 de agosto, por la que se establece un sistema específico de protección por cese de actividad de los trabajadores autónomos.



Normativa básica del Fondo Europeo Marítimo de Pesca y de Acuicultura:

- **Reglamento (UE) 2021/1139 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de julio de 2021** por el que se establece el Fondo Europeo Marítimo, de Pesca y de Acuicultura, y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2017/1004.
- **Reglamento (UE) 2021/1060 del Parlamento Europeo y del Consejo de 24 de junio de 2021** por el que se establecen las disposiciones comunes relativas al Fondo Europeo de Desarrollo Regional, al Fondo Social Europeo Plus, al Fondo de Cohesión, al Fondo de Transición Justa y al



Fondo Europeo Marítimo, de Pesca y de Acuicultura, así como las normas financieras para dichos Fondos y para el Fondo de Asilo, Migración e Integración, el Fondo de Seguridad Interior y el Instrumento de Apoyo Financiero a la Gestión de Fronteras y la Política de Visados.

- **Real Decreto 528/2022, de 5 de julio**, por el que se modifica el Real Decreto 1173/2015, de 29 de diciembre, de desarrollo del Fondo Europeo Marítimo y de Pesca en lo relativo a las ayudas a la paralización definitiva y temporal de la actividad pesquera.
- **Orden ministerial** por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de ayudas a los pescadores de buques pesqueros españoles afectados por la paralización temporal de la actividad pesquera.
- **Órdenes de convocatoria** para la concesión de ayudas a los pescadores de buques pesqueros españoles afectados por la paralización temporal de la actividad pesquera.

Normativa básica de Sanidad Marítima:

- **Ley 38/2003, de 17 de noviembre**, General de Subvenciones (BOE 18-11-2003).
- **Real Decreto 1120/2021, de 21 de diciembre**, por el que se modifica el Real Decreto 258/1999, de 12 de febrero (BOE

24-02-1999) por el que se establecen condiciones mínimas sobre la protección de la salud y la asistencia médica de los trabajadores del mar.

- **Real Decreto 887/2006, de 21 de julio** (BOE 25-07-2006), por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.
- **Real Decreto 869/2007, de 2 de julio** (BOE 13-07-2007), por el que se regula la concesión de prestaciones asistenciales en atención a las situaciones especiales derivadas del trabajo en la mar para trabajadores y beneficiarios del Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores del Mar y se establecen determinados servicios a los trabajadores del mar.
- **Real Decreto 1696/2007, de 14 diciembre** (BOE 31-12-2007), por el que se regulan los reconocimientos médicos de embarque marítimo.





- **Real Decreto 568/2011, de 20 de abril** (BOE 13-05-2011), por el que se modifica el Real Decreto 258/1999, de 12 de febrero, por el que se establecen condiciones mínimas sobre la protección de la salud y la asistencia médica de los trabajadores del mar (Corrección de errores del Real Decreto 568/2011, en el BOE 15-07-2011).
- **Real Decreto 357/2015, de 8 de mayo**, (BOE 9-05-2015), sobre cumplimiento y control de la aplicación del Convenio sobre el Trabajo Marítimo, 2006, de la Organización Internacional del Trabajo, en buques españoles.
- **Real Decreto 618/2020, de 30 de junio**, (BOE 2.07.2020) por el que se establecen mejoras en las condiciones de trabajo en el sector pesquero.
- **Orden de 19 de noviembre de 1997** (BOE 28-11-1997) por la que se fijan las cuantías máxima y mínima a reintegrar a las empresas inscritas en el Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores del Mar, por los gastos que les ocasione la asistencia sanitaria de sus trabajadores en puertos extranjeros.
- **Orden FOM/1415/2003, de 23 de mayo** (BOE 04-06-2003), por la que se regula el sistema de calidad y las auditorías externas exigidas en la formación y expedición de títulos para el ejercicio de profesiones marítimas.
- **Orden PRE/930/2002, de 23 de abril** (BOE 30-04-2002), por el que se modifica el contenido de los botiquines que deben llevar a bordo los buques según lo establecido por el Real Decreto 258/1999, de 12 de febrero, por el que se establecen las condiciones mínimas sobre la protección de la salud y la asistencia médica de los trabajadores del mar.
- **Real Decreto 1120/2021, de 21 de diciembre**, por el que se modifica el Real Decreto 258/1999, de 12 de febrero, por el que se establecen condiciones mínimas sobre la protección de la salud y la asistencia médica de los trabajadores del mar.
- **Orden PRE/646/2004, de 5 de marzo** (BOE 12-03-2004), por la que se establecen los contenidos mínimos de los programas de formación sanitaria específica y las condiciones para la expedición y homologación del certificado de formación sanitaria de los trabajadores del mar.
- **Orden ESS/2542/2014, de 5 de diciembre** (BOE 06-01-2015), por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones para la dotación de los botiquines de los que han de ir provistos los buques. Orden PRE/2315/2015, de 3 de noviembre (BOE 5-11-2015), por la que se modifica el contenido de los botiquines que deben llevar a bordo los buques según lo establecido por el Real Decreto 258/1999, de 12 de febrero, por el que se establecen condiciones mínimas sobre la protección de la salud y la asistencia médica de los trabajadores del mar.
- **Real Decreto 269/2022, de 12 de abril**, por el que se regulan los títulos profesionales y de competencia de la Marina Mercante.



Normativa básica de Formación Marítima:



- **Real Decreto 36/2014, de 24 de enero** (BOE 17-02-2014), por el que se regulan los títulos profesionales del sector pesquero.
- **Real Decreto 449/2020, de 10 de marzo** (BOE 11-5-2020), por el que se modifica el Real Decreto 36/2014, de 24 de enero, por el que se regulan los títulos profesionales del sector pesquero, con el fin de modernizar sus requisitos y efectos.
- **Real Decreto 618/2020, de 30 de junio** (BOE 2-7-2020), por el que se establecen mejoras en las condiciones de trabajo en el sector pesquero.
- **Real Decreto 528/2023, de 20 de junio** (21-6-2023), por el que se modifica el Real Decreto 36/2014, de 24 de enero, por el que se regulan los títulos profesionales del sector pesquero, con el fin de establecer condiciones específicas para los titulados que lleven a cabo determinadas modalidades de pesca.
- **Orden FOM/2296/2002, de 4 de septiembre** (BOE 20-09-2002), por la que se regulan los programas de formación de los títulos profesionales de Marineros de Puente y de Máquinas de la Marina Mercante, y de Patrón Portuario, así como los certificados de especialidad acreditativos de la competencia profesional.
- **Orden FOM/1415/2003, de 23 de mayo** (BOE 04-06-2003), por la que se regula el sistema de calidad y las auditorías externas exigidas en la formación y expedición de títulos para el ejercicio de profesiones marítimas.
- **Orden PRE/646/2004, de 5 de marzo** (BOE 12-03-2004), por la que se establecen los contenidos mínimos de los programas de formación sanitaria específica y las condiciones para la expedición y homologación del certificado de formación sanitaria de los trabajadores del mar.
- **Real Decreto 292/2018, de 18 de mayo**, (BOE 06-06-2018) por el que se regula el procedimiento de acceso y el régimen de prestación de la formación profesional marítima y sanitaria del Instituto Social de la Marina.



- **Orden TMS/693/2018, de 28 de junio**, (BOE 30-06-2018) por la que se desarrolla el Real Decreto 292/2018, de 18 de mayo, por el que se regula el procedimiento de acceso y el régimen de prestación de la formación profesional marítima y sanitaria del Instituto Social de la Marina.
- **Real Decreto 449/2020, de 10 de marzo**, (BOE 11-05-2020) por el que se modifica el Real Decreto 36/2014, de 24 de enero, por el que se regulan los títulos profesionales del sector pesquero, con el fin de modernizar sus requisitos y efectos.
- **Orden PRE/3264/2008, de 6 de noviembre**, (BOE 15-11-08) por la que se regulan los centros nacionales de formación dependientes del Instituto Social de la Marina.
- **Real Decreto 269/2022, de 12 de abril** (BOE 13-04-2022) por el que se regulan los títulos profesionales y de competencia de la Marina Mercante.

Normativa básica de Acción Social Marítima:

- **Ley 38/2003, de 17 de noviembre**, General de Subvenciones (BOE 18-11-2003).
- **Real Decreto 887/2006, de 21 de julio**, (BOE 25-07-2006), por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.
- **Real Decreto 869/2007, de 2 de julio** (BOE 13-07-2007), por el que se regula la concesión de prestaciones asistenciales en atención a las situaciones especiales derivadas del trabajo en la mar para trabajadores y beneficiarios del Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores del Mar y se establecen determinados servicios a los trabajadores del mar.
- **Orden de 19 de noviembre de 1997** (BOE 28-11-1997) por la que se fijan las cuantías máxima y mínima a reintegrar a las empresas inscritas en el Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores del Mar, por los gastos que les ocasione la asistencia sanitaria de sus trabajadores en puertos extranjeros.
- **Orden TAS/29/2008, de 15 de enero**, (BOE 19-01-2008), por la que se desarrolla el Real Decreto 869/2007, de 2 de julio, por el que se regula la concesión de prestaciones asistenciales en atención a las situaciones especiales derivadas del trabajo en la mar para trabajadores y beneficiarios del Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores del Mar y se establecen determinados servicios a los trabajadores del mar.
- **Órdenes ministeriales** que establecen las bases reguladoras y se efectúan las convocatorias para la concesión por el Instituto Social de la Marina de subvenciones a Instituciones sin fines de lucro para la realización de actividades socio-culturales, y las que establecen las bases reguladoras para la concesión de ayudas de estudios para trabajadores y beneficiarios del Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores del Mar y becas de colaboración.
- **Reglamento n° 498/2007, de la Comisión, de 26 de marzo de 2007**, por el que se establecen las disposiciones de aplicación del Reglamento (CE) n° 1198/2006. Reglamento (CE) n° 744/2008, del Consejo, de 24 de julio de 2008, por el que se establece una acción específica temporal para promover la reestructuración de las flotas pesqueras de la Comunidad Europea afectadas por la crisis económica.



VI PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS

Los ciudadanos usuarios podrán efectuar manifestaciones de insatisfacción con los servicios prestados, así como formular iniciativas para mejorar su calidad, a través de la presentación de quejas y sugerencias por los siguientes procedimientos:

- a. Presencialmente, en el formulario que, al efecto, estará emplazado en lugar accesible y señalado de forma visible en cada unidad provincial y local, así como en la oficina central de información administrativa, en la sede central del Instituto.
- b. Mediante correo postal, dirigido a cualquiera de las oficinas del ISM.
- c. Por correo electrónico o por Internet a través de la página web de la Seguridad Social <http://www.seg-social.es> o de la Sede Electrónica de la Seguridad Social <https://sede.seg-social.gob.es>. En ambos casos la tramitación es la misma.

En estos casos, deberán estar suscritas con la firma electrónica del interesado.

Los firmantes de las quejas y sugerencias deben identificarse en el espacio reservado para ello en el formulario, pudiendo, si lo desean, ser auxiliados en la formulación de su queja o sugerencia por los funcionarios responsables.

El titular de la unidad afectada responderá a los ciudadanos, en un plazo máximo de 20

días hábiles, informándoles de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas. Formuladas las quejas y sugerencias por cualquiera de los modos señalados en los apartados anteriores, los usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen para ello.

El transcurso de dicho plazo puede suspenderse si la Unidad responsable del trámite requiere al ciudadano información adicional para completar la contestación, que éste deberá remitir en un plazo de diez días hábiles. Una vez recibida la información solicitada al ciudadano, se reanuda, hasta completarse, el cómputo del plazo indicado. Transcurrido dicho plazo sin haber recibido respuesta, el ciudadano podrá dirigirse a la Inspección de Servicios de la Entidad para conocer los motivos de la falta de contestación.

En cuanto a los efectos de las quejas y según dispone el art. 19 del RD 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, estas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que se consideren interesados en el procedimiento.



VII COMPROMISOS DE CALIDAD



El ISM se compromete a prestar a los trabajadores del mar los servicios enumerados en esta Carta de servicios -y a respetar los derechos de los ciudadanos en ella recogidos-, mediante el impulso de la implantación de políticas de gestión de la calidad total, con sujeción a los siguientes compromisos de calidad:

Prestaciones económicas.

1 El trámite y resolución de las prestaciones económicas reconocidas al amparo de la legislación nacional, se llevará a cabo asegurando, en todo caso, la no interrupción

de rentas y, concretamente, en los siguientes tiempos máximos desde la presentación completa de la solicitud:

- Jubilación: 15 días hábiles.
- Viudedad, orfandad y favor de familiares: 10 días hábiles.
- Incapacidad temporal: 10 días hábiles.
- Nacimiento y Cuidado de menor: 10 días hábiles.

2 Los estudios previos de jubilación se emitirán en un tiempo máximo de 30 días hábiles desde la presentación completa de la documentación requerida para su trámite.

3 Los informes de bonificación de edad por aplicación de coeficientes reductores de la edad de jubilación, los informes y certificados sobre la condición de pensionista, importes de pensión y retenciones a efectos del I.R.P.F., se facilitarán en 1 día hábil desde la solicitud.

4 El trámite y resolución de las prestaciones y subsidios de desempleo y por cese de actividad se llevará a cabo en un tiempo máximo de 10 días hábiles, desde la presentación completa de la solicitud.

5 La tarjeta sanitaria europea se enviará al domicilio de los interesados en un plazo de 5 días hábiles desde la solicitud y los formularios de derecho para asistencia sanitaria internacional se entregarán en el momento de presentar su solicitud.

Inscripción de empresas. Altas, bajas y variaciones de datos de trabajadores.

6 La formalización de la inscripción de empresas, definitiva o provisional, y la correspondiente asignación de códigos de cuenta de cotización, así como las bajas y variaciones, se realizará en un tiempo máximo de 1 día hábil, desde el de la presentación completa de la solicitud.

7 Las altas, bajas y variaciones de datos de los trabajadores se tramitarán en un tiempo máximo de 1 día hábil, a contar desde que se presente la documentación requerida para su trámite.

8 La asignación de número de seguridad social y la expedición del documento de afiliación a los trabajadores se realizará en un tiempo máximo de 1 día hábil, desde la presentación completa de la solicitud.

9 La emisión de los certificados de situación y vida laboral de trabajadores, solici-

tados por los interesados, se efectuará en un plazo máximo de 1 día hábil desde la solicitud desde la solicitud.

10 La tramitación de las solicitudes de convenio especial se realizará en un tiempo inferior o igual a 5 días hábiles desde la presentación completa de la solicitud. En el caso de convenios especiales consecuencia de un ERE, el plazo será inferior o igual a 25 días hábiles.

Sanidad Marítima, Reconocimientos médicos de embarque marítimo.

11 Los reconocimientos médicos de embarque marítimo (RMEM) se realizarán de manera que los trabajadores del sector no efectúen más de 1 desplazamiento al Centro de Sanidad Marítima.

12 Se pondrá a disposición del interesado, además del certificado médico de aptitud, un informe médico sobre su estado de salud, con información objetiva, fácilmente comprensible y adecuada al tipo de reconocimiento practicando, en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la finalización del RMEM.

Revisión de botiquines.

13 Las revisiones de botiquines reglamentarios se realizarán en un tiempo inferior a 5 días hábiles desde la correspondiente solicitud, respecto a botiquines de los tipos A y B -si las condiciones meteorológicas lo permiten- y a 3 días hábiles para botiquines tipo C. Únicamente se exceptuarán los períodos de paro biológico y otras situaciones análogas que no impliquen especial urgencia.





Buques asistenciales.

14 Los buques asistenciales “Esperanza del Mar” y “Juan de la Cosa” permanecerán operativos en las zonas asignadas, al menos 280 días al año, salvo que las condiciones meteorológicas adversas u otras causas de fuerza mayor lo impidan, salvedades éstas que serán mensualmente comunicadas a las Cofradías y autoridades de la zona de actuación de los buques.

15 Los buques asistenciales tendrán disponibilidad permanente, mientras estén navegando, dando respuesta radiotelefónica inmediata a todas las solicitudes de asistencia sanitaria, marítima y de salvamento, por medio de su personal especializado.

16 Los correspondientes historiales sanitarios, que constan en la base de datos de SANIMAR, se utilizarán en tiempo real en todas las atenciones médicas realizadas por los buques asistenciales a los marineros que hayan realizado los RMEM o que tengan historiales activos en la correspondiente base de datos, salvo que se presenten dificultades técnicas en las comunicaciones que lo impidan.

17 Se mantendrá en vigor durante cada año natural al menos un convenio de colaboración con algún centro hospitalario de referencia en tierra que disponga de unidad de telemedicina, con el fin de utilizar técnicas de telemedicina, videoconferencia y transmisión de datos e imágenes en tiempo real cuando por criterio médico así se considere necesario.

18 La información institucional del ISM en la página web de la Seguridad Social se actualizará con antelación a que se produzca alguna variación en los servicios que prestan los buques asistenciales, las zonas de navegación asignadas, sus fechas de actuación y/o sus frecuencias de llamada. Si la variación de fechas se debiera al mal estado de la mar u otros hechos imprevistos, la información se actualizará al conocerse el hecho y, en todo caso, el mismo día de producirse.

Formación. Formación marítima.

En materia de formación marítima, tanto la que se desarrolla en las direcciones provinciales como la impartida en los Centros Nacionales de Formación en Bamio e Isla Cristina, el ISM se compromete a alcanzar los siguientes parámetros de calidad:



19 El Plan Anual de Formación se publicará en la página web de la Seguridad Social en el mes de enero de cada año, con su oferta formativa e información complementaria (normativa de aplicación, cursos programados y su duración, lugar de impartición, requisitos y condiciones de acceso...).

20 El tiempo máximo en el que los certificados y diplomas acreditativos de haber superado la acción formativa se pondrán a disposición de los alumnos, será de 3 días hábiles, contados a partir de la finalización académica de los cursos.

21 El tiempo máximo de trámite y resolución de los reembolsos de gastos que puedan presentar los alumnos asistentes a cursos de formación impartidos por el ISM, será de 30 días hábiles, a contar desde la presentación de la documentación justificativa del gasto.

22 Se tramitarán y resolverán las solicitudes de cursos de formación en un tiempo máximo de 20 días hábiles a contar desde la fecha de registro de la solicitud.

Centros Nacionales de Formación en Bamio e Isla Cristina.

23 Cada año se impartirán al menos 7.000 horas lectivas en el Centro Nacional de Formación de Bamio y 3.000 horas lectivas en el Centro Nacional de Formación de Isla Cristina.

24 Se dará respuesta a las solicitudes de los servicios ofrecidos por los Centros Nacionales de Formación en las respectivas Guías de Servicios, en un plazo máximo de 24 horas desde que se reciba la solicitud.

25 Las reclamaciones académicas y felicitaciones presentadas se contestarán en un plazo máximo de 15 días hábiles desde su presentación.

Internet: información y consultas.

26 Las consultas que formulen los ciudadanos a través del buzón de la Seguridad Social en Internet, se contestarán en un plazo máximo de 3 días hábiles, contados desde el día siguiente a la entrada en el buzón.



VIII INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS



Para comprobar el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad ofrecidos, se establecen los siguientes indicadores:

Prestaciones económicas.

- 1 Porcentaje de cada una de las clases de prestaciones relacionadas en el compromiso 1 de esta Carta, que se hayan reconocido en un tiempo que no supere el indicado para cada una de ellas en dicho compromiso, de acuerdo con los datos del Informe de Gestión.
- 2 Porcentaje de los estudios previos de jubilación emitidos en un tiempo que no supere el plazo de 30 días hábiles de acuerdo con los datos del Informe de Gestión.
- 3 Porcentaje de informes de bonificación de edad por aplicación de coeficientes reductores de la edad de jubilación, de informes y certificados sobre la condición de pensionista, importes de pensión y retenciones a efectos de IRPF, emitidos en un tiempo que no supere el plazo de 1 día hábil desde la solicitud de acuerdo con los datos del Informe de Gestión.
- 4 Porcentaje de prestaciones y subsidios por desempleo y por cese de actividad

tramitadas en un tiempo que no supere el plazo de 10 días hábiles, de acuerdo con los datos del Informe de Gestión.

- 5 Porcentaje de tarjetas sanitarias europeas enviadas al domicilio de los interesados en un plazo de 5 días hábiles desde la solicitud y de los formularios de derecho para asistencia sanitaria internacional entregados en el momento de su solicitud.

Inscripción de empresas. Altas, bajas y variaciones de datos de trabajadores.

- 6 Porcentaje de actos de inscripción de empresas y de asignación de códigos de cuentas de cotización, así como de bajas y variaciones, efectuados en el plazo de 1 día hábil, de acuerdo con los datos del Informe de Gestión.

- 7 Porcentaje de movimientos de altas, bajas y variaciones de trabajadores realizados en un tiempo máximo de 1 día hábil, conforme a los datos del Fichero General de Afiliación.

- 8 Porcentaje de números de seguridad social asignados, y de documentos de afiliación de trabajadores emitidos, en el plazo de 1 día hábil, de acuerdo con los datos estadísticos del Informe de Gestión.

- 9 Porcentaje de informes de situación y de vida laboral emitidos en el plazo de 1 día hábil desde la solicitud, de acuerdo con los datos estadísticos del Informe de Gestión.

- 10 Porcentaje de tramitación de solicitudes de Convenios Especiales en el plazo de 5 días hábiles desde la presentación completa de la solicitud y en el caso de los Convenios Especiales tramitados como consecuencia de un ERE en el

plazo de 25 días hábiles, en ambos casos, de acuerdo con los datos estadísticos del Informe de Gestión.

Sanidad marítima Reconocimientos médicos de embarque marítimo.

- 11 Porcentaje de reconocimientos médicos para cuya realización no se hayan efectuado más de 1 visita al Centro por parte de los trabajadores objeto de RMEM, de acuerdo con los datos estadísticos que proporciona la aplicación informática de gestión de los reconocimientos (SANIMAR).

- 12 Porcentaje de los informes médicos cuya puesta a disposición del interesado no haya superado los 3 días hábiles, a contar desde el día de finalización del RMEM, de acuerdo con los datos de la aplicación SANIMAR.

Revisión de botiquines.

- 13 Porcentajes de botiquines tipo A, B, y de tipo C, cuya revisión se haya llevado a cabo en un tiempo que no supere los plazos de revisión de 5 y 3 días hábiles, respectivamente, de acuerdo con los datos del Informe de Gestión.

Buques asistenciales.

- 14 Porcentaje de días que ha permanecido operativo cada uno de los buques asistenciales cada año en relación con los 280 días que constituye el correspondiente compromiso, de acuerdo con los datos proporcionados por el Informe de Gestión.

- 15 Porcentaje de llamadas atendidas, de buques que demandan asistencia, en relación con las solicitadas, de acuerdo con los datos proporcionados por el Informe de Gestión.

16 Porcentaje de consultas realizadas con apoyo de historias clínicas, en relación con el total de las atenciones prestadas a marineros que hayan realizado los RMEM o que tengan historiales activos en la correspondiente base de datos, de acuerdo con la información contenida en la aplicación SANIMAR.

17 Número de convenios, con hospitales públicos de referencia, en vigor cada año.

18 Porcentaje de actualizaciones de la información institucional del ISM en la página web de la Seguridad Social, relativas a cambios producidos en las zonas de navegación, fechas de actuación y/o frecuencias de llamada de los buques asistenciales, en relación con el número de cambios producidos en un período considerado.

Formación marítima.

19 Fecha de publicación del Plan Anual de Formación en la página web de Seguridad Social.

20 Porcentaje de certificados y diplomas acreditativos de haber superado la acción formativa puestos a disposición de los alumnos asistentes a los cursos de formación, en un plazo máximo de 3 días hábiles contado a partir de la finalización académica de los cursos.

21 Porcentaje de las solicitudes de reembolso de gastos presentadas por los alumnos asistentes a los cursos de formación tramitadas y resueltas en un plazo máximo de 30 días hábiles, contado a partir de la fecha de presentación de la documentación justificativa del gasto.

22 Porcentaje de solicitudes de cursos resueltas en un plazo máximo de 20 días.

Centros Nacionales de Formación en Bamio e Isla Cristina.

23 Porcentaje de horas de formación efectivamente impartidas en cada uno de los dos Centros Nacionales de Formación del ISM al cabo de un año natural, teniendo como referencia 7.000 horas lectivas mínimas anuales a realizar en el Centro de Formación de Bamio y 3.000 horas lectivas mínimas anuales a realizar en el Centro Nacional de Formación Isla Cristina.


24 Porcentaje de respuestas dadas en un plazo máximo de 24 horas a las solicitudes de los servicios ofrecidos por los centros nacionales de formación en las respectivas Guías de Servicios.

25 Porcentaje de reclamaciones académicas y felicitaciones contestadas en un plazo máximo de 15 días hábiles a contar desde su presentación.

Internet: información y consultas.

26 Porcentaje de consultas realizadas al buzón de la Seguridad Social contestadas en un plazo máximo de 3 días hábiles, de acuerdo con los datos proporcionados por la gestión estadística del buzón.





IX SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

El ISM cuenta con los siguientes sistemas de aseguramiento de la calidad:

Informe de Gestión.

Facilita la información estadística que permite, en cada momento, conocer el nivel de calidad de las prestaciones de servicios, siendo un objetivo prioritario del Instituto el establecimiento de unos parámetros de medición de la gestión que se adecuen a los compromisos que se adquieren en esta Carta de Servicios.

Cuestionarios de evaluación.

Para conocer la opinión de los usuarios de los servicios prestados por el ISM -lo que resulta imprescindible para procurar satisfacer sus necesidades y expectativas, así como para tender a la mejora continua a la que aspira la Entidad- se establecerá la utilización sistemática de algunas herramientas, entre las que se encuentran los cuestionarios de evaluación de la satisfacción del servicio prestado.

Visitas de Inspección.

La Inspección de Servicios, con independencia de las visitas de carácter ordinario y de las conjuntas con la Inspección General de Servicios del Ministerio de Inclusión, Se-

guridad Social y Migraciones que se realizan para el control de la calidad de la gestión de los servicios, llevará a cabo visitas extraordinarias cuando, a través de las reclamaciones y las quejas formuladas, o por otros medios, se detecte el irregular funcionamiento de los servicios o de los procedimientos de gestión.

Prevención de riesgos laborales.

La Dirección del ISM promueve la puesta en práctica de la evaluación de los riesgos laborales -y la consiguiente elaboración de planes de prevención- en los distintos centros dependientes de la Entidad. Asimismo, fomenta la vigilancia periódica del estado de salud de sus empleados.

Calidad total: Procesos de evaluación.

Los niveles de calidad de la gestión llevada a cabo por las distintas unidades del ISM -así como su grado de mejora continua- se contrasta mediante procesos de evaluación, llevados a cabo en distintas unidades administrativas de la Entidad, aplicando las dos modalidades previstas en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado: autoevaluación y evaluación externa. La primera mediante el modelo europeo de excelencia -EFQM-; la segunda mediante el modelo de evaluación, aprendizaje y mejora -EVAM-.



Calidad en los procesos de Formación Marítima.

Los procesos que configuran la acción formativa marítima del ISM -desde la planificación de los cursos, hasta la evaluación de la docencia y de los programas formativos-, se ajustan a los requisitos del Convenio Internacional sobre Normas de Formación, Titulación y Guardia para la Gente del Mar (Convenio STCW-78/95) y del resto de la normativa aplicable, mediante la aplicación del modelo definido por la norma internacional ISO 9001:2015 y versiones actualizadas de la misma.

La Auditoría de renovación de Certificación al Sistema de Gestión de la Calidad (ER-0625 /2006) del INSTITUTO SOCIAL DE LA MARINA ha certificado la implantación del Sistema respecto a los requisitos especificados en la norma de referencia UNE-EN ISO 9001:2015. ICDQ certifica que la organización dispone de un sistema de gestión de la calidad conforme con la Norma

ISO 9001:2015, con fecha de expiración 22.05.2024, para las actividades

- A) Diseño e impartición de formación no reglada para el ejercicio de profesiones marítimas.
- B) Impartición de formación no reglada para el ejercicio de profesiones marítimas.
- C) Realización de actuaciones de carácter preventivo sanitario: Control de botiquines y de las condiciones higiénico-sanitarias de los buques
- D) Reconocimientos médicos de embarque marítimo.
- E) Prestación del servicio de alojamiento en las residencias y hospederías propias del Instituto Social de la Marina.
- F) Actividades sanitarias de buques asistenciales del ISM.
- G) Actividades del Centro radiomédico.

Formación del personal.

Con el fin de contribuir a la profesionalización de los trabajadores del ISM, la Entidad lleva a cabo de forma permanente acciones formativas que permiten, a través de la actualización de conocimientos o de la introducción de nuevas técnicas y herramientas de gestión, una mejora de la calidad en el desempeño de sus funciones.

Gestión por objetivos.

El ISM tiene implantado un sistema de gestión por objetivos que permite hacer un seguimiento más adecuado de la gestión e incidir en los aspectos que, por su relevancia o interés, contribuyen a mejorar y orientar el trabajo que se viene desarrollando.



X MEDIDAS PARA LA IGUALDAD EFECTIVA DE MUJERES Y HOMBRES



El ISM incorporará en todos sus objetivos y actuaciones el principio de igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, corrigiendo o remediando las situaciones de desigualdad que se puedan detectar y reforzando las políticas activas dirigidas a la efectiva igualdad y ausencia de discriminación por razón de sexo.



XI MEDIDAS QUE FACILITAN EL ACCESO AL SERVICIO Y MEJORAN SU PRESTACIÓN

ENTRE ELLOS, SE ENUMERAN LOS SIGUIENTES:

Principios generales.

Los empleados del ISM:

- Actuarán con integridad, imparcialidad, transparencia, receptividad y responsabilidad profesional, evitando a los usuarios derivaciones innecesarias a otros centros administrativos.
- Velarán por que su relación con los ciudadanos se desarrolle con arreglo a principios de colaboración, confianza, eficiencia, eficacia y trato personalizado.
- Se encargarán, en los servicios centrales del ISM, de que la información, gestión y trámite sean homogéneos en todos los centros del organismo.

Normas de atención personalizada.

Los empleados del ISM:

- Se identificarán adecuadamente.
- Escucharán activamente al ciudadano.

- Utilizarán un lenguaje comprensible al dirigirse a él.
- Tratarán de resolverle la cuestión que planteen en el menor tiempo posible.
- Le preguntarán si han sido satisfechas sus expectativas.
- Le atenderán con amabilidad y cortesía.

Atención en lenguas cooficiales.

En los distintos centros radicados en territorio de comunidades autónomas con lengua cooficial, el ISM dispondrá de la presencia de personal conocedor de dicha lengua.

Centros de Sanidad Marítima.

En las sedes de todas las direcciones provinciales y en las de algunas direcciones locales se ubican centros de Sanidad Marítima, cuya distribución geográfica evita desplazamientos a los trabajadores del mar para efectuar el reconocimiento médico previo al embarque que se lleve a cabo en el ámbito de la medicina preventiva, así como para facilitar la revisión reglamentaria y periódica de los botiquines de los buques.



Calidad material, espacial y ambiental.

El Instituto dispone de centros distribuidos por toda la costa, lo que permite aproximar los servicios a los usuarios. Desde ellos se facilita la información y la gestión que demanda el sector marítimo-pesquero. La mayoría de estos centros se corresponden con la edificación tipo: Casa del Mar, que se ajusta a las recomendaciones de la OIT sobre el bienestar de la gente del mar.

Las Casas del Mar responden satisfactoriamente a criterios de calidad espacial, material y ambiental, adecuándose progresivamente a los requerimientos exigidos por la normativa vigente en materia de seguridad y salud laboral y de accesibilidad en los edificios, arbitrando a estos efectos las medidas oportunas para la eliminación gradual de las barreras arquitectónicas.

Desde las Casas del Mar se facilita el mejor servicio por reunir las condiciones de:

- Proximidad al domicilio de los trabajadores del mar.
- Amplitud y comodidad de sus oficinas.
- Oficinas con señalización y accesos adecuados.
- Imagen institucional clara y diferenciada.

En su compromiso con la renovación energética, el Instituto Social de la Marina, siguiendo con las recomendaciones que ha hecho la Unión Europea en la denominada Agenda 2030, se ha propuesto cumplir uno de sus objetivos más ambiciosos: la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero con fecha de referencia en el año 2030, estimando para entonces una reducción de un 40% de las emisiones respecto al año 1990.



La estrategia para la reducción de emisiones comprende las siguientes actuaciones:

- Mediante resolución de la Dirección del Instituto Social de la Marina de 30 de diciembre de 2020 se aprobó el Plan Nacional del ISM para la mejora medioambiental y reducción de la huella de carbono (2021-2025).
- Se han registrado los datos a nivel nacional del Instituto Social de la Marina del impacto medioambiental durante el periodo 2017-2021 para la solicitud del Sello de Inscripción en la Huella y se están completando los trámites para el reconocimiento del Sello de Reducción de Huella de Carbono, concedido por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.
- Una vez concluido el periodo de vigencia del Plan Nacional del ISM para la mejora medioambiental y reducción de la huella de carbono (2021-2025), se revisará el cumplimiento de los objetivos conseguidos

y se procederá a la actualización de los objetivos y del Plan.

Implantación de medidas de Administración electrónica.

En el esfuerzo permanente de modernización de la gestión encomendada al ISM, y también con el fin de acercarla al ciudadano, evitándole desplazamientos, se han puesto en funcionamiento las siguientes medidas:

- Posibilidad a través del servicio “Presentación de otros escritos, solicitudes y comunicaciones (Instituto Social de la Marina). Sin certificado” de la Sede Electrónica de la Seguridad Social, de presentar, exclusivamente en nombre propio, escritos, solicitudes o comunicaciones dirigidas al Instituto Social de la Marina en supuestos excepcionales en los que el interesado no disponga de un medio de identificación digital y no pueda desplazarse a una oficina a realizar el trámite de forma presencial.
- Posibilidad de que las empresas y los trabajadores por cuenta propia cumplimenten y transmitan los partes de accidentes de trabajo por medios electrónicos, a través del Sistema de Declaración Electrónica de Accidentes de Trabajo -Delt@-.
- Posibilidad de que las empresas que están autorizadas a transmitir datos a través del Sistema de Remisión Electrónica de Datos -RED- realicen la cotización y tramiten la afiliación, así como las altas, bajas y variaciones de datos de sus trabajadores de forma electrónica, comunicando del mismo modo los partes de baja médica, confirmación de la baja y de alta médica, destinados a la Entidad Gestora.
- Posibilidad de utilizar la aplicación de movilidad específica dirigida a los trabajadores y pensionistas del Régimen Especial

de la Seguridad Social de los Trabajadores del Mar denominada “ISM en tu bolsillo” y disponible para su descarga en Google Play y Apple Store, a través de la cual se pueden realizar todos los trámites con el ISM de una manera ágil y sencilla. Aplicación ISM en tu bolsillo (seg-social.gob.es)

- Posibilidad de que los ciudadanos que lo de seen accedan a los formularios de solicitud de prestaciones, realicen consultas, o soliciten y obtengan, en su caso, certificados sobre su condición de pensionista, retención a efectos de IRPF, revalorización, etc. así como, junto con las empresas, realicen sus trámites a través del portal de Internet <http://www.seg-social.es>, de la sede electrónica de la Seguridad Social <https://sede.seg-social.gob.es>, y de la app “ISM en tu bolsillo” que incluye además de los accesos antes señalados, una encuesta de valoración de la propia app, el acceso a la Revista Mar y una nueva sección de Incidencias y Sugerencias.
- Posibilidad de que las personas trabajadoras del Régimen Especial del Mar puedan simular su futura pensión de jubilación a través del simulador JUBIMAR disponible en la Sede Electrónica de la Seguridad Social <https://sede.seg-social.gob.es>.
- Posibilidad de que los ciudadanos presenten sus quejas y sugerencias por vía telemática a través del formulario electrónico disponible en la Sede Electrónica de la Seguridad Social Sugerencias y Quejas (seg-social.gob.es).
- Posibilidad de que los ciudadanos estén informados del día a día de la actividad del Organismo, a través de la nueva web de la Revista Mar <https://revistamar.seg-social.es/>, así como por medio de las redes X (antiguo twitter) <https://x.com/ismrevistamar> y Facebook <https://www.facebook.com/revistamar.ism>.

XII

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos declarados en esta Carta, los usuarios y ciudadanos en general pueden presentar reclamación ante la Dirección del ISM, Unidad responsable de la Carta.

La persona titular de la Dirección acusará recibo, en todo caso, de la reclamación formulada y dará contestación a la misma, ofreciéndole una información detallada de las circunstancias que hubieran determinado el incumplimiento, de constatarse su existencia, en un plazo máximo de 20 días hábiles.

Asimismo, la persona titular de la Dirección informará a la reclamante de las medidas que, cuando correspondiera, se adopten para evitar en lo sucesivo la repetición del incumplimiento denunciado.

En ningún caso las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta darán lugar a responsabilidad patrimonial.



XIII DIRECCIONES POSTALES, TELFÓNICAS Y ELECTRÓNICAS

DIRECCIONES POSTALES, TELFÓNICAS Y ELECTRÓNICAS DE LAS OFICINAS PROVINCIALES Y LOCALES DONDE SE PRESTAN LOS SERVICIOS.

Información personal y telefónica:

En los servicios centrales de la Entidad, concretamente en su Oficina Central de Información, sita en la calle Génova, 24, de Madrid (C.P. 28004, teléfono: 91 700 68 08 y 91 700 66 17).

En cualquiera de las direcciones provinciales o locales que el ISM tiene a lo largo de la costa (además de en las ciudades de Lugo, Madrid y Sevilla), próximas al lugar de residencia o trabajo de los ciudadanos, y que se relacionan a continuación:

DIRECCIONES PROVINCIALES DEL ISM

ALICANTE

Faro de Santa Pola, 2
03001 ALACANT – ALICANTE
Teléfono: 965 126523
alicante.dirprov.ism@seg-social.es

ALMERÍA

Puerto Pesquero s/n.
04002 ALMERÍA
Teléfono: 950 620211
almeria.dirprov.ism@seg-social.es

ILLES BALEARS

Moll Vell, 15
07012 PALMA DE MALLORCA (ILLES
BALEARS)
Teléfono: 971 725606
illesbalears.dirprov.ism@seg-social.es

BARCELONA

C/ Albareda, 1
08004 BARCELONA
Teléfono: 934 439600
barcelona.dirprov.ism@seg-social.es

CÁDIZ

Avda. de Vigo, s/n 11006 CÁDIZ
Teléfono: 956 251704
cadiz.dirprov.ism@seg-social.es

CASTELLÓN

Plaza Miguel Peris y Segarra, s/n (Grao)
12100 CASTELLÓN DE LA PLANA
Teléfono: 964 283072
castellon.dirprov.ism@seg-social.es

A CORUÑA

Avda. Ramón y Cajal, 2
15006 A CORUÑA
Teléfono: 881 909800
acoruña.dirprov.ism@seg-social.es

GIPUZKOA

C/ Hermanos Otamendi, 13
20014 Donostia-San Sebastián
(GIPUZKOA)
Teléfono: 943 483200
gipuzkoa.dirprov.ism@seg-social.es

HUELVA

Avda. Hispanoamérica, 9
21001 HUELVA
Teléfono: 959 257411
huelva.dirprov.ism@seg-social.es

LUGO

Ronda Músico Xosé Castiñeira, 10 bajo
27002 LUGO
Teléfono: 982 225010
lugo.dirprov.ism@seg-social.es

MADRID

C/ Churruca, 2
28004 MADRID
Teléfono: 915 919900
madrid.dirprov.ism@seg-social.es

MÁLAGA

Pasillo del Matadero, 4
(Puente del Carmen)
29002 MÁLAGA
Teléfono: 952 359361
malaga.dirprov.ism@seg-social.es

MURCIA

Paseo Alfonso XII, s/n
30202 CARTAGENA (MURCIA)
Teléfono: 968 502050
cartagena.dirprov.ism@seg-social.es

ASTURIAS

C/Celestino Junquera, 19
33201 GIJÓN (ASTURIAS)
Teléfono: 985 327200
gijon.dirprov.ism@seg-social.es

LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

C/ León y Castillo, 322

35007 LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
Teléfono: 928 494645
laspalmas.dirprov.ism@seg-social.es

VIGO

Avda. Beiramar, 51
36202 VIGO (PONTEVEDRA)
Teléfono: 986 216100
vigo.dirprov.ism@seg-social.es

SANTA CRUZ DE TENERIFE

Avda. de Anaga, s/n
38001 SANTA CRUZ DE TENERIFE
Teléfono: 922 598900
tenerife.dirprov.ism@seg-social.es

CANTABRIA

Avda. Sotileza, 8
39009 SANTANDER (CANTABRIA)
Teléfono: 942 214600
santander.dirprov.ism@seg-social.es

SEVILLA

C/ Fernando IV, 1
41011 SEVILLA
Teléfono: 954 286028
sevilla.dirprov.ism@seg-social.es

TARRAGONA

C/ Francesc Bastos, 19 – 3º
43005 TARRAGONA
Teléfono: 977 191000
tarragona.dirprov.ism@seg-social.es

VALENCIA

Avinguda del Port, 300
46024 VALENCIA
Teléfono: 963 359900
valencia.dirprov.ism@seg-social.es

BIZKAIA

C/ Virgen de Begoña, 32
48006 BILBAO (BIZKAIA)
Teléfono: 944 739000
bizkaia.dirprov.ism@seg-social.es

CEUTA

Avda. Muelle Cañonero Dato, 20
51001 CEUTA
Teléfono: 956 500240
ceuta.dirprov.ism@seg-social.es

MELILLA

Avda. de la Marina Española, 7
52001 MELILLA
Teléfono: 951764300
melilla.dirprov.ism@seg-social.es

VILAGARCÍA DE AROUSA

Avenida de la Marina, 23
36600 VILAGARCÍA
DE AROUSA
(PONTEVEDRA)
Teléfono: 986 568300
vilagarcia.dirprov.ism@seg-social.es

DIRECCIONES LOCALES DEL ISM

ALICANTE

Avda. Francisco Pérez Ojeda, 27
03130 SANTA POLA
Teléfono: 965 411642

C/ Urbano Arregui, 8
Centro Integral de la Seguridad Social
03185 TORREVIEJA
Teléfono: 966 927597

C/ Tirant lo Blanc, 18
03560 EL CAMPELLO
Teléfono: 965 630673

Avda. del Puerto, 37
03570 LA VILA JOIOSA -
VILLAJYOYOSA
Teléfono: 966 850055

C/Sandunga, 52 B
03700 DENIA
Teléfono: 965 780158

Avda. Mare de Deu del Carme, 7
03710 CALPE
Teléfono: 965 831116

ALMERÍA

Paseo Marítimo, 103
04630 GARRUCHA
Teléfono: 950 132212

Paseo Picasso, 3
04770 ADRA
Teléfono: 950 400713

Avda. Faro Mesa Roldán, 98
04140 CARBONERAS
Teléfono: 950 130138

ILLES BALEARS

C/ Gual, 31
07680 PORTO CRISTO - MANACOR
(MALLORCA)
Teléfono: 971 815059

Plaça de la Biosfera, 1
07703 MAÓ (MENORCA)
Teléfono: 971 362080

Passeig Joan Carles I, 11
07800 EIVISSA/IBIZA (EIVISSA)
Teléfono: 971 312451

C/ Ciutadella, 7
07410 PORT D'ALCUDIA (MALLORCA)
Teléfono: 971 545968

Marina, 19 (Zona portuaria)
07760 CIUTADELLA (MENORCA)
Teléfono: 971 381149

Carrer de Calp, 5 (Zona portuaria)
07870 FORMENTERA (FORMENTERA)
Teléfono: 971 322422

BARCELONA

Port, s/n
08350 ARENYS DE MAR (BARCELONA)
Teléfono: 937 923603

Passeig Marítim, 63
08800 VILANOVA I LA GELTRÚ
(BARCELONA)
Teléfono: 938 155625

Plaça Catifa, 3
17230 PALAMÓS (GIRONA)
Teléfono: 972 312170

Avda. de Tarragona, 83
17480 ROSES (GIRONA)
Teléfono: 972 255102

Plaça Josep Vieta i Burcet, 2
17300 BLANES (GIRONA)
Teléfono: 972 330044

CÁDIZ

Avda. del Mar, s/n
11160 BARBATE
Teléfono: 956 430579

C/ del Muro, 11
11201 ALGECIRAS
Teléfono: 956 650155

Plaza del Sol, s/n
11300 LÍNEA DE LA
CONCEPCIÓN (LA)
Teléfono: 956 176286

C/ Calzadilla de Téllez, s/n
11380 TARIFA
Teléfono: 956 684962

Avda. de Bajamar, 11
11500 PUERTO DE SANTA MARÍA
Teléfono: 956 855261

Avda. de la Constitución, s/n
11540 SANLÚCAR DE BARRAMEDA
Teléfono: 956 361056

C/ Puerta de Cádiz, 5
11140 CONIL DE LA FRONTERA
Teléfono: 956 440007

CASTELLÓN

Plaza Primero de Mayo, s/n
12500 VINARÓS
Teléfono: 964 450128

A CORUÑA

Plaza de Villar Amigo, 1
15113 MALPICA DE
BERGANTIÑOS
Teléfono: 981 720030

Avda. Ambrosio Feijoo, 6
15123 CAMARIÑAS
Teléfono: 981 736129

Paseo Cala Figueira, 37
15155 FISTERRA
Teléfono: 981 740536

La Viña, 5
15130 CORCUBIÓN
Teléfono: 981 746204

Avda. del Puerto, 21
15160 SADA
Teléfono: 981 621084

Avda. República Argentina, 21
15200 NOIA
Teléfono: 981 821500

Porta da Vila, 16
15250 MUROS
Teléfono: 981 826162

C/ Muelle, 1
15350 CEDEIRA
Teléfono: 981 480101

Ctra. Alta del Puerto, 25
15401 FERROL
Teléfono: 981 357947

Rua de Manuel Fraga Iribarne, 6
15360 CARIÑO
Teléfono: 981 405006

GIPUZKOA

C/ Matxin de Arzu, 2
20280 HONDARRIBIA
Teléfono: 943 666280

C/ Portua, 1
20808 GETARIA
Teléfono: 943140360

HUELVA

C/ Dr. Enrique Prieto Toubes, 1
21100 PUNTA UMBRÍA
Teléfono: 959 311750

C/ Alcalde Narciso Martín Navarro, 24
21400 AYAMONTE
Teléfono: 959 321000

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

C/ Zurbarán, 1
21440 LEPE
Teléfono: 959 380125

LUGO

C/ Irmans Moreno Ulloa, 4
27700 RIBADEO
Teléfono: 982 128 679

Avda. da Ribeira, 2
27780 FOZ
Teléfono: 982 140004

Avda. Gerardo Harguindey Banet, 7
27863 CELEIRO-VIVEIRO
Teléfono: 982 561561

C/ Rosalía de Castro, 20
27880 BURELA
Teléfono: 982 585902

MÁLAGA

Avda. Andalucía, 46

29680 ESTEPONA (MÁLAGA)
Teléfono: 952 794210

C/ Real, 17
29751 CALETA DE VÉLEZ
(MÁLAGA)
Teléfono: 952 541450

C/ Roble, 5, -Las Lagunas-
29651 MIJAS (MÁLAGA)
Teléfono: 952 476695

Avda. Reina Victoria, s/n
29603 MARBELLA (MÁLAGA)
Teléfono: 952 777692

Avda. Doctor Norman Bethune, 2
18600 MOTRIL (GRANADA)
Teléfono: 958 822358

MURCIA (CARTAGENA)

C/ La Torre, 60
30860 PUERTO DE
MAZARRÓN
Teléfono: 968 594002

Explanada del Muelle, 6
30880 ÁGUILAS
Teléfono: 968 411230

ASTURIAS (GIJÓN)

C/ Doctor Fleming, 3 bajo
33150 CUDILLERO
Teléfono: 985 590385

Avda. Conde de Guadalhorce, 97
33400 AVILES
Teléfono: 985 567403

Campo de las Rollas, s/n
33560 RIBADESELLA
Teléfono: 985 860789

Paseo del Muelle, s/n
33700 LUARCA
Teléfono: 985 641858

Plaza Veya Nicolás López Cancio, s/n
33740 TAPIA DE CASARIEGO
Teléfono: 985 472730

C/ Ramón Pérez de Ayala, 17
33440 LUANCO-GOZÓN
Teléfono: 985 881969

C/ Tomás Gutiérrez Herrero, 2
33500 LLANES
Teléfono: 985 401762

LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

Plaza de los Túnidos, 10
35120 ARGUINEGUÍN (GRAN CANARIA)
Teléfono: 928 736017

C/ Velacho, 12
35500 ARRECIFE (LANZAROTE)
Teléfono: 928 810650

C/ Almirante Lallermund, 4
35600 PUERTO DEL ROSARIO (FUERTE-
VENTURA)
Teléfono: 928 530977

VIGO (PONTEVEDRA)

C/ Simón Bolívar, 3 Bajo
36003 PONTEVEDRA
Teléfono: 986 857060

C/ Alférez Barreiro, 22
36300 BAIONA
Teléfono: 986 355715

Plaza de San Benito, 9
36780 A GUARDA
Teléfono: 986 610050

Paseo do Pexegueiro, 2
36800 REDONDELA
Teléfono: 986 400711

C/ Ezequiel Massoni, 7 – 2ª planta
36900 MARÍN
Teléfono: 986 882600

Avda. de Montero Ríos, 18
36930 BUEU
Teléfono: 986 320025

Avda. de Galicia, 5 Bajo Ed. Gadir
36940 CANGAS
Teléfono: 986 300300

C/ Concepción Arenal, 29
36950 MOAÑA
Teléfono: 986 311733

C/ Rafael Picó, 2
36970 PORTONOVO (SANXENXO)
Teléfono: 986 721009

SANTA CRUZ DE TENERIFE

Avda. de los Indianos, 14
38700 SANTA CRUZ DE LA PALMA (La Palma)
Teléfono: 922 417402

Avda. Fred Olsen, s/n
38800 SAN SEBASTIÁN DE LA GOMERA
Teléfono: 922 871452

C/ La Estrella esquina c/ la Orchilla, s/n
38917 EL PINAR -PUERTO DE LA RES-
TINGA (El Hierro)
Teléfono: 922 278930

CANTABRIA

C/ Padre Antonio, 2
39540 SAN VICENTE DE LA BARQUERA
Teléfono: 942 710226

C/ Ardigales, 10
39700 CASTRO-URDIALES
Teléfono: 942 863424

C/ Méndez Núñez, 1
39740 SANTOÑA
Teléfono: 942 660650

C/ Espíritu Santo, 16
39770 LAREDO
Teléfono: 942 604211

TARRAGONA

C/ Arenal, 1 - 1º
43540 LA RÀPITA
Teléfono: 977 740362

Avda. Batlle Josep Pijuán, 6 - 2º
43860 L'AMETLLA DE MAR
Teléfono: 977 456175

VALENCIA

Plaça de la Mediterrània, 2
46730 GRAO DE GANDÍA
(GANDIA)
Teléfono: 962 841618

Avinguda del Port, 9 A
46400 CULLERA
Teléfono: 961 723607

BIZKAIA

C/ Eliz Atea, 14, bajo
48280 LEKEITIO
Teléfono: 946 841956

C/ Nardiz Tar Benanzio, 7
48370 BERMEO
Teléfono: 946 882908

C/ Ibai-Ondo, 6
48700 ONDÁRROA
Teléfono: 946 831650

Avda. Cristóbal Murrieta, 17-19
48980 SANTURTZI
Teléfono: 944 833709

VILAGARCÍA DE AROUSA

Avda. da Ponte, 99
36626 A ILLA DE AROUSA
(PONTEVEDRA)
Teléfono: 986 551306

Avda. do Galicia, 12
36630 CAMBADOS
(PONTEVEDRA)
Teléfono: 986 542241

Monte da Vila, 13
36980 O GROVE
(PONTEVEDRA)
Teléfono: 986 733356

C/ Rosalía de Castro, 11
15920 RIANXO (A CORUÑA)
Teléfono: 981 860587

Avda. Compostela, 58
15930 BOIRO (A CORUÑA)
Teléfono: 981 845201

C/ Castelao, 25 - 1º
15940 A POBRA DO CARAMIÑAL
(A CORUÑA)
Teléfono: 981 831122

Praza Dos Mariñeiros, 8
15960 RIBEIRA (A CORUÑA)
Teléfono: 981 870540

DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y ELECTRÓNICAS DE LOS CENTROS ASISTENCIALES DEL ISM EN EL EXTRANJERO

MAURITANIA

Dispensario Español del I.S.M.
B.P. 155 / Boulevard Median s/n, esquina
Rue de la Poste
NOUADHIBOU (República Islámica de
Mauritania)
MR (MAURITANIA)
Teléfono: 0022245745183
Email: c.ase_ndb@yahoo.es

NAMIBIA

Casa del Marino
P.O. Box2936/ WALVIS BAY 9190
(NAMIBIA)
Teléfono: 0026464217300
Email: casadelmarwbay@gmail.com

SENEGAL

Clínica Casahous
5, Rue de Thiong
2102 DAKAR (SENEGAL)
Teléfono: 00221 338897200
Email: casahous@arc.sn

SEYCHELLES

Centro Asistencial del I.S.M.
P.O. Box: 14
ILLE DU PORT
MAHE-VICTORIA- New Port SE
(SEYCHELLES)
Teléfono: 002482517386 / 002482520186
Email: ism@seychelles.net

DIRECCIONES PARA CONTACTAR CON LOS BUQUES ASISTENCIALES.

ESPERANZA DEL MAR

DISTINTIVO: EBUQ
MMSI: 224731000
ZONAS GMDS: A1-A2-A3-A4

LLAMADA SELECTIVA DIGITAL (DSC)
FRECUENCIAS VHF, MF/HF DE GMDS
RADIOTELEX NBDP N° 08731 LLAMA-
DA SELECTIVA DSC 2177/VHF 16

INMARSAT TLX, EGC
STD-C (581) 4 224 731 20

RADIOTELEFONÍA
FRECUENCIAS DE LLAMADAS ENTRE
BUQUES: 2272 KHZ. 6224 KHZ.
MF 2182, VHF CH. 16
FRECUENCIAS DEL SERVICIO MÓVIL
MARÍTIMO

INMARSAT VOZ

FBB1 00 870 773 130 011
FBB2 00 870 773 130 012

INMARSAT FAX

FBB Er 00 870 783 130004

TELÉFONOS VSAT

CISCO N°1 00 34 928 919 702
CISCO N°2 00 34 928 919 703

JUAN DE LA COSA

Distintivo: ECJE
MMSI: 224612000
Zonas GMDS: A1-A2-A3-A4
Llamada selectiva digital (DSC)
Frecuencias VHF, MF/HF de GMDS
Radiotelex NBDP n° G8612
INMARSAT TLX, EGC
INMARSAT C: (581) 4 224 612 2G
INMARSAT C: (581) 4 224 612 TC
RADIOTELEFONÍA
Frecuencias de llamadas entre buques:
6224 Khz.
Frecuencias Espaderos: 12.356 Khz.
MF 2182, VHF ch. 16

INMARSAT VOZ

VSAT1 0034 942 759 401
VSAT2 0034 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

En caso de avería los números de FAX citados pueden ser sustituidos por:
Mini-M, 1 00 870 764 618163
Mini-M, 2 00 870 764 618 159

Los sistemas de comunicaciones expuestos son considerados principales, con atención permanente en la mar. Otras alternativas (TMA, frecuencias de trabajo del servicio móvil marítimo, fax, datos alta velocidad, videoconferencia, etc.) en caso necesario, serán facilitados al usuario que lo solicite.

CENTRO RADIO MÉDICO

Radiotelefonía:

Onda corta a través de Pozuelo del Rey.

Onda media a través de costeras nacionales.

Conexión directa:

Teléfono: 0034 91 310 34 75

ASISTENCIA TELEMÉDICA

Las demandas de asistencia médica (consultas radio-médicas o telefónicas vía Inmarsat) se gestionan desde cualquiera de los medios disponibles en la consola de comunicaciones. El médico de guardia atiende la consulta directamente desde el despacho médico donde dispone de comunicaciones específicas (telemedicina con hospitales de referencia, banco de datos del Servicio de Sanidad Marítima, etc.) para apoyar su diagnóstico y recomendaciones.

PRESENTACIÓN DE ESCRITOS Y SOLICITUDES, POR INTERNET, PERSONALMENTE O POR CORREO

- En el Registro Electrónico de la Sede Electrónica de la Seguridad Social: Registro Electrónico (seg-social.gob.es)

- En el registro general, sito en la calle Génova, 24, de Madrid. C.P. 28004.
- En cualesquiera de las oficinas de las direcciones provinciales y locales que el ISM tiene en la costa.

DIRECCIÓN DE INTERNET

Tanto a efectos de consultas -buzón específico del Instituto-, como de información general y para gestionar cualquier trámite, se encuentran disponibles:

- La web de la Seguridad Social: <http://www.seg-social.es>
- La sede electrónica de la Seguridad Social: <https://sede.seg-social.gob.es>

IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La Dirección del ISM será la Unidad responsable de esta Carta y velará por el cumplimiento de los compromisos establecidos en la misma e impulsará las oportunas acciones de mejora.

Su dirección postal es:

calle Génova, 24. 28004 - Madrid.

Su teléfono es: 91 700 66 00.





OTROS DATOS DE INTERES

MEDIOS MATERIALES

La instalación tipo del ISM es la Casa del Mar, con independencia de que ya se han efectuado las transferencias de funciones y servicios en materia de asistencia sanitaria y/o servicios sociales que presta el Instituto, a la mayor parte de las comunidades autónomas.

La Casa del Mar se considera como complejo arquitectónico independiente en el que, según el ámbito geográfico donde se ubica, se ofrecen al colectivo los servicios que comprende la acción protectora de la Seguridad Social de los trabajadores del mar. La Casa del Mar cuenta con servicios administrativos y, generalmente, también con servicios sanitarios, formativos y sociales. Entre ellos destacamos:

Centros de asistencia sanitaria, en aquellas zonas donde la competencia no ha sido todavía asumida: Comunidad Autónoma de Madrid y ciudades autónomas de Ceuta y Melilla (el Instituto Nacional de Gestión Sanitaria -INGESA- en estas ciudades, mediante encomienda de gestión).

Centros de Sanidad Marítima, en los que se realizan actividades de medicina preventiva tales como reconocimientos médicos de embarque marítimo, revisión y control de los medios sanitarios a bordo, educación e información sanitaria de los trabajadores. Se encuentran ubicados en todas las direcciones provinciales del ISM y en algunas de las locales. En total son 44 centros.

Para llevar a cabo las actividades asistenciales que le son propias, el ISM cuenta, además de con los buques asistenciales Esperanza del Mar y Juan de la Cosa, y de los centros asistenciales en el extranjero ya mencionados, con:

- El Centro Radio-Médico.
- El banco de datos sanitario.
- La formación sanitaria.

CENTROS DE ACCIÓN FORMATIVA

La formación que imparte el ISM está cofinanciada por el FONDO SOCIAL EUROPEO en el marco del Programa Operativo aplicable en el momento de realización de los cursos incluidos en ellos. El FSE es el principal instrumento con el que Europa apoya la creación de empleo, ayuda a las personas a conseguir mejores puestos de trabajo y garantiza oportunidades laborales más justas para todos los ciudadanos de la Unión Europea.

Con ello el ISM persigue lograr para las personas que componen el Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores del Mar y para los demandantes de una ocupación del sector marítimo pesquero eleven sus competencias a través de la formación profesional marítima y sanitaria y su promoción profesional.

El ISM realiza la formación en las direcciones provinciales y cuenta, por otra parte, con los siguientes Centros Nacionales de Formación:

CENTRO NACIONAL DE FORMACIÓN DE BAMIO

O Salgueiral., nº 43
36618 BAMIO (PONTEVEDRA)
Teléfono: 986 56 66 40
bamio.cfm.ism@seg-social.es

CENTRO NACIONAL DE FORMACIÓN DE ISLA CRISTINA

Residencia:
C/ Islamar, s/n.
21410 ISLA CRISTINA (HUELVA).
Teléfono: 959 344540

Centro Formación:
Avda. Federico Silva Muñoz, s/n.
21410 ISLA CRISTINA (HUELVA)
Teléfono: 959 344533
islacristina.cfm.ism@seg-social.es

Instituto de Formación Profesional Marítimo-Pesquera del ISM en LAS PALMAS

C/ León y Castillo, 322 35007 LAS PALMAS DE GRAN CANARIA (LAS PALMAS).
Teléfono: 928 494645]

OFICINAS DE EMPLEO¹

La red de oficinas de empleo tiene como misión la gestión del empleo y el desempleo de los trabajadores incluidos en el REM, para lo cual están dotadas de los mismos medios informáticos que el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), abarcando las áreas de prestaciones por desempleo, así como las acciones en las áreas de empleo y de contratos.

¹ Salvo en las direcciones provinciales correspondientes a Comunidades Autónomas a las que se hayan transferido las competencias en materia de empleo.

HOSPEDERÍAS

La red de hospederías, en cumplimiento Convenio nº 163 de la OIT, presta alojamiento a los marineros en tránsito. Las hospederías actualmente gestionadas por el ISM están ubicadas en Ceuta y Melilla y en el centro asistencial de Walvis Bay (Namibia).

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Información telefónica:

En las direcciones provinciales y locales, así como en los servicios centrales del Instituto, se atenderá telefónicamente en horario de 9:00 a 14:30 horas y de 15:00 a 17:30 horas, de lunes a viernes (excepto festivos).

Información presencial:

El horario de atención al público en las oficinas del Instituto Social de la Marina será de 9:00 a 14:30 horas los días hábiles, y de lunes a viernes. Los empleados que atiendan al público estarán debidamente identificados. La atención se realizará preferentemente con cita previa, si bien se atenderá sin cita en supuestos de urgencia o cuando haya disponibilidad.

Información telemática:

En Internet los ciudadanos disponen de amplia información sobre las actividades y servicios del Organismo. A través del portal de Internet <http://www.seg-social.es>, de la Sede Electrónica de la Seguridad Social <https://sede.seg-social.gob.es> y de la app. “ISM en tu bolsillo”, pueden realizar sus consultas y gestiones, facilitándose, por medio del buzón de consultas, respuestas con carácter meramente informativo y sin efecto vinculante alguno. Este servicio estará operativo las 24 horas del día, todos los días del año.



INSTITUTO
SOCIAL
DE LA MARINA



INSTITUTO
SOCIAL
DE LA MARINA