



L'INSTITUT SOCIAL DE LA MARINA (ISM) és una Entitat de Ldret públic d'àmbit nacional, amb personalitat jurídica pròpia, que actua sota la direcció i tutela del Ministeri d'Inclusió, Seguretat Social i Migracions. La seva Direcció, d'acord amb les persones de l'organització i, en el camí de l'excel·lència mitjançant la pràctica d'una gestió de qualitat, ha aprovat formalment les declaracions següents:

01 ⊕ MISSIÓ

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

02 👁️ VISIÓ

L'Institut Social de la Marina aspira a aconseguir els millors estàndards de qualitat en la gestió dels serveis públics encomanats i persegueix ser el referent en la protecció social i promoció professional de les persones treballadores del sector maritimopesquer en els àmbits nacional i internacional, buscant el reconeixement de l'excel·lència amb el mínim cost per a la societat.

03 🤝 VALORS

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

- ✓ Professionalitat i especialització de les persones de l'organització, reflectides en un profund coneixement del sector per al que treballen, garantint el respecte als drets i llibertats fonamentals del ciutadà.
- ✓ Proximitat i orientació a l'usuari en la gestió dels seus tràmits fomentant la participació ciutadana a través dels diferents canals de comunicació, ja sigui presencial o telemàticament, i atenent a les noves necessitats i demandes del sector.
- ✓ Innovació, modernització i adequació a les noves tecnologies.
- ✓ Transparència en la gestió, amb rendició de comptes a la societat.
- ✓ Responsabilitat social i compromís amb el medi ambient, impulsant i facilitant la consecució dels objectius de desenvolupament sostenible.

DIRECCIONS PROVINCIALS

LOCALITAT	ADREÇA	CP	TELÈFON
Alacant	Far de Santa Pola, 2 alicante.dirprov.ism@seg-social.es	03001	965126523
Almeria	c/ Port Pesquer s/n almeria.dirprov.ism@seg-social.es	04002	950620211
Illes Balears	C/ Moll Vell, 15 illesbalears.dirprov.ism@seg-social.es	07012	971725606
Barcelona	C/ Albareda, 1 barcelona.dirprov.ism@seg-social.es	08004	934439600
Bizkaia	c/ Verge de Begoña, 32 bizkaia.dirprov.ism@seg-social.es	48006	944739000
Cadix	av. de Vigo, s/n cadiz.dirprov.ism@seg-social.es	11006	956251703
Cantàbria	av. Sotileza, 8 santander.dirprov.ism@seg-social.es	39009	942214600
Cartagena	pl. Miguel Peris i Segarra, s/n cartagena.dirprov.ism@seg-social.es	30202	968502050
Castelló	Pl Miguel Peris i Segarra, s/n castellon.dirprov.ism@seg-social.es	12100	964283072
Ceuta	av. Muelle Canoner Dato, 20 ceuta.dirprov.ism@seg-social.es	51001	956500240
Gijón	c/ Celestino Junquera, 19 gijon.dirprov.ism@seg-social.es	33201	985327200
Guipúscoa	c/ Germans Otamendi, 13 guipuzkoa.dirprov.ism@seg-social.es	20014	943483200
Huelva	av. Hispanoamérica, 9 huelva.dirprov.ism@seg-social.es	21001	959257411
La Corunya	c/ Ramón i Cajal, 2 acoruna.dirprov.ism@seg-social.es	15006	881909800
Las Palmas	c/ León i Castell, 322 laspalmas.dirprov.ism@seg-social.es	35007	928494645
Lugo	Ronda Músic Xosé Castiñeira, 10 bxs. lugo.dirprov.ism@seg-social.es	27002	982225010
Madrid	C/ Churruca, 2 madrid.dirprov.ism@seg-social.es	28004	915919900
Màlaga	Passadís de l'Escorxador, 4 malaga.dirprov.ism@seg-social.es	29002	952359361
Melilla	av. Marina Española, 7 melilla.dirprov.ism@seg-social.es	52001	951764300
Tenerife	av. d'Anaga, s/n tenerife.dirprov.ism@seg-social.es	38001	922598900
Sevilla	c/ Fernando IV, 1 sevilla.dirprov.ism@seg-social.es	41011	954286028
Tarragona	c/ Francesc Bastos, 19 – 3r tarragona.dirprov.ism@seg-social.es	43005	977191000
València	Avinguda del Port, 300 valencia.dirprov.ism@seg-social.es	46024	963359900
Vigo	av. Beiramar, 51 vigo.dirprov.ism@seg-social.es	36202	986216100
Vilagarcía de Arousa	av. de la Marina, 23 vilagarcia.dirprov.ism@seg-social.es	36600	986568300
SERVEIS CENTRALS DE L'ISM			
Madrid	Gènova, 24 y 20	28004	917006600

Nipo: 123-24-051-4 Nipo web: 123-24-050-9 Depósito legal: M 8805-2024



CARTA DE SERVEIS ISM 2024-2027

GESTIÓ DE LA SEGURETAT SOCIAL DELS TREBALLADORS DEL MAR

WWW.SEG-SOCIAL.ES



RELACIÓ DE SERVEIS PRESTATS

- La inscripció d'empreses i assignació de codi de compte de cotització principal. L'obertura, variació i baixa de Codis de Compte de cotització.
- L'afiliació, altes, baixes i variacions de dades de treballadors del mar.
- En col·laboració amb la Tresoreria General de la Seguretat Social, la recaptació i el control de la cotització.
- Reconeixement i manteniment del dret a les prestacions següents:
 - Assistència Sanitària.
 - Jubilació, Incapacitat permanent i lesions permanents no incapacitants.
 - Viduïtat, orfandat, favor de familiars i auxili per defunció.
 - Incapacitat temporal, naixement i cura de menor, risc durant l'embaràs i risc durant la lactància natural, corresponsabilitat en la cura del lactant, cura de menors afectats per càncer o una altra malaltia greu.
 - Prestació contributiva d'atur, subsidi, subsidi extraordinari d'atur i renda activa d'inserció, expedient de regulació temporal d'ocupació (ERTO), així com la prestació de cessament d'activitat

ALTRES SERVEIS

- Revalorament anual de les pensions.
- Estudis previs de jubilació. Informes de bonificació d'edat per aplicació de coeficients reductors de l'edat de jubilació.
- Certificacions de prestacions reconegudes i de retencions practicades sobre aquestes.
- Emissió de la targeta sanitària europea i de formularis de dret a assistència sanitària prestada en altres Estats a l'empara d'instruments internacionals de Seguretat Social.
- Gestió de reemborsaments, a particulars o entre institucions competents, per l'assistència sanitària prestada en altres Estats a l'empara d'instruments internacionals de Seguretat Social.
- Informació sobre l'àmbit subjectiu d'aplicació del Règim Especial de la Seguretat Social dels Treballadors del Mar, requisits i documentació necessaris per tramitar els moviments d'inscripció, afiliació, altes i baixes, i assessorament personalitzat en l'empleament dels models de sol·licitud.
- Tràmit i resolució de convenis especials del Règim Especial dels Treballadors del Mar.
- Informació sobre serveis prestats i presentació de sol·licituds, escrits i comunicacions a través del Registre electrònic de la Seu Electrònica de la Seguretat Social.

ELS NOSTRES COMPROMISOS DE QUALITAT

- El tràmit i resolució de les prestacions reconegudes a l'empara de la legislació nacional es durà a terme assegurant, en tot cas, la no interrupció de rendes i, concretament, en els següents temps màxims des de la presentació completa de la sol·licitud:
 - Jubilació: 15 dies.
 - Viduïtat, orfandat i a favor de familiars: 10 dies.
 - Incapacitat temporal: 10 dies.
 - Naixement i Cura de menor: 10 dies.
- Els estudis previs de jubilació s'emetran en un temps màxim de 30 dies hàbils des de la presentació completa de la documentació requerida per al seu tràmit.

- Els informes de bonificació d'edat per aplicació de coeficients reductors de l'edat de jubilació, els informes i certificats sobre la condició de pensionista, imports de pensió i retencions d'IRPF es facilitaran en 1 dia hàbil des de la sol·licitud.
- El tràmit i resolució de les prestacions i subsidis d'atur i de cessament d'activitat es durà a terme en un temps màxim de 10 dies hàbils, des de la presentació completa de la sol·licitud.
- La targeta sanitària europea s'enviarà al domicili dels interessats en un termini de 5 dies hàbils des de la sol·licitud i els formularis de dret per a assistència sanitària internacional es lliuraran en el moment de la seva sol·licitud.
- La formalització de la inscripció d'empreses, definitiva o provisional, i la corresponent assignació de codis de compte de cotització, així com les baixes i variacions, es realitzarà en un màxim d'1 dia hàbil des de la presentació completa de la sol·licitud.
- Les altes, baixes i variacions de dades dels treballadors es tramitaran en un temps màxim d'1 dia hàbil, a comptar des que es presenti la documentació requerida per al seu tràmit.
- L'assignació de número de seguretat social i l'expedició del document d'afiliació als treballadors es realitzaran en un temps màxim d'1 dia hàbil, des de la presentació completa de la sol·licitud.
- L'emissió dels informes de situació i vida laboral de treballadors, sol·licitats pels interessats, s'efectuarà en un temps màxim d'un 1 dia hàbil des de la sol·licitud.
- La tramitació de les sol·licituds de conveni especial es realitzarà en un temps inferior o igual a 5 dies hàbils des de la presentació completa de la sol·licitud. En el cas de convenis especials conseqüència d'un ERO, el termini serà inferior o igual a 25 dies hàbils.
- Les consultes efectuades a la bústia de la Seguretat Social a Internet es contestaran en un màxim de 3 dies hàbils a comptar des de l'endemà a l'entrada a la bústia.

INDICADORS DEL NIVELL DE QUALITAT

- Percentatge de cada una de les prestacions relacionades en el primer compromís d'aquesta Carta, que s'hagi reconegut en un temps que no superi l'indicat per a cada una d'elles en el compromís esmentat, d'acord amb les dades de l'Informe de Gestió.
- Percentatge dels estudis previs de jubilació emesos en un temps que no superi el termini de 30 dies hàbils d'acord amb les dades de l'Informe de Gestió.
- Percentatge d'informes de bonificació d'edat per aplicació de coeficients reductors de l'edat de jubilació, d'informes i certificats sobre la condició de pensionista, imports de pensió i retencions a l'efecte d'IRPF, emesos en un temps que no superi el termini d'1 dia hàbil des de la sol·licitud d'acord amb les dades de l'Informe de Gestió.
- Percentatge de les prestacions i subsidis per atur i per cessament d'activitat tramitades en un temps que no superi el termini de 10 dies hàbils, d'acord amb les dades de l'Informe de Gestió.
- Percentatge de targetes sanitàries europees enviades al domicili dels interessats en un termini de 5 dies hàbils des de la sol·licitud i dels formularis de dret per a assistència sanitària internacional entregats en el moment.
- Percentatge d'actes d'inscripció d'empreses i d'assignació de codis de comptes de cotització, així com de baixes i variacions, efectuats en el termini d'1 dia hàbil, d'acord amb les dades de l'Informe de Gestió.
- Percentatge de Direccions Provincials que realitzin els moviments d'altes, baixes i variacions de treballadors realitzats en un temps màxim d'1 dia hàbil, d'acord amb les dades del Fitxer General d'Afiliació.
- Percentatge de números de seguretat social assignats, i de documents d'afiliació de treballadors emesos en el termini d'1 dia hàbil, d'acord amb les dades estadístiques de l'Informe de Gestió.
- Percentatge d'informes de situació i de vida laboral emesos en el termini d'1 dia hàbil des de la sol·licitud, d'acord amb les dades estadístiques de l'Informe de Gestió.

GESTIÓ DE LA SEGURETAT SOCIAL DELS TREBALLADORS DEL MAR

- Percentatge de tramitació de sol·licituds de Convenis Especials en el termini de 5 dies hàbils des de la presentació completa de la sol·licitud i, en el cas dels Convenis Especials tramitats com a conseqüència d'un ERO, en el termini de 25 dies hàbils; en tots dos casos, d'acord amb les dades estadístiques de l'Informe de Gestió.
- Percentatge de consultes a la bústia de Seguretat Social contestades en un termini màxim de 3 dies hàbils, d'acord amb les dades proporcionades per la gestió estadística de la bústia.

FORMES DE COL·LABORACIÓ I PARTICIPACIÓ

Els agents socials —sindicats, empresaris, confraries i col·legis professionals— participen en els plans d'actuació de l'ISM a través del Consell General, la seva Comissió Executiva i les Comissions Executives Provincials.

D'altra banda, els usuaris i ciutadans en general poden participar i col·laborar en la millora de la prestació dels serveis de l'ISM a través dels següents mitjans:

- a. Formulació de les seves queixes i suggeriments, d'acord amb el que s'exposa en l'apartat Queixes i Suggeriments.
- a. Expressió de les seves opinions a través dels qüestionaris d'avaluació de l'atenció i el servei rebuts que s'oferiran periòdicament als usuaris de determinats serveis.
- a. Expressió de les seves opinions a les enquestes que es realitzin periòdicament per l'ISM per conèixer les seves necessitats i expectatives.

QUEIXES I SUGGERIMENTS

Les manifestacions d'insatisfacció amb els serveis prestats i les iniciatives per a la seva millora es poden presentar a través de queixes i suggeriments, al formulari establert a l'efecte, presencialment en cada unitat provincial o local i a l'oficina central de l'ISM, o per mitjans telemàtics (en aquest últim cas, es requereix la signatura electrònica de l'interessat).

El titular de la unitat afectada per la queixa o suggeriment respondrà, pel mitjà que l'interessat assenyali a l'efecte, en un termini màxim de 20 dies hàbils, i l'informarà de les actuacions realitzades i, si s'escau, de les mesures adoptades en relació amb la queixa o suggeriment formulat.

MESURES D'ESMENA

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

La persona titular de la Direcció acusarà recepció, en tot cas, de la reclamació formulada i hi donarà contestació, de manera que ofereixi una informació detallada de les circumstàncies que haguessin determinat l'incompliment, en cas que es constati la seva existència, en un termini màxim de 20 dies.

Així mateix, la persona titular de la Direcció informarà la reclamant de les mesures que, si escau, s'adoptin per evitar la repetició de l'incompliment denunciat.

En cap cas les reclamacions per incompliment dels compromisos declarats en aquesta Carta no donaran lloc a responsabilitat patrimonial.



UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA

Direccions de l'Institut Social de la Marina
c/ Génova, 24. 28004 – Madrid - Tel.: 91 700 66 00

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

