



EL INSTITUTO SOCIAL DE LA MARINA (ISM) es una Entidad de derecho público de ámbito nacional, con personalidad jurídica propia, que actúa bajo la dirección y tutela del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones. Su Dirección, de acuerdo con las personas de la organización y en el camino de la excelencia mediante la práctica de una gestión de calidad, ha aprobado formalmente las siguientes declaraciones:

## 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

## DIRECCIONES PROVINCIALES

LOCALIDAD	DIRECCIÓN	C.P.	TELÉFONO
Alicante	Faro de Santa Pola, 2 alicante.dirprov.ism@seg-social.es	03001	965126523
Almería	C/ Puerto Pesquero 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/ Virgen de Begoña, 32 bizkaia.dirprov.ism@seg-social.es	48006	944739000
Cádiz	Avda. de Vigo, s/n cadiz.dirprov.ism@seg-social.es	11006	956251703
Cantabria	Avda. Sotileza, 8 santander.dirprov.ism@seg-social.es	39009	942214600
Cartagena	Paseo Alfonso XII, s/n cartagena.dirprov.ism@seg-social.es	30202	968502050
Castellón	Pl Miguel Peris i Segarra, s/n castellon.dirprov.ism@seg-social.es	12100	964283072
Ceuta	Avda. Muelle Cañonero Dato,20 ceuta.dirprov.ism@seg-social.es	51001	956500240
Gijón	C/ Celestino Junquera,19 gijon.dirprov.ism@seg-social.es	33201	985327200
Gipuzkoa	C/ Hermanos Otamendi, 13 guipuzkoa.dirprov.ism@seg-social.es	20014	943483200
Huelva	Avda. Hispanoamérica, 9 huelva.dirprov.ism@seg-social.es	21001	959257411
A Coruña	C/ Ramón y Cajal, 2 acoruna.dirprov.ism@seg-social.es	15006	881909800
Las Palmas	C/ León y Castillo, 322 laspalmas.dirprov.ism@seg-social.es	35007	928494645
Lugo	Ronda Músico Xosé Castiñeira, 10 bajo lugo.dirprov.ism@seg-social.es	27002	982225010
Madrid	C/ Churruga, 2 madrid.dirprov.ism@seg-social.es	28004	915919900
Málaga	Pasillo del Matadero, 4 malaga.dirprov.ism@seg-social.es	29002	952359361
Melilla	Avda. Marina Española, 7 melilla.dirprov.ism@seg-social.es	52001	951764300
Tenerife	Avda. de 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 - 3º tarragona.dirprov.ism@seg-social.es	43005	977191000
Valencia	Avinguda del Port, 300 valencia.dirprov.ism@seg-social.es	46024	963359900
Vigo	Avda. Beiramar, 51 vigo.dirprov.ism@seg-social.es	36202	986216100
Vilagarcía de Arousa	Avda. de la Marina,23 vilagarcia.dirprov.ism@seg-social.es	36600	986568300
SERVICIOS CENTRALES DEL ISM			
Madrid	Génova, 24 y 20	28004	917006600



CARTA DE SERVICIOS ISM 2024/2027

# GESTIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL DE LOS TRABAJADORES DEL MAR

WWW.SEG-SOCIAL.ES



## RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

- La inscripción de empresas y 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 trabajadores del mar.
- En colaboración con la Tesorería General de la Seguridad Social, la recaudación y el control de la cotización.
- Reconocimiento y mantenimiento del derecho a las siguientes prestaciones:
  - Asistencia Sanitaria.
  - Jubilación, Incapacidad permanente y lesiones permanentes no incapacitantes.
  - 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, corresponsabilidad 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, expediente de regulación temporal de empleo (ERTE), así como la prestación de cese de actividad

## OTROS SERVICIOS

- Revalorización anual de las pensiones.
- Estudios previos de jubilación. Informes de bonificación de edad por aplicación de coeficientes reductores de la edad de jubilación.
- 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.
- Gestión de 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 el ámbito subjetivo de aplicación del Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores del Mar, requisitos y documentación necesarios para proceder a tramitar los movimientos de inscripción, afiliación, altas y bajas, y asesoramiento personalizado en la cumplimentación de los modelos de solicitud.
- Trámite y resolución de convenios especiales del Régimen Especial de los Trabajadores del Mar.
- Información sobre servicios prestados y presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones a través del Registro electrónico de la Sede Electrónica de la Seguridad Social.

## NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD

- El trámite y resolución de las prestaciones 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.
  - Viudedad, orfandad y favor de familiares: 10 días.
  - Incapacidad temporal: 10 días.
  - Nacimiento y Cuidado de menor: 10 días.
- 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.

- 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 de IRPF se facilitarán en 1 día hábil desde la solicitud.
- El trámite y resolución de las prestaciones y subsidios por desempleo y de cese de actividad se llevará a cabo en un tiempo máximo de 10 días hábiles, desde la presentación completa de la solicitud.
- 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 su solicitud.
- 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 máximo de 1 día hábil, desde el de la presentación completa de la solicitud.
- 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.
- La asignación de número de seguridad social y la expedición del documento de afiliación a los trabajadores se realizarán en un tiempo máximo de 1 día hábil, desde la presentación completa de la solicitud.
- La emisión de los informes de situación y vida laboral de trabajadores, solicitados por los interesados, se efectuará en un tiempo máximo de un 1 día hábil desde la solicitud.
- 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.
- Las consultas efectuadas al buzón de la Seguridad Social en Internet se contestarán en un máximo de 3 días hábiles contados desde el día siguiente a la entrada en el buzón.

## INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD

- Porcentaje de cada una de las prestaciones relacionadas en el primer compromiso de esta Carta, que se haya 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.
- 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.
- 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.
- Porcentaje de las 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.
- 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.
- 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.
- Porcentaje de Direcciones Provinciales que realicen los 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.
- 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.

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

## FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

Los agentes sociales –sindicatos, empresarios, cofradías y colegios profesionales- participan en los planes de actuación del ISM a través del Consejo General, su Comisión Ejecutiva y las Comisiones Ejecutivas Provinciales.

Por otra parte, los usuarios y ciudadanos en general, pueden participar y colaborar en la mejora de la prestación de los servicios del ISM a través de los siguientes medios:

- a. Formulación de sus quejas y sugerencias, de acuerdo con lo que se expone en el apartado Quejas y Sugerencias.
- b. Expresión de sus opiniones a través de los cuestionarios de evaluación de la atención y el servicio recibidos, que se ofrecerán periódicamente a los usuarios de determinados servicios.
- c. Expresión de sus opiniones en las encuestas que se realicen periódicamente por el ISM para conocer sus necesidades y expectativas.

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las manifestaciones de insatisfacción con los servicios prestados y las iniciativas para su mejora se pueden presentar a través de quejas y sugerencias, en el formulario establecido al efecto, presencialmente en cada unidad provincial o local y en la oficina central del ISM, o por medios telemáticos (en este último caso, se requiere la firma electrónica del interesado).

El titular de la unidad afectada por la queja o sugerencia responderá, por el medio que el interesado señale al efecto, en un plazo máximo de 20 días hábiles, informándole de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas en relación con la queja o sugerencia formulada.

## 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 misma.

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.

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

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



Cofinanciado por la Unión Europea



Fondos Europeos



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

Dirección del Instituto Social de la Marina  
C/ Génova, 24\_28004 MADRID Tfno.: 91700 66 00  
<http://www.seg-social.es> <https://sede.seg-social.gob.es>



FSC  
Certificado  
MIXTO  
Pequeño Agricultor  
Sustentable  
FSC® C107210