



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL
Y MIGRACIONES

SECRETARÍA DE ESTADO
DE LA SEGURIDAD SOCIAL
Y PENSIONES



Informe de seguimiento

CARTA DE SERVICIOS

2025



Índice del Informe

1. Introducción	2
2. Viabilidad de los Indicadores	3
3. Compromisos y Grado de Cumplimiento	4
4. Resultados del seguimiento.....	14
5. Conclusiones.....	15

I. INTRODUCCIÓN

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 regula una serie de programas destinados a optimizar la calidad de los servicios públicos, incluyendo el programa relacionado con las Cartas de Servicios.

La Actualización de la Carta de Servicios del Instituto Social de la Marina para el periodo 2024 a 2027 fue aprobada por Resolución de la Subsecretaría del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones el 14 de abril de 2024 y publicada en el Boletín Oficial del Estado el 1 de mayo de 2024. La Actualización de la Carta de Servicios del Instituto Social de la Marina está disponible en la intranet corporativa del Instituto, en la web de la Seguridad Social y en el Portal de la Transparencia.

Enlaces:

[Seguridad Social: Cartas de Servicios](#)

<https://transparencia.gob.es/servicios-buscador/buscar.htm?pag=1&categoria=cartasservicio&categoriasPadre=planest&ente=E05072501&historico=false&lang=es>

Las Cartas de Servicios son documentos escritos que informan a los ciudadanos sobre los servicios que ofrecen las distintas entidades, sus compromisos de calidad en las prestaciones y los derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con estos servicios.

El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, prevé que los órganos y organismos deben realizar un control continuo del grado de cumplimiento de los compromisos declarados en su carta de servicios, a través de los indicadores establecidos al efecto. Adicionalmente, será necesario elaborar un informe anual sobre el monitoreo de los programas de calidad, el cual deberá ser enviado dentro del primer semestre de cada año a la Secretaría General para la Administración Pública.

En este informe, en cumplimiento de lo establecido en el Real Decreto 951/2005 del 29 de julio, se evaluará el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos por el Instituto Social de la Marina en su Carta de Servicios durante 2025, analizando tres aspectos clave:

- Viabilidad de los Indicadores.
- Compromisos asumidos y grado de cumplimiento.
- Resultados del seguimiento.
- Conclusiones.

Asimismo, el presente informe será difundido conforme corresponda para conocimiento tanto del personal de la entidad como del público en general, publicándose en la intranet corporativa del Instituto Social de la Marina y en el Portal de la Transparencia.

II. VIABILIDAD DE LOS INDICADORES

Los compromisos e indicadores sobre el cumplimiento de la Carta de Servicios del Instituto Social de la Marina están alineados con los objetivos del plan estratégico de la entidad, así como con su misión, visión y valores.

Los indicadores fijados para la mayoría de los compromisos asumidos por el Instituto Social de la Marina en la Carta de Servicios son porcentajes sobre el nivel de consecución. Los porcentajes se derivan del análisis de los datos provenientes de los informes de gestión de la entidad, que, a su vez, son extraídos de los sistemas corporativos de gestión.

III. COMPROMISOS Y GRADO DE CUMPLIMIENTO

En la siguiente tabla se presentan todos los compromisos asumidos, el grado de cumplimiento, desviación y causas, y las medidas correctoras adoptadas:

Tabla resumen del grado de cumplimiento de los compromisos

Instituto Social de la Marina

Compromiso	Indicador	Grado de cumplimiento	Desviación	Causas	Medidas Correctoras
<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<p>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.</p>	95,65%	4,35%	<p>Dos Direcciones Provinciales del Instituto Social de la Marina no han cumplido con el objetivo de jubilación de 15 días hábiles.</p> <p>Dos Direcciones Provinciales del Instituto Social de la Marina no han cumplido con el objetivo de Muerte y Supervivencia de 10 días hábiles.</p>	<p>Asesoramiento y seguimiento de la gestión de las Direcciones Provinciales en las prestaciones de jubilación y muerte y supervivencia para alcanzar el 100% del cumplimiento del compromiso 1 de la Carta de Servicios del Instituto Social de la Marina.</p>
<p>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.</p>	<p>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.</p>	100,00%	0.00%	No aplica	No aplica

Tabla resumen del grado de cumplimiento de los compromisos

Instituto Social de la Marina

Compromiso	Indicador	Grado de cumplimiento	Desviación	Causas	Medidas Correctoras
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.	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.	96,45%	3,55%	El total de los informes de bonificación se han emitido en el plazo de un día (7.487). Del total de 6.295 certificados sobre la condición de pensionista, importes de pensión y retenciones de IRPF, 5.805 se han facilitado en 1 día hábil desde su solicitud.	Recordatorio a las Direcciones Provinciales del Instituto Social de la Marina de facilitar los certificados sobre la condición de pensionista, importes de pensión e IRPF en 1 día hábil desde su solicitud para alcanzar el 100% del cumplimiento del compromiso 3 de la Carta de Servicios del Instituto Social de la Marina.
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.	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.	94,11%	5,89%	Tres Direcciones Provinciales del Instituto Social de la Marina no han cumplido con el objetivo de cese de actividad de 10 días hábiles.	Asesoramiento y seguimiento de la gestión de las Direcciones Provinciales en las prestaciones de cese de actividad para alcanzar el 100% del cumplimiento del compromiso 4 de la Carta de Servicios del Instituto Social de la Marina. Actualización de la aplicación CEAT para facilitar el trámite de la prestación de cese de actividad.
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.	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.	100,00%	0.00%	No aplica	No aplica

Tabla resumen del grado de cumplimiento de los compromisos

Instituto Social de la Marina

Compromiso	Indicador	Grado de cumplimiento	Desviación	Causas	Medidas Correctoras
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.	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.	100,00%	0.00%	No aplica	No aplica
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	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.	84,34%	15,66%	En ocasiones se producen incidencias informáticas que no permiten cumplir con el objetivo de altas, bajas y variaciones de datos de los trabajadores en 1 día hábil.	Asesoramiento y seguimiento de la gestión de las Direcciones Provinciales en las altas, bajas y variaciones de datos de los trabajadores para alcanzar el 100% del cumplimiento del compromiso 7 de la Carta de Servicios. Seguimiento de las incidencias informáticas y propuestas de mejoras en las transacciones de afiliación.
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.	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.	100,00%	0.00%	No aplica	No aplica

Tabla resumen del grado de cumplimiento de los compromisos

Instituto Social de la Marina

Compromiso	Indicador	Grado de cumplimiento	Desviación	Causas	Medidas Correctoras
9. La emisión de los certificados de situación y vida laboral de trabajadores, solicitados por los interesados, se efectuará en un plazo máximo de 1 día hábil desde la solicitud.	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.	100,00%	0.00%	No aplica	No aplica
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.	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.	100,00%	0.00%	No aplica	No aplica
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.	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).	80,36 %	19,64 %	No cumplimiento por parte de las DP Barcelona, Cantabria, Huelva, Iles Baleares, Málaga, Valencia y Vigo.	Se pretende subsanar con el cumplimiento del indicador por las DP implicadas en el incumplimiento.

Tabla resumen del grado de cumplimiento de los compromisos

Instituto Social de la Marina

Compromiso	Indicador	Grado de cumplimiento	Desviación	Causas	Medidas Correctoras
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.	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.	100 %	0,00 %	No aplica	No aplica
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.	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.	95,18%	4,82%	La desviación pudiera estar relacionada con errores en el procedimiento de incorporación de la solicitud al aplicativo.	Se ha planificado un procedimiento de formación continuada del personal implicado en la tarea.

Tabla resumen del grado de cumplimiento de los compromisos

Instituto Social de la Marina

Compromiso	Indicador	Grado de cumplimiento	Desviación	Causas	Medidas Correctoras
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.	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.	99,25 %	0,75 %	La posible causa de desviación estaría relacionada con la estancia en astillero por reparaciones programadas del buque Esperanza del Mar.	No aplica
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.	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.	100 %	0,00 %	No aplica	No aplica

Tabla resumen del grado de cumplimiento de los compromisos

Instituto Social de la Marina

Compromiso	Indicador	Grado de cumplimiento	Desviación	Causas	Medidas Correctoras
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.	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.	100,00 %	0,00 %	No aplica	No aplica
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.	17. Número de convenios, con hospitales públicos de referencia, en vigor cada año.	100,00 %	0,00 %	No aplica	No aplica

Tabla resumen del grado de cumplimiento de los compromisos

Instituto Social de la Marina

Compromiso	Indicador	Grado de cumplimiento	Desviación	Causas	Medidas Correctoras
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.	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.	100,00 %	0,00 %	No aplica	No aplica
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...).	19. Fecha de publicación del Plan Anual de Formación en la página web de Seguridad Social.	100,00 %	0,00 %	No aplica	No aplica

Tabla resumen del grado de cumplimiento de los compromisos

Instituto Social de la Marina

Compromiso	Indicador	Grado de cumplimiento	Desviación	Causas	Medidas Correctoras
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.	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.	100,00 %	0,00 %	No aplica	No aplica
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.	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.	100,00 %	0,00 %	No aplica	No aplica
22. Se tramitarán y resolverán las solicitudes de cursos de formación en un tiempo máximo de 20 días hábiles.	22. Porcentaje de solicitudes de cursos resueltas en un plazo máximo de 20 días	100,00 %	0,00 %	No aplica	No aplica

Tabla resumen del grado de cumplimiento de los compromisos

Instituto Social de la Marina

Compromiso	Indicador	Grado de cumplimiento	Desviación	Causas	Medidas Correctoras
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.	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.	91,42%	8,58%	La posible causa de la desviación estaría en la suspensión de cursos por parte de TRAGSATEC.	Se pretende subsanar esta incidencia con la puesta en marcha de un Acuerdo Marco y los correspondientes Contratos Basados.
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.	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.	100,00 %	0,00 %	No aplica	No aplica
25. Las reclamaciones académicas y felicitaciones presentadas se contestarán en un plazo máximo de 15 días hábiles desde su presentación.	25. Porcentaje de reclamaciones académicas y felicitaciones contestadas en un plazo máximo de 15 días hábiles a contar desde su presentación.	100,00 %	0,00 %	No aplica	No aplica

Tabla resumen del grado de cumplimiento de los compromisos

Instituto Social de la Marina

Compromiso	Indicador	Grado de cumplimiento	Desviación	Causas	Medidas Correctoras
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.	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.	98,53%	1,47%	La desviación está provocada por ausencias por vacaciones, permisos, situaciones de incapacidad temporal, comisiones de servicios etc. del agente que tiene asignada la tarea.	En periodos de vacaciones se envía un correo al responsable de cada unidad de respuesta para que informe de los periodos de vacaciones de los agentes que forman parte de la misma para, a través de la aplicación informática del Buzón de consultas, establecer que no les entren consultas durante estos periodos. Diariamente se revisan las consultas que entran y si algún agente no la contesta en los dos primeros días se le remite un correo recordándole que el plazo establecido en la vigente Carta de Servicios del ISM para contestar las consultas formuladas por la ciudadanía es de tres días.

IV. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

El grado de cumplimiento global de los compromisos asciende al 97,51%.

De los 26 compromisos evaluados:

* 17 compromisos alcanzaron un cumplimiento del 100%, lo que evidencia una sólida planificación, ejecución y seguimiento de los procesos clave del ISM.

* 9 compromisos presentaron desviaciones puntuales, siendo las más relevantes:

- Altas, bajas y variaciones de datos de trabajadores (84,34%).
- Los reconocimientos médicos de embarque marítimo se realizarán de manera que los trabajadores del sector no tengan que realizar más de un desplazamiento al Centro de Sanidad Marítima (80,36%).

Estas desviaciones han sido objeto de medidas correctoras específicas, como el refuerzo del asesoramiento y seguimiento de las direcciones provinciales, y mejora de los aplicativos informáticos y sistemas de información, lo que demuestra un enfoque proactivo hacia la mejora continua.

V. CONCLUSIONES

En conjunto, los resultados obtenidos reflejan un cumplimiento global (97,51%) altamente satisfactorio, alineado con los principios de calidad, eficiencia y orientación al ciudadano que, entre otros, inspiran la actuación del Instituto Social de la Marina.

No obstante, se considera necesario continuar avanzando en la mejora de los mecanismos de seguimiento y en la adopción de medidas que refuercen la eficiencia y calidad del servicio para llegar al 100% del grado de cumplimiento de los compromisos asumidos.

Se destaca el compromiso del ISM con la transparencia y la calidad, al publicar este informe en los canales institucionales y mantener actualizada la información en la web de la Seguridad Social. Asimismo, el informe será remitido a la Inspección General de Servicios del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones.