



ITSASOKO GIZARTE INSTITUTUA (IGI) zuzenbide publikoko Erakunde nazionala da, nortasun juridiko propioa du, eta Inklusio, Gizarte Segurantza eta Migrazio Ministerioaren zuzendaritzapean eta tutoretzapean jarduten du. Zuzendaritzak, erakundeko pertsonekin bat etorriz eta kalitatezko kudeaketaren bidez bikaintasuna lortzeko bidean, adierazpen hauek onartu ditu formalki:

01 MISIOA

Itsasoko Gizarte Institutuaren eginkizuna itsas sektoreko langileei gizarte-babes integrala ematea da, itsasoko eta osasuneko prestakuntza profesionalaren, osasun-arretaren – lehorrean eta ontzian nahiz atzerrian ematen den laguntzaren – eta Gizarte Segurantzako Araubide Bereziaren kudeaketaren bidez.

02 IKUSPEGIA

Itsasoko Gizarte Institutuak kalitate-estandar onenak lortu nahi ditu agindutako zerbitzu publikoen kudeaketan, eta erreferente izan nahi du itsasoaren eta arrantzaren sektoreko langileen gizarte-babesean eta sustapen profesionalean, estatuan eta nazioartean, bikaintasuna aitortzea bilatuz, gizarteari ahalik eta kostu txikienarekin.

03 BALIOAK

Itsasoko Gizarte Institutuak balio korporatibo hauek ditu:

- ✓ Erakundeko pertsonen profesionaltasuna eta espezializazioa, lan egiten duten sektorearen ezagutza sakonean islatuta, herritarren oinarritzko eskubide eta askatasunekiko errespetua bermatuz.
- ✓ Erabiltzailearekiko hurbiltasuna eta orientazioa izapideak kudeatzean, herritarren parte-hartzea sustatuz komunikazio-kanalen bidez, aurrez aurre edo telematikoki, eta sektorearen behar eta eskaera berriei erantzunez.
- ✓ Berrikuntza, modernizazioa eta teknologia berrietara egokitzea.
- ✓ Kudeaketaren gardentasuna, gizarteari kontuak emanez.
- ✓ Erantzukizun soziala eta ingurumenarekiko konpromisoa, garapen jasangarriaren helburuak lortzea bultzatuz eta erraztuz.

PROBINTZIA-ZUZENDARITZAK

HERRIA	HELBIDEA	PK	TELEFONO-ZENBAKIA
Alacant	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
Bartzelona	C/ Albareda, 1 barcelona.dirprov.ism@seg-social.es	08004	934439600
Bizkaia	Begoñako Andra Mari kalea, 32 bizkaia.dirprov.ism@seg-social.es	48006	944739000
Cádiz	Avda. de Vigo, s/n cadiz.dirprov.ism@seg-social.es	11006	956251703
Kantabria	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
Castelló	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	Otamendi Anaiak Kalea, 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
Madril	C/ Churruca, 2 madrid.dirprov.ism@seg-social.es	28004	915919900
Malaga	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/ Francisc Bastos, 19 – 3º tarragona.dirprov.ism@seg-social.es	43005	977191000
Valentzia	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
IGIren ZERBITZU ZENTRALAK			
Madrid	Génova, 24 y 20	28004	917006600

Nipo: 123-24-054-0 Nipo web: 123-24-049-6 Depósito legal: M 8808-2024



IGI 2024 - 2027 ZERBITZUEN KARTA

ITSASOKO LANGILEEN GIZARTE SEGURANTZAREN KUDEAKETA

WWW.SEG-SOCIAL.ES





EGINDAKO ZERBITZUEN ZERRENDA

- Enpresak inskribatzea eta kotizazio-kontu nagusiaren kodea esleitzea. Kotizazio-kontuen kodeak irekitzea, aldatzea eta baja ematea.
- Itsasoko langileen afiliazioa, altak, bajak eta datu-aldaketak.
- Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiarekin lankidetzan, diru-bilketa eta kotizazioaren kontrola.
- Honako prestazio hauek jasotzeko eskubidea aitortzea eta mantentzea:
 - Osasun-laguntza.
 - Erretiroa, ezintasun iraunkorra eta ezgaitzen ez duten lesio iraunkorrak.
 - Alarguntasuna, zurtasuna, senideen mesedea eta heriotzagatiko laguntza.
 - Aldi baterako ezintasuna, adingabearen jaiotza eta zaintza, haurdunaldiko arriskua eta edoskitzaro naturaleko arriskua, bularreko haurra zaintzeko erantzunkidetasuna, minbizia edo beste gaixotasun larriren bat duten adingabeak zaintzea.
 - Ordainutakoaren arabera langabezia-prestazioa, subsidioa, aparteko langabezia-subsidioa eta laneratzeko errenta aktiboa, aldi baterako enplegu-erregulazioaren espedientea (ERTE), bai eta jarduera uzteagatik prestazioa ere.

BESTE ZERBITZU BATZUK

- Pentsioen urteko errealizazioa.
- Erretiroari buruzko alde aurreko azterlanak. Erretiro-adinaren koefiziente murriztaileak aplikatzearen ondoriozko adin-hobariaren txostenak.
- Aitortutako prestazioen eta horien gainean egindako atxikipenen ziurtagiriak.
- Europako osasun-txartela eta Gizarte Segurantzako nazioarteko tresnen babesean beste estatu batzuetan emandako osasun-laguntzarako eskubidearen formularioak ematea.
- Gizarte Segurantzako nazioarteko tresnen babesean beste estatu batzuetan emandako osasun-laguntzagatik partikularrei edo erakunde eskudunen artean egindako diru-itzulketak kudeatzea.
- Itsasoko Langileen Gizarte Segurantzako Araubide Bereziaren aplikazio-eremu subjektiboari buruzko informazioa, inskripzio-, afiliazio-, alta- eta baja-mugimenduak izapidetzeko beharrezkoak diren betekizunak eta dokumentazioa, eta eskabide-ereduak betetzeko aholkularitza pertsonalizatua.
- Itsasoko Langileen Araubide Berezikoko hitzarmen bereziak izapidetzea eta ebaztea.
- Emandako zerbitzuei buruzko informazioa eta Gizarte Segurantzaren egoitza elektronikoaren erregistro elektronikoaren bidez eskabideak, idazkiak eta komunikazioak aurkezteak.

GURE KALITATE-KONPROMISOAK

- Legeria nazionalaren babesean aitortutako prestazioak izapidetzeko eta ebazteko, nolanahi ere, errentak ez direla etengo ziurtatu beharko da, eta, zehazki, eskaera osorik aurkezten denetik gehieneko epe hauetan:
 - Erretiroa: 15 egun.
 - Alarguntasuna, zurtasuna eta senideen mesedea: 10 egun.
 - Aldi baterako ezintasuna: 10 egun.
 - Jaiotza eta Adingabearen Zaintza: 10 egun.
- Erretiroari buruzko aurretiazko azterlanak gehienez ere 30 egun balioduneko epean emango dira, izapidetzeko eskatutako dokumentazio osoa aurkezten denetik hasita.

- Erretiro-adinaren koefiziente murriztaileak aplikatzeagatik adin-hobariaren txostenak, pentsiodun-izaerari buruzko txostenak eta ziurtagiriak, pentsioen zenbatekoak eta PFEZren atxikipenak egun baliodun lean emango dira, eskaera egiten denetik hasita.
- Langabeziagatik eta jarduera uzteagatik prestazioen eta subsidioen izapidea eta ebazpena gehienez 10 egun balioduneko epean egingo da, eskaera osorik aurkezten denetik zenbatzen hasita.
- Europako osasun-txartela interesdunen etxera bidaliko da, eskaera egin eta 5 egun balioduneko epean, eta nazioarteko osasun-laguntzarako eskubidearen formularioak eskaera egiten den unean entregatuko dira.
- Enpresen inskripzioa, behin betikoa edo behin-behinekoa, eta kotizazio-kontuen kodeen esleipena, baita bajak eta aldaketak ere, gehienez ere egun baliodun batean formalizatuko dira, eskaera osorik aurkezten denetik zenbatzen hasita.
- Langileen altak, bajak eta datu-aldaketak gehienez ere egun baliodun bateko epean izapidetuko dira, izapidetzeko eskatzen den dokumentazioa aurkezten denetik zenbatzen hasita.
- Gizarte Segurantzako zenbakia eta langileen afiliazio-agiria gehienez ere egun baliodun bateko epean emango dira, eskaera osorik aurkezten denetik zenbatzen hasita.
- Langileen egoerari eta lan-bizitzari buruzko txostenak, interesdunek eskatutakoak, eskaera egin eta gehienez ere egun baliodun bateko epean egingo dira.
- Hitzarmen berezikoko eskaerak 5 egun baliodun edo gutxiagoko epean izapidetuko dira, eskaera osorik aurkezten denetik zenbatzen hasita. Enplegu-erregulazioaren espediente baten ondoriozko hitzarmen berezien kasuan, epea 25 egun balioduneko edo gutxiagokoa izango da.
- Gizarte Segurantzaren Interneteko postontzian egindako kontsultei gehienez 3 egun balioduneko epean erantzun zaila, postontzian sartu eta hurrengo egunetik zenbatzen hasita.

KALITATE MAILAREN ADIERAZLEAK

- Gutun honen lehen konpromisoan zerrendatutako prestazio bakoitzaren ehunekoa, baldin eta konpromiso horretan prestazio bakoitzerako adierazitako denbora gairatzen ez bada, kudeaketa-txosteneko datuen arabera.
- 30 egun balioduneko epean egindako aurretiazko erretiro-azterlanen ehunekoa, kudeaketa-txosteneko datuen arabera.
- Erretiro-adinaren koefiziente murriztaileak aplikatzeagatik adin-hobariaren txostenen ehunekoa, pentsiodun-izaerari, pentsioen zenbatekoei eta PFEZren ondorioetarako atxikipenei buruzko txosten eta ziurtagiriaren, eskaera egiten denetik egun baliodun 1eko epean egindakoak, kudeaketa-txosteneko datuen arabera.
- 10 egun balioduneko epean izapidetutako langabeziagatik eta jarduera uzteagatik prestazioen eta subsidioen ehunekoa, kudeaketa-txosteneko datuen arabera.
- Eskaera egin eta 5 egun balioduneko epean interesdunen etxera bidalitako Europako osasun-txartelen ehunekoa, eta une horretan entregatutako nazioarteko osasun-laguntzarako eskubidearen formularioak.
- Enpresak inskribatzeko eta kotizazio-kontuen kodeak esleitzeko egintzen ehunekoa, baita baja eta aldaketen ehunekoa ere, egun baliodun bateko epean egindakoak, kudeaketa-txosteneko datuen arabera.
- Langileen alta, baja eta aldaketen mugimenduak gehienez ere egun baliodun bateko epean egiten dituzten probintzia-zuzendaritzen ehunekoa, Afiliazio Fitxategi Orokorreko datuen arabera.
- Esleitutako Gizarte Segurantzako zenbakien eta egun baliodun 1eko epean emandako langileen afiliazio-agiriaren ehunekoa, kudeaketa-txosteneko datu estatistikoen arabera.

- Eskaera egin eta egun baliodun bateko epean egindako egoeraren eta lan-bizitzaren txostenen ehunekoa, kudeaketa-txosteneko datu estatistikoen arabera.
- Hitzarmen berezien eskaeren izapidetze-ehunekoa, eskaera osorik aurkeztu eta 5 egun balioduneko epean, eta enplegu-erregulazioaren espediente baten ondorioz izapidetutako hitzarmen berezien kasuan, 25 egun balioduneko epean, bi kasuetan, kudeaketa-txosteneko estatistika-datuaren arabera.
- Gizarte Segurantzako postontzian gehienez 3 egun balioduneko epean erantzun diren kontsulten ehunekoa, postontziaren kudeaketa estatistikoa emandako datuen arabera.

LANKIDETZAN ARITZEKO ETA PARTE HARTZEKO MODUAK

Gizarte-eragileek – sindikatuek, enpresaburuek, kofradiek eta elkargo profesionalak – parte hartzen dute IGiren jardura-planetan, Kontseilu Nagusiaren, haren Batzorde Betearazlearen eta Probintziako Batzorde Betearazleen bitartez.

Bestalde, erabiltzaileek eta herritarrek, oro har, IGiren zerbitzuen hobekuntzan parte hartu eta lagundu ahal izango dute, honako bitarteko hauen bidez:

- a. Kexak eta iradokizunak egitea, Kexak eta iradokizunak atalean azaldutakoaren arabera.
- b. Beren iritzia adieraztea, jasotako arreta eta zerbitzua ebaluatzeko galdetegi bidez. Galdetegi horiek aldi-aldi eskainiko zaizkie zerbitzu jakin batzuen erabiltzaileei.
- c. IGik aldikiz egiten dituen inkestetan bere iritzia adieraztea, haren beharrak eta ingurikimenak ezagutzeko.

KEXAK ETA IRADOKIZUNAK

Emandako zerbitzuekiko asegabetasun-adierazpenak eta horiek hobetzeko ekimenak kexa eta iradokizunen bidez aurkez daitezke, horretarako ezarritako formularioan, aurrez aurre probintziako edo tokiko unitate bakoitzean eta IGiren bulego nagusian, edo bitarteko telematikoen bidez (azken kasu horretan, interesdunaren sinadura elektronikoa behar da).

Kexaren edo iradokizunaren eraginpeko unitatearen titularrak gehienez 20 egun balioduneko epean erantzun zaila, interesdun horretarako adierazitako bitartekoaren bidez, eta egindako jarduketan berri emango dio, bai eta, hala badagokio, egindako kexa edo iradokizunarekin lotuta hartutako neurrien berri ere.

ZUZENTZEKO NEURRIAK

Gutun honetan adierazitako konpromisoren bat betetzen ez bada, erabiltzaileek eta, oro har, herritarrek erreklamazioa aurkez dezakete Gutunaren ardura duen IGren Zuzendaritzan.

Zuzendaritzako titularrak erreklamazioa jaso duela adieraziko du, eta gehienez ere 20 eguneko epean erantzun beharko dio, ez-betetzea eragin duten inguruabarrei buruzko informazio zehatza emanez, ez-betetzea egon dela egiaztatuz gero.

Era berean, Zuzendaritzako titularrak erreklamazioegileari jakinaraziko dizkio salatu-tako ez-betetzea errepikatzea saihesteko hartzen diren neurriak.

Gutun honetan adierazitako konpromisoak ez betetzeagatik erreklamazioek ez dute inolara ere ondare-erantzukizunik ekarriko.



Cofinanciado por la Unión Europea



Fondos Europeos



GUTUNAREN UNITATE ARDURADUNA

Itsasoko Gizarte Institutuko Zuzendaritza

C/ Génova, 24. 28004 – Madrid – Tfno.: 91 700 66 00

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

