



O INSTITUTO SOCIAL DA MARIÑA (ISM) é unha Entidade de dereito público de ámbito nacional, con personalidade xurídica propia, que actúa baixo a dirección e tutela do Ministerio de Inclusión, Seguridade Social e Migracións. A súa Dirección, de acordo coas persoas da organización e no camiño da excelencia mediante a práctica dunha xestión de calidade, aprobou formalmente as seguintes declaracións:

01 MISIÓN

É misión do Instituto Social da Mariña proporcionar unha protección social integral ás persoas traballadoras do sector-marítimo mediante a formación profesional marítima e sanitaria, a atención sanitaria -preventiva en terra e asistencial a bordo e no estranxeiro-, e a xestión do seu Réxime Especial de Seguridade Social.

02 VISIÓN

O Instituto Social da Mariña aspira a conseguir os mellores estándares de calidade na xestión dos servizos públicos encomendados e persegue ser o referente na protección social e promoción profesional das persoas traballadoras do sector marítimo-pesqueiro a nivel nacional e internacional, buscando o recoñecemento da excelencia co mínimo custo para a sociedade.

03 VALORES

O Instituto Social da Mariña recoñécese nos seguintes valores corporativos:

- ✓ Profesionalidade e especialización das persoas da organización, reflectidas nun profundo coñecemento do sector para o que traballan, garantindo o respecto aos dereitos e ás liberdades fundamentais do cidadán.
- ✓ Proximidade e orientación ao usuario na xestión dos seus trámites fomentando a participación cidadá a través das distintas canles de comunicación, xa sexa presencial ou telematicamente e atendendo ás novas necesidades e demandas do sector.
- ✓ Innovación, modernización e adecuación ás novas tecnoloxías.
- ✓ Transparencia na xestión, con rendición de contas á sociedade.
- ✓ Responsabilidade social e compromiso co medio, impulsado e facilitando a consecución dos obxectivos de desenvolvemento sostible.

DIRECCIÓNS PROVINCIAIS

LOCALIDADE	ENDEREZO	C.P.	TELÉFONO
Alacant	Faro de Santa Pola, 2 alicante.dirprov.ism@seg-social.es	03001	965126523
Almería	R/ Puerto Pesquero s/n almeria.dirprov.ism@seg-social.es	04002	950620211
Illes Balears	R/ Moll Vell, 15 illesbalears.dirprov.ism@seg-social.es	07012	971725606
Barcelona	R/ Albareda, 1 barcelona.dirprov.ism@seg-social.es	08004	934439600
Bizkaia	R/ 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
Cartaxena	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
Xixón	R/ Celestino Junquera, 19 gijon.dirprov.ism@seg-social.es	33201	985327200
Gipuzkoa	R/ 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	R/ Ramón y Cajal, 2 acoruna.dirprov.ism@seg-social.es	15006	881909800
As Palmas	R/ 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	R/ 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	R/ Fernando IV, 1 sevilla.dirprov.ism@seg-social.es	41011	954286028
Tarragona	R/ 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
SERVIZOS CENTRAIS DO ISM			
Madrid	Génova, 24 y 20	28004	917006600

Nipo: 123-24-067-9 Nipo web: 123-24-048-0 Depósito legal: M 8806-2024



CARTA DE SERVICIOS ISM 2024-2027

XESTIÓN DA SEGURIDADE SOCIAL DOS TRABALLADORES DO MAR

WWW.SEG-SOCIAL.ES





RELACIÓN DE SERVIZOS PRESTADOS

- Inscripción de empresas e asignación de Código de Conta de Cotización Principal. A apertura, variación e baixa de Códigos de Conta de Cotización.
- A afiliación, altas, baixas e variacións de datos de traballadores do mar.
- En colaboración coa Tesourería Xeral da Seguridade Social, a recadación e o control da cotización.
- Recoñecemento e mantemento do dereito ás seguintes prestacións:
 - Asistencia Sanitaria.
 - Xubilación, Incapacidade permanente e lesións permanentes non incapacitantes.
 - Viuvez, orfandade, favor de familiares e auxilio por defunción.
 - Incapacidade temporal, nacemento e coidado de menor, risco durante o embarazo e risco durante a lactación natural, corresponsabilidade no coidado do lactante, coidado de menores afectados por cancro ou outra enfermidade grave.
 - Prestación contributiva de desemprego, subsidio, subsidio extraordinario de desemprego e renda activa de inserción, expediente de regulación temporal de emprego (ERTE), así como a prestación de cesamento de actividade

OUTROS SERVIZOS

- Revalorización anual das pensións.
- Estudos previos de xubilación. Informes de bonificación de idade por aplicación de coeficientes redutores da idade de xubilación.
- Certificacións de prestacións recoñecidas e de retencións practicadas sobre estas.
- Emisión da tarxeta sanitaria europea e de formularios de dereito a asistencia sanitaria prestada noutros Estados ao abeiro de instrumentos internacionais de Seguridade Social.
- Xestión de reembolsos, a particulares ou entre institucións competentes, pola asistencia sanitaria prestada noutros Estados ao abeiro de instrumentos internacionais de Seguridade Social.
- Información sobre o ámbito subxectivo de aplicación do Réxime Especial da Seguridade Social dos Traballadores do Mar, requisitos e documentación necesarios para proceder a tramitar os movementos de inscrición, afiliación, altas e baixas, e asesoramento personalizado para cubrir os modelos de solicitude.
- Trámite e resolución de convenios especiais do Réxime Especial dos Traballadores do Mar.
- Información sobre servizos prestados e presentación de solicitudes, escritos e comunicacións a través do Rexistro electrónico da Sede Electrónica da Seguridade Social.

OS NOSOS COMPROMISOS DE CALIDADE

- O trámite e resolución das prestacións recoñecidas ao abeiro da lexislación nacional levarase a cabo asegurando, en todo caso, a non interrupción de rendas e, concretamente, nos seguintes tempos máximos dende a presentación completa da solicitude:
 - Xubilación: 15 días.
 - Viuvez, orfandade e favor de familiares: 10 días.
 - Incapacidade temporal: 10 días.
 - Nacemento e Coidado de menor: 10 días.
- Os estudos previos de xubilación emitíranse nun tempo máximo de 30 días hábiles dende a presentación completa da documentación requirida para o seu trámite.

- Os informes de bonificación de idade por aplicación de coeficientes redutores da idade de xubilación, os informes e as certificacións sobre a condición de pensionista, importes de pensión e retencións de IRPF facilitarínanse en 1 día hábil dende a solicitude.
- O trámite e resolución das prestacións e subsidios por desemprego e de cesamento de actividade levarase a cabo nun tempo máximo de 10 días hábiles, dende a presentación completa da solicitude.
- A tarxeta sanitaria europea enviarase ao domicilio dos interesados nun prazo de 5 días hábiles dende a solicitude e os formularios de dereito para asistencia sanitaria internacional entregarínanse no momento da súa solicitude.
- A formalización da inscrición de empresas, definitiva ou provisional, e a correspondente asignación de códigos de conta de cotización, así como as baixas e variacións, realizarínanse nun máximo de 1 día hábil, dende o da presentación completa da solicitude.
- As altas, baixas e variacións de datos dos traballadores tramitarínanse nun tempo máximo de 1 día hábil, a contar dende que se presente a documentación requirida para o seu trámite.
- A asignación de número de Seguridade Social e a expedición do documento de afiliación aos traballadores realizarínanse nun tempo máximo de 1 día hábil, dende a presentación completa da solicitude.
- A emisión dos informes de situación e vida laboral de traballadores, solicitados polos interesados, efectuaríase nun tempo máximo dun 1 día hábil dende a solicitude.
- A tramitación das solicitudes de convenio especial realizaríase nun tempo inferior ou igual a 5 días hábiles dende a presentación completa da solicitude. No caso de convenios especiais consecuencia dun ERE, o prazo será inferior ou igual a 25 días hábiles.
- As consultas efectuadas á caixa de correo da Seguridade Social en Internet contestarínanse nun máximo de 3 días hábiles contados dende o día seguinte á entrada na caixa de correo.

INDICADORES DO NIVEL DE CALIDADE

- Porcentaxe de cada unha das prestacións relacionadas no primeiro compromiso desta Carta, que se recoñece nun tempo que non supere o indicado para cada unha delas no devandito compromiso, de acordo cos datos do Informe de Xestión.
- Porcentaxe dos estudos previos de xubilación emitidos nun tempo que non supere o prazo de 30 días hábiles de acordo cos datos do Informe de Xestión.
- Porcentaxe de informes de bonificación de idade por aplicación de coeficientes redutores da idade de xubilación, de informes e certificacións sobre a condición de pensionista, importes de pensión e retencións para os efectos de IRPF, emitidos nun tempo que non supere o prazo de 1 día hábil dende a solicitude de acordo cos datos do Informe de Xestión.
- Porcentaxe das prestacións e subsidios por desemprego e por cesamento de actividade tramitadas en un tempo que non supere o prazo de 10 días hábiles, de acordo cos datos do Informe de Xestión.
- Porcentaxe de tarxetas sanitarias europeas enviadas ao domicilio dos interesados nun prazo de 5 días hábiles dende a solicitude e dos formularios de dereito para asistencia sanitaria internacional entregados no momento.
- Porcentaxe de actos de inscrición de empresas e de asignación de códigos de contas de cotización, así como de baixas e variacións, efectuados no prazo de 1 día hábil, de acordo cos datos do Informe de Xestión.
- Porcentaxe de Direccións Provinciais que realicen os movementos de altas, baixas e variacións de traballadores realizados nun tempo máximo de 1 día hábil, conforme aos datos do Fichero Xeral de Afiliación.
- Porcentaxe de números de Seguridade Social asignados, e de documentos de afiliación de traballadores emitidos no prazo de 1 día hábil, de acordo cos datos estatísticos do Informe de Xestión.

- Porcentaxe de informes de situación e de vida laboral emitidos no prazo de 1 día hábil dende a solicitude, de acordo cos datos estatísticos do Informe de Xestión.
- Porcentaxe de tramitación de solicitudes de Convenios Especiais no prazo de 5 días hábiles dende a presentación completa da solicitude e no caso dos Convenios Especiais tramitados como consecuencia dun ERE no prazo de 25 días hábiles, en ambos os dous casos, de acordo cos datos estatísticos do Informe de Xestión.
- Porcentaxe de consultas á caixa de correo de Seguridade Social contestadas nun prazo máximo de 3 días hábiles, de acordo cos datos proporcionados pola xestión estatística da caixa de correo.

FORMAS DE COLABORACIÓN E PARTICIPACIÓN

Os axentes sociais –sindicatos, empresarios, confrarías e colexios profesionais– participan nos plans de actuación do ISM a través do Consello Xeral, a súa Comisión Executiva e as Comisións Executivas Provinciais.

Por outra parte, os usuarios e cidadáns, en xeral, poden participar e colaborar na mellora da prestación dos servizos do ISM a través dos seguintes medios:

- a. Formulación das súas queixas e suxestións, de acordo co que se expón no apartado Queixas e Suxestións.
- a. Expresión das súas opinións a través dos cuestionarios de avaliación da atención e o servizo recibidos que se ofrecerán periodicamente aos usuarios de determinados servizos.
- a. Expresión das súas opinións nas enquisas que se realicen periodicamente polo ISM para coñecer as súas necesidades e expectativas.

QUEIXAS E SUXESTIÓN

As manifestacións de insatisfacción cos servizos prestados e as iniciativas para a súa mellora pódense presentar a través de queixas e suxestións, no formulario establecido para o efecto, presencialmente en cada unidade provincial ou local e na oficina central do ISM, ou por medios telemáticos (neste último caso, requírese a sinatura electrónica do interesado).

O titular da unidade afectada pola queixa ou suxestión responderá, polo medio que o interesado sinala ao efecto, nun prazo máximo de 20 días hábiles, informándoo das actuacións realizadas e, no seu caso, das medidas adoptadas en relación coa queixa ou suxestión formulada.

MEDIDAS DE EMENDA

En caso de incumprimento dalgún dos compromisos declarados nesta Carta, os usuarios e cidadáns en xeral poden presentar reclamación ante a Dirección do ISM, Unidade responsable desta.

A persoa titular da Dirección acusará recibo, en todo caso, da reclamación formulada e dará contestación a esta, ofrecéndolle unha información detallada das circunstancias que tivesen determinado o incumprimento, de constatarse a súa existencia, nun prazo máximo de 20 días.

Así mesmo, a persoa titular da Dirección informará a reclamante das medidas que, cando corresponda, se adopten para evitar a repetición do incumprimento denunciado.

En ningún caso as reclamacións por incumprimento dos compromisos declarados nesta Carta darán lugar a responsabilidade patrimonial.



Cofinanciado por
la Unión Europea



Fondos Europeos



UNIDADE RESPONSABLE DA CARTA

Dirección do Instituto Social da Mariña

R/ Génova, 24. 28004 - Madrid - Tfno.: 91 700 66 00

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

