



CARTA DE SERVICIOS 2024/2027

Instituto Social de la Marina



@dministración
electrónica



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL
Y MIGRACIONES

SECRETARÍA DE ESTADO
DE LA SEGURIDAD SOCIAL
Y PENSIONES



INSTITUTO SOCIAL
DE LA MARINA



DEPOSITO LEGAL:

M-8791-2024

NIPO:

123-24-042-8

NIPO WEB:

123-24-039-4

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

Nesta publicación utilízouse papel reciclado libre de cloro de acordo cos criterios ambientais da contratación pública



CARTA DE SERVIZOS 2024/2027

Instituto Social da Mariña



ÍNDICE

06 INTRODUCCIÓN

08 I. DATOS IDENTIFICATIVOS
E FINS DO INSTITUTO SOCIAL
DA MARÍÑA

09 II. RELACIÓN DE SERVICIOS
PRESTADOS

15 III. DEREITOS DOS
CIDADÁNS

17 IV. PARTICIPACIÓN DE
CIDADÁNS E USUARIOS

18 V. NORMATIVA
REGULADORA

25 VI. PRESENTACIÓN DE
QUEIXAS E SUXESTIÓNS
SOBRE O FUNCIONAMENTO
DOS SERVICIOS

26 VII. COMPROMISOS
DE CALIDADE



30 VIII. INDICADORES PARA O
SEGUIMENTO E A AVALIACIÓN
DO CUMPRIMENTO DOS
COMPROMISOS

33 IX. SISTEMAS DE ASEGURAMENTO
DA CALIDADE

35 X. MEDIDAS PARA A IGUALDADE
EFECTIVA DE MULLERES
E HOMES

36 XI. MEDIDAS QUE FACILITAN O
ACCESO AO SERVIZO E MELLORAN
A SÚA PRESTACIÓN

39 XII. MEDIDAS DE
EMENDA

40 XIII. DIRECCIÓNS POSTAIS,
TELFÓNICAS E ELECTRÓNICAS

49 OUTROS DATOS
DE INTERESE



INTRODUCCIÓN

O Instituto Social da Mariña (ISM) encóntrase comprometido cun proceso de xestión da calidade na súa organización, iniciado xa en 2000, coa realización de diversas actuacións, hoxe integradas no marco xeral para a mellora da calidade na Administración Xeral do Estado, establecido polo Real Decreto 951/2005, do 29 de xullo. Todas as accións desenvolvidas en materia de calidade -avaliacións conforme ao Modelo de Excelencia EVAM, autoavaliacións conforme ao Modelo Europeo de Excelencia EFQM, implantación dun sistema de xestión da calidade conforme a normas ISO en determinados ámbitos, implementación das accións de mellora derivadas de todo iso, etc.- diríxense á mellora continua na prestación de servizos ás persoas traballadoras do sector marítimo-pesqueiro, dentro dun sistema de xestión da calidade total, e coa intención decidida de continuar estendendo, sistematizando e incardinando todas estas actuacións de mellora da calidade na cultura do ISM.

Ademais, a súa xestión debe cumprir estándares de calidade específicos establecidos nos convenios internacionais e adaptouse aos novos medios dispoñibles na actualidade para dar servizo ao colectivo. Neste sentido en 2015 aprobouse a Lei 47/2015, do 21 de outubro, reguladora da protección social das persoas traballadoras do sector marítimo-pesqueiro.

Neste contexto preséntase este documento de compromiso cos cidadáns adoptado polas persoas que prestamos servizos no ISM, compromiso que se deriva da súa misión, visión e valores, tal como os entendemos, expresados formalmente na Resolución do 27 de xullo de 2023, da Directora do Instituto, pola que se procede á aprobación das respectivas definicións:

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.





I DATOS IDENTIFICATIVOS E FINS DO INSTITUTO SOCIAL DA MARÍNA

En virtude das normas que regulan o seu réxime xurídico, o ISM constitúese como unha Entidade de ámbito nacional de dereito público, con personalidade xurídica propia, que actúa baixo a dirección e tutela do Ministerio de Inclusión, Seguridade Social e Migracións, adscrita á Secretaría de Estado da Seguridade Social e Pensións, e que ten unha dobre dimensión de competencias: como organismo encargado da atención social do sector marítimo-pesqueiro, tanto en España coma no estranxeiro, e como entidade xestora do Réxime Especial da Seguridade Social dos Traballadores do Mar.

A SÚA ESTRUCTURA ORGÁNICA É A SEGUINTE:

- No ámbito central: a Dirección, como órgano de dirección e xestión da que dependen as Subdireccións Xerais de Acción Social Marítima e de Seguridade Social dos Traballadores do Mar, e a División de Administración e Análise Presupostaria.
- Na periferia: 25 direccións provinciais das que dependen, á súa vez, 95 direccións locais, distribuídas en número variable segundo a provincia. Ademais dos Centros Nacionais de Formación Marítima.





II RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

Ao ISM, como organismo específico e unitario de xestión e protección dos traballadores do mar, correspóndenlle as competencias e funcións que se resumen a continuación:

XESTIÓN DA SEGURIDADE SOCIAL DOS TRABALLADORES DO MAR:

En colaboración coa Tesourería Xeral da Seguridade Social:

- A inscrición de empresas e a asignación de código de conta de cotización principal.
- A apertura, variación e baixa de códigos de cotización.
- A afiliación, altas, baixas e variacións de datos de traballadores do mar.
- A asignación de número de Seguridade Social.
- A información sobre o ámbito subxectivo de aplicación do Réxime Especial da Seguridade Social dos Traballadores do Mar, sobre os requisitos e documentación necesarios para proceder a tramitar os movementos de inscrición, afiliación, altas e baixas, así como asesoramento personalizado para cubrir os modelos de solicitude.
- O trámite e a resolución de convenios especiais do Réxime Especial da Seguridade Social dos Traballadores do Mar.
- A emisión de certificados de situación e de vida laboral.
- A recadación e o control da cotización do Réxime Especial da Seguridade Social dos Traballadores do Mar.

O recoñecemento e mantemento do dereito a prestacións de:

- Asistencia sanitaria.
- Xubilación.
- Incapacidade permanente: parcial, total para a profesión habitual, absoluta, grande invalidez e lesións permanentes non invalidantes.
- Morte e supervivencia: viuvez, orfandade, en 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, expedientes de regulación de emprego temporal (ERTE), así como a prestación por cesamento de actividade.
- A revalorización anual das pensións dos beneficiarios do Réxime Especial da Seguridade Social dos Traballadores do Mar.

- Estudos previos de xubilación e de informes de bonificación de idade por aplicación de coeficientes redutores da idade de xubilación.
- Comunicacions personalizadas sobre as modificacións e variacións de prestacións en vigor e a súa causa.
- 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.
- Reembolsos -a particulares ou entre institucións competentes- pola asistencia sanitaria prestada noutros Estados ao abeiro de instrumentos internacionais de Seguridade Social.
- Información sobre as distintas prestacións e as súas condicións de acceso, así como asesoramento personalizado para cubrir os modelos de solicitude.
- Información sobre servizos prestados e presentación de solicitudes, escritos e comunicacións presencialmente ou a través do rexistro electrónico da Sede Electrónica da Seguridade Social.

Como Organismo Intermedio de Xestión do Programa Operativo do Fondo Europeo Marítimo e de Pesca:

- A tramitación e resolución de axudas por paralización de actividades pesqueiras, en virtude de delegación de competencias Ministerio de Agricultura, Pesca e Alimentación.

EMPREGO:

- Nas comunidades autónomas de Canarias e Madrid, así como nas cidades autónomas de Ceuta e Melilla -onde as políticas activas de emprego xestionadas polo ISM non foron transferidas-, a realización das actividades relativas ao emprego no sector marítimo: intermediación no mercado laboral, rexistro de contratos, demandas de emprego, accións de orientación, formación ocupacional, etc.

ASISTENCIA SANITARIA:

- A asistencia sanitaria dos traballadores do mar e os seus beneficiarios nas cidades autónomas de Ceuta e Melilla.

MEDICINA ASISTENCIAL:

- Asistencia socio-sanitaria integral aos traballadores do mar en augas internacionais (tratamento e seguimento médico, aten-



ción social e, se é o caso, repatriación e evacuación de tripulantes), a través do Centro Radiomédico e os Centros Asistenciais do ISM en: NOUADHIBOU (Mauritania), MAHE-VICTORIA-NEW PORT (Seychelles) cuxo médico desprázase ata DIEGO SUÁREZ (Madagascar) para prestar asistencia médica á frota e WALVIS BAY (Namibia). Asistencia sanitaria en DAKAR (Senegal).

- Prestación mutua de asistencia sanitaria en cooperación cos buques da armada, á frota pesqueira de bandeira española que faena no Índico, en coordinación co Centro Radio Médico Español e o Centro Asistencial, no estranxeiro, de Seychelles, para o que se conta co convenio de colaboración subscrito en 2017 entre o Ministerio de Defensa e o Instituto Social da Mariña.
- Atención por consulta radiomédica, sen limitación xeográfica, por facultativos propios, co apoio de tecnoloxías de telemedicina para a recepción de imaxes e datos clínicos. Servizo dispoñible as 24 horas do día, ininterrompidamente, os 365 días do ano.
- Asistencia sanitaria, marítima e de salvamento aos traballadores do mar, a través dos buques asistenciais do ISM, que se sitúan nas zonas de maior concentración de frota española, brindando unha atención sanitaria e técnica “in situ” a calquera barco que o solicite e que se encontre dentro da súa zona de operacións.

O buque Esperanza del Mar navegou, dende o 14 de abril de 1982, na costa occidental de África ao sur das Illas Canarias e entre as Illas Azores e o Golfo de Biscaia, en diferentes caladoiros de pesca en función da maior concentración de buques. Dende xuño de 2019 vén operando tamén polo Atlántico Norte e entre as Illas Azores e o Golfo de Biscaia. Ten a súa base no porto das Palmas.

O buque Juan de la Cosa, herdeiro dos barcos de apoio que, dende 1992, prestaron servizo nas sucesivas campañas de Asistencia Médica Embarcada (AME), opera dende o 20 de xullo de 2006 no Atlántico Norte e entre as illas Azores e o Golfo de Biscaia, dependendo da evolución das campañas de pesca de anchoa, bonito e peixe espada e a súa base encóntrase no porto de Santander.

Ambos os dous buques prestan os seguintes servizos de carácter sanitario, marítimo e de salvamento:

- Asistencia sanitaria mediante consulta telemédica aos buques que o soliciten.
- Asistencia sanitaria a bordo dos buques solicitantes cando a situación o requira, mediante a presenza do persoal sanitario que se considere adecuado e coa axuda do material médico portátil que sexa preciso.
- Asistencia sanitaria a bordo dos propios buques asistenciais para consulta ambulatoria ou hospitalización, cando así se aconselle polos médicos e as condicións meteorolóxicas e técnicas o permitan.



- Intervencións cirúrxicas menores e outras accións terapéuticas que conduzan á curación ou, se é o caso, á estabilización clínica para o traslado a centros hospitalarios en terra.
- Evacuacións dos pacientes que o precisen, coa colaboración dos correspondentes Centros de Coordinación de Salvamento -Marine Rescue Coordination Centers- (MRCC), a Sociedade de Salvamento e Seguridade Marítima (SASEMAR), o Servizo Aéreo de Rescate (SAR), os centros asistenciais do ISM no estranxeiro e as autoridades consulares españolas.
- Información sobre uso, revisión e mantemento das caixas de primeiros auxilios a bordo, así como sobre profilaxe ante enfermidades importantes e en materia de prevención de riscos.
- Asistencia marítima augada, combustible, reparacións, electricidade e/ou propulsións aos buques que o requiran, cando estea afectada a súa seguridade e as condicións meteorolóxicas e técnicas o permitan.

Estes servizos préstanse ao atender as regulamentacións nacionais e internacionais vixentes.

MEDICINA PREVENTIVA:

- Recoñecementos médicos de embarque marítimo (RMEM).
- Verificación das condicións hixiénico-sanitarias das embarcacións.
- Educación e información sanitaria dos traballadores do mar, que inclúen as campañas de divulgación, prevención e promoción da saúde.
- Campañas de vacinación a traballadores do mar en Centros de Sanidade Marítima

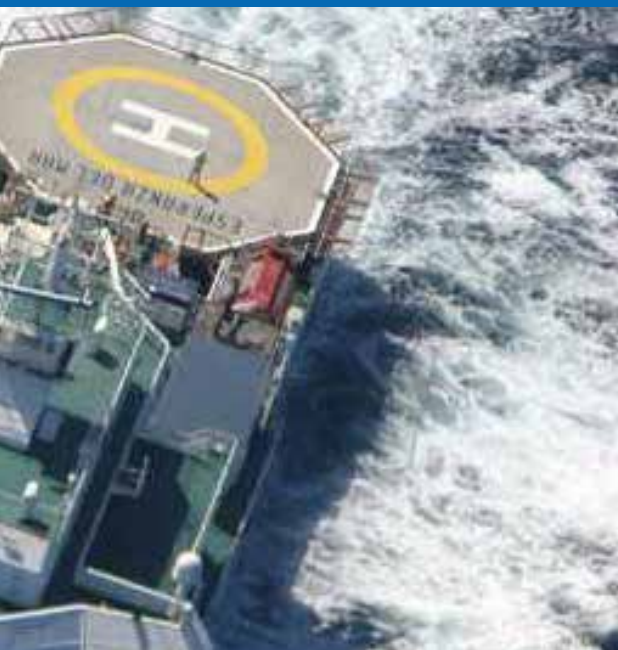


en coordinación coas consellarías de sanidade das comunidades autónomas.

- Estudos epidemiolóxicos.
- Comunicación da proximidade da caducidade da validez do recoñecemento en vigor.

REVISIÓN DE CAIXAS DE PRIMEIROS AUXILIOS:

- Revisión e control da actualización do contido e da conservación de todos os tipos de caixas de primeiros auxilios que deben levar a bordo as embarcacións que poderá ser online (documental) ou presencial nos Centros de Sanidade Marítima para caixas de primeiros auxilios portátiles (tipo C).
- Información e sensibilización para impulsar a revisión, uso e actualización do contido das caixas de primeiros auxilios a bordo.
- Facilitación de documentación sanitaria relativa á caixa de primeiros auxilios a bordo (documentos de control dos contidos das caixas de primeiros auxilios, libro de



registro de administración de fármacos a bordo, Guía Sanitaria a Bordo, etc.).

- Convocatoria anual de axudas económicas para a dotación das caixas de primeiros auxilios preceptivas.

FORMACIÓN SANITARIA:

- Impartición de cursos de Formación Sanitaria:
 - Específica Inicial (impártese de xeito presencial e/ou semipresencial, neste último caso, a parte teórica impártese de xeito online e a práctica presencial).
 - Específica Avanzada (impártese de xeito presencial e/ou semipresencial, neste último caso, a parte teórica impártese de xeito online e a práctica presencial).
 - Para actividades subacuáticas.
 - Primeiros auxilios (certificado de Formación Básica).
- Homologación de centros privados para a impartición de formación sanitaria específica.
- Expedición de certificados de formación sanitaria específica.

- Edición de libros de texto e soportes audiovisuais dixitais como apoio didáctico.
- Comunicación da proximidade da caducidade da validez do certificado de formación sanitaria en vigor.

FORMACIÓN MARÍTIMA:

- Divulgación do Plan Anual de Formación, (a través da páxina web da Seguridade Social, folletos, revista Mar), que conterá a relación de cursos a impartir e a súa duración, con indicación do lugar de desenvolvemento.
- Asesoramento e orientación ao traballador do mar en materia de formación marítimo pesqueira.
- Impartición da formación necesaria para desenvolver a actividade laboral no sector marítimo pesqueiro, nos centros que conforman a rede formativa do ISM (Instituto de Formación Profesional Marítimo Pesqueira das Palmas de Gran Canaria, direccións provinciais e locais, centros nacionais de formación).
- Entrega aos alumnos asistentes aos cursos do diploma acreditativo de ter superado a acción formativa ao obxecto de que o organismo competente emita o certificado oficial.
- Desenvolvemento das actividades educativas propias dos niveis de ensino regulado (Ciclos Formativos de Grao Medio e Superior) na Instituto de Formación Profesional Marítimo-Pesqueira do ISM nas Palmas de Gran Canaria.

ACCIÓN SOCIAL:

- A asistencia aos traballadores do mar, especialmente en caso de abandono de tripulantes por empresas insolventes, tanto

en porto español coma estranxeiro, apremamentos, naufraxios e outros análogos, así como a atención ao mariño emigrante en buques estranxeiros ou plataformas petrolíferas.

- A atención social aos traballadores do mar e aos seus beneficiarios en territorio nacional nas cidades autónomas de Ceuta e Melilla, en que esta competencia non foi transferida, así como a xestión de hospedaxes para aloxamento de mariñeiros en tránsito tanto en Ceuta e Melilla coma no centro asistencial de Walvis Bay.

PUBLICACIÓNS:

- A edición e distribución de publicacións, unitarias e periódicas, en formato papel e electrónico -con destino aos traballadores e empresas do sector marítimo e pesqueiro-, como medio idóneo para dar a coñecer a actividade institucional, e como apoio aos servizos que presta. Entre elas: Revista Mar, Plan de Formación Profesional Marítima e Sanitaria, Guía Sanitaria a Bordo e campañas divulgativas.
- A difusión de campañas específicas de información sobre cuestións determinadas, de interese para o sector marítimo pesqueiro.
- A edición e distribución de publicacións de carácter divulgativo, en formato papel e electrónico, relativas á xestión de empresarios, traballadores e pensionistas do Réxime Especial dos Traballadores do Mar. Entre elas: O novo complemento para a redución da fenda de xénero, as modalidades de xubilación contributiva, a compatibilidade das prestacións e subsidios por desemprego, a nova cotización dos traballadores autónomos do grupo primeiro do Réxime Especial do Mar e as novidades na prestación por cesamento de actividade.

- A publicación de manuais corporativos dos cursos impartidos segundo o Convenio STCW, para a súa entrega telemática aos alumnos e profesores. Co fin de contribuír á formación e promoción profesional dos traballadores do mar, así como elevar o seu nivel de cualificación e competencia profesional, o Instituto Social da Mariña creou unha liña editorial con manuais de formación profesional marítima e sanitaria.
- Para a súa difusión, o Instituto Social da Mariña pon á súa disposición a plataforma dixital para a xestión das publicacións do Instituto Social da Mariña, ISMARINA PUBLICACIONES, que é unha biblioteca onde se poden encontrar todo tipo de publicacións, tanto gratuítas como son as guías, vídeos e a Revista MAR (agora dispoñible en versión dixital no enderezo web <https://revistamar.seg-social.es>), como de pagamento no caso dos manuais dos diferentes cursos que imparte a Entidade.

INFORMACIÓN:

Facilítase información sobre os fins e competencias do Organismo, en xeral, así como sobre os dereitos dos cidadáns e o modo de facelos valer, a través de distintos medios, tanto na Oficina de Información Administrativa, da sede central da Entidade, como nos distintos centros e dependencias, provinciais e locais, desta.

Así mesmo, a información indicada facilítase tamén na páxina web da Seguridade Social: <http://www.seg-social.es>.

En canto á información do día a día da actividade do Organismo, infórmase puntualmente a través da nova web da Revista Mar <https://revistamar.seg-social.es/>, así como por medio das redes X (antigo twitter) <https://x.com/ismrevistamar> e Facebook <https://www.facebook.com/revistamar.ism>.



III DEREITOS DOS CIDADÁNS

Os dereitos en materia de Seguridade Social dos traballadores do mar e dos seus familiares encóntranse regulados tanto na normativa xeral do Sistema, coma na específica do Réxime Especial da Seguridade Social dos Traballadores do Mar, que se relaciona no apartado V desta Carta de Servizos, así como, os dereitos dos cidadáns usuarios dos servizos do ISM.

Así, os cidadáns usuarios teñen dereito a:

- Coñecer o nome do empregado público que lles atenda.
- Ser atendidos, directa e persoalmente, con respecto e deferencia en todas as oficinas do ISM.
- Ser atendidos na lingua que elixan de entre as que sexan oficiais na comunidade autónoma en que se encontre a oficina do ISM a que se dirixan.
- Non ser obrigados a presentar documentos que xa obren en poder da Administración.
- Ser auxiliados, se é o caso, para cubrir os impresos necesarios para o acceso ás prestacións xestionadas polo ISM.
- Obter información e orientación sobre os requisitos xurídicos e/ou técnicos que as disposicións vixentes impoñan para o trámite das prestacións, certificados, recoñecementos médicos previos ao embarque e calquera outro trámite que soliciten.





- Coñecer en todo momento a situación administrativa de calquera expediente no que se teña lexítimo interese.
- Ser notificado no transcurso dos 10 días hábiles seguintes á recepción da solicitude respectiva, sobre o prazo máximo de resolución e os efectos do silencio administrativo.
- Recibir información de interese xeral por medios telefónicos, informáticos e electrónicos.
- Presentar reclamacións, sen o carácter de recursos administrativos, sobre o funcionamento das dependencias do ISM.
- A relacionarse co ISM por medios electrónicos e a ser asistidos no uso destes.

Ademais, en relación coas normas de prevención de riscos e de seguridade e saúde nos centros de traballo, os cidadáns son acredores a:

- Ter seguridade nos accesos ás oficinas e demais dependencias da Entidade mediante a existencia de plans de autoprotección que permitan unha protección integral ante situacións de emerxencia.

Igualmente, os cidadáns terán garantida:

- A igualdade de oportunidades, a non discriminación por razón de discapacidade e a accesibilidade universal.
- A igualdade de trato e de oportunidades entre mulleres e homes, mediante a eliminación da discriminación por razón de sexo.

Por último, os cidadáns, na súa relación co ISM, teñen dereito a que lles sexan respectados os datos de carácter persoal que obren neste como consecuencia da prestación dos seus servizos.



IV PARTICIPACIÓN DE CIDADÁNS E USUARIOS

A participación de cidadáns e usuarios no ISM lévese a cabo a través dos órganos superiores de participación e control da xestión -o Consello Xeral, a súa Comisión Executiva e as Comisións Executivas Provinciais-, nos que, ademais da Administración, están representadas as organizacións empresariais, sindicais e corporacións de dereito público do sector marítimo pesqueiro.

Por outra parte, os cidadáns en xeral e máis concretamente os usuarios dos servizos xestionados polo ISM poderán colaborar na súa mellora a través dos seguintes medios:

- a. Formulación de queixas e suxestións, de acordo co que se expón no apartado VI.
- b. Expresión de opinións a través dos cuestionarios de avaliación aos que se refire o apartado VIII.
- c. Expresión de opinións nas enquisas periódicas que se realicen sobre o grao de satisfacción dos usuarios sobre os distintos servizos prestados pola Entidade e a forma de prestación destes, así como sobre as súas necesidades e expectativas ao respecto.





V NORMATIVA REGULADORA



No presente apartado faise só unha breve referencia á normativa básica de cada unha das epígrafes que se citan. Para consultar a lexislación aplicable, directa ou subsidiariamente, ás prestacións e servizos xestionados polo ISM, pódese acudir á páxina web da Seguridade Social <http://www.seg-social.es> ou á sede electrónica da Seguridade Social <https://sede.seg-social.gob.es>.



Normativa básica xeral:

- **Constitución Española, do 27 de decembro de 1978** [artigos 40.2, 41 e 43] (BOE 29-12-1978).
- **Lei 39/2015, do 1 de outubro**, de Procedemento Administrativo Común (BOE 02-10-2015).
- **Lei 40/2015, do 1 de outubro**, de Réxime Xurídico do Sector Público (BOE 02-10-2015).
- **Lei 47/2015, do 21 de outubro**, reguladora da protección social das persoas traballadoras do sector marítimo-pesqueiro (BOE 22-10-2015).
- **Lei 31/1995, do 8 de novembro**, de Prevención de Riscos Laborais (BOE 10-11-95).

- **Lei Orgánica 3/2018 do 5 de decembro** de Protección de Datos Persoais e garantía dos dereitos dixitais (BOE 06-12-2018).
- **Texto Refundido da Lei Xeral de dereitos das persoas con discapacidade e da súa inclusión social**, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2013, do 29 de novembro (BOE 03-12-2013).
- **Lei orgánica 3/2007, do 22 de marzo**, para a igualdade efectiva de mulleres e homes (BOE 23-03-2007).
- **Lei 9/2017, do 8 de novembro**, de Contratos do Sector Público, pola que se traspoñen ao ordenamento xurídico español as Directivas do Parlamento Europeo e do Consello 2014/23/UE e 2014/24/UE, de 26 de febreiro de 2014 (BOE 09-11-2017).
- **Lei Orgánica 2/2012, do 27 de abril**, de estabilidade presupostaria e sostibilidade financeira (BOE 30-04-2012).
- **Lei de Presupostos Xerais do Estado para cada exercicio**.
- **Real Decreto 208/1996, do 9 de febreiro**, polo que se regulan os servizos de información administrativa e atención ao cidadán na Administración Xeral do Estado (BOE 04-03-1996).
- **Real Decreto 951/2005, do 29 de xullo**, polo que establece o marco xeral para a mellora da calidade na Administración Xeral do Estado (BOE 03-09-2005).
- **Real Decreto 366/2007, do 16 de marzo**, polo que se establecen as condicións de accesibilidade e non discriminación das persoas con discapacidade nas súas relacións coa Administración Xeral do Estado (BOE 24-03-2007).

Normativa básica da Seguridade Social dos Traballadores do Mar:

- **Texto Refundido da Lei Xeral da Seguridade Social**, aprobado mediante Real Decreto-Legislativo 8/2015, do 30 de outubro (BOE 31-10-2015).
- **Lei 27/2011, do 1 de agosto**, sobre actualización, adecuación e modernización do sistema de Seguridade Social (BOE 02-08-2011).
- **Real Decreto 1311/2007, do 5 de outubro** (BOE 24-10-2007), polo que se establecen novos criterios para determinar a pensión de xubilación do Réxime Especial da Seguridade Social dos Traballadores do Mar.
- **Regulamento (CE) 883/2004 do Parlamento Europeo e do Consello do 29 de abril de 2004** sobre a coordinación dos sistemas de Seguridade Social e Regulamento (CE) 987/2009 do Parlamento Europeo e do Consello do 16 de setembro de 2009 polo que se adoptan as normas de aplicación do Regulamento (CE) 883/2004, sobre a coordinación dos sistemas de Seguridade Social.





- **Regulamento (UE) n.º 1231/2010 do Parlamento Europeo e do Consello do 24 de novembro de 2010** polo que se amplía a aplicación do Regulamento (CE) n.º 883/2004 e o Regulamento (CE) n.º 987/2009, aos nacionais de terceiros países que, debido unicamente á súa nacionalidade, non estean cubertos por estes.
- **Convenios bilaterais de Seguridade Social** subscritos por España cos seguintes países: Andorra, Arxentina, Australia, Brasil, Cabo Verde, Canadá, Chile, China, Colombia, Corea, Ecuador, Estados Unidos, Filipinas, Marrocos, México, Paraguai, Perú, Rusia, Tunes, Ucraína, Uruguai, Venezuela, República Dominicana, Senegal, Colombia e Xapón.
- **Convenio Multilateral Iberoamericano de Seguridade Social de 10 de novembro de 2007** e o seu Acordo de Aplicación (BOE de 08-01-2011).
- **Real Decreto 84/1996, do 26 de xaneiro**, polo que se aproba o Regulamento Xeral sobre inscrición de empresas, afiliación, altas e baixas e variacións de datos de traballadores na Seguridade Social (BOE de 27-02-1996).
- **O Real decreto 2064/1995, do 22 de febreiro**, polo que se aproba o Regulamento xeral sobre Cotización e Liquidación doutros dereitos á Seguridade Social (BOE de 25-01-1996).
- **Real decreto 1415/2004, do 11 de xuño**, polo que se aproba o Regulamento xeral de Recadación da Seguridade Social (BOE de 25-06-2004).



Normativa básica de Desemprego e de Cesamento de Actividade:

- **Real Decreto 625/1985, do 2 de abril** (BOE 07-05-1985), polo que se desenvolve a Lei 31/1984, do 2 de agosto, de Protección por Desemprego (BOE 04-08-1984), que o considera vixente no non expresamente derogado.
- **Real Decreto 1369/2006, do 24 de novembro** (BOE 05-12-2006), polo que se regula o programa de renda activa de inserción para desempregados con especiais necesidades económicas e dificultade para encontrar emprego.
- **Real Decreto 1541/2011, do 31 de outubro** (BOE 01-11-2011), polo que se desenvolve a Lei 32/2010, do 5 de agosto, pola que se establece un sistema específico de protección por cesamento de actividade dos traballadores autónomos.



Normativa básica do Fondo Europeo Marítimo de Pesca e de Acuicultura:

- **Regulamento (UE) 2021/1139 do Parlamento Europeo e do Consello, do 7 de xuño de 2021** polo que se establece o Fondo Europeo Marítimo, de Pesca e de Acuicultura, e polo que se modifica o Regulamento (UE) 2017/1004.
- **Regulamento (UE) 2021/1060 do Parlamento Europeo e do Consello do 24 de xuño de 2021** polo que se establecen as disposicións comúns relativas ao Fondo Europeo de Desenvolvemento Rexional, ao Fondo Social Europeo Plus, ao Fondo de



Cohesión, ao Fondo de Transición Xusta e ao Fondo Europeo Marítimo, de Pesca e de Acuicultura, así como as normas financeiras para os devanditos Fondos e para o Fondo de Asilo, Migración e Integración, o Fondo de Seguridade Interior e o Instrumento de Apoio Financeiro á Xestión de Fronteiras e a Política de Visados.

- **Real Decreto 528/2022, do 5 de xullo, polo que se modifica o Real Decreto 1173/2015, do 29 de decembro,** de desenvolvemento do Fondo Europeo Marítimo e de Pesca no relativo ás axudas á paralización definitiva e temporal da actividade pesqueira.
- **Orde ministerial** pola que se establecen as bases reguladoras para a concesión de axudas aos pescadores de buques pesqueiros españois afectados pola paralización temporal da actividade pesqueira.
- **Ordes de convocatoria para a concesión de axudas** aos pescadores de buques pesqueiros españois afectados pola paralización temporal da actividade pesqueira.

Normativa básica de Sanidade Marítima:

- **Lei 38/2003, do 17 de novembro,** Xeral de Subvencións (BOE 18-11-2003).
- **Real Decreto 1120/2021, do 21 de decembro,** polo que se modifica o Real Decreto

258/1999, do 12 de febreiro (BOE 24-02-1999) polo que se establecen condicións mínimas sobre a protección da saúde e a asistencia médica dos traballadores do mar.

- **Real Decreto 887/2006, do 21 de xullo** (BOE 25-07-2006), polo que se aproba o Regulamento da Lei 38/2003, do 17 de novembro, Xeral de Subvencións.
- **Real Decreto 869/2007, do 2 de xullo** (BOE 13-07-2007), polo que se regula a concesión de prestacións asistenciais en atención ás situacións especiais derivadas do traballo no mar para traballadores e beneficiarios do Réxime Especial da Seguridade Social dos Traballadores do Mar e se establecen determinados servizos aos traballadores do mar.
- **Real Decreto 1696/2007, de 14 decembro** (BOE 31-12-2007), polo que se regulan os recoñecementos médicos de embarque marítimo.





- **Real Decreto 568/2011, do 20 de abril** (BOE 13-05-2011), polo que se modifica o Real Decreto 258/1999, do 12 de febreiro, polo que se establecen condicións mínimas sobre a protección da saúde e a asistencia médica dos traballadores do mar (Correción de erros do Real Decreto 568/2011, no BOE 15-07-2011).
- **Real Decreto 357/2015, do 8 de maio** (BOE 9-05-2015), sobre cumprimento e control da aplicación do Convenio sobre o Traballo Marítimo, 2006, da Organización Internacional do Traballo, en buques españois.
- **Real Decreto 618/2020, do 30 de xuño**, (BOE 02-07-2020) polo que se establecen as melloras nas condicións de traballo no sector pesqueiro.
- **Orde de 19 de novembro de 1997** (BOE 28-11-1997) pola que se fixan as contías máxima e mínima a reintegrar as empresas inscritas no Réxime Especial da Seguridade Social dos Traballadores do Mar, polos gastos que lles ocasione a asistencia sanitaria dos seus traballadores en portos estranxeiros.
- **Orde FOM/1415/2003, do 23 de maio** (BOE 04-06-2003), pola que se regula o sistema de calidade e as auditorías externas esixidas na formación e expedición de títulos para o exercicio de profesións marítimas.
- **Orde PRE/930/2002 do 23 de abril** (BOE 30-04-2002), pola que se modifica o contido das caixas de primeiros auxilios que deben levar a bordo os buques segundo o establecido polo Real Decreto 258/1999, de 12 de febreiro, polo que se establecen condicións mínimas sobre a protección da saúde e a asistencia médica dos traballadores do mar.
- **Real Decreto 1120/2021, do 21 de abril**, polo que se modifica o Real Decreto 258/1999, do 12 de febreiro, polo que se establecen condicións mínimas sobre a protección da saúde e a asistencia médica dos traballadores do mar.
- **Orde PRE/646/2004, do 5 de marzo** (BOE 12-03-2004), pola que se establecen os contidos mínimos dos programas de formación sanitaria específica e as condicións para a expedición e homologación do certificado de formación sanitaria dos traballadores do mar.
- **Orde ESS/2542/2014, do 5 de decembro** (BOE 06-01-2015), pola que se establecen as bases reguladoras para a concesión de subvencións para a dotación das caixas de primeiros auxilios das que han de ir provistos os buques. Orde PRE/2315/2015 do 3 de novembro (BOE 05-11-2015), pola que se modifica o contido das boticas de primeiros auxilios que deben levar a bordo os buques segundo o establecido polo Real Decreto 258/1999, de 12 de febreiro, polo que se establecen condicións mínimas sobre a protección da saúde e a asistencia médica dos traballadores do mar.



Normativa básica de Formación Marítima:

- **Real Decreto 269/2022, do 12 de abril**, polo que se regulan os títulos profesionais e de competencia da Marina Mercante.



- **Real Decreto 36/2014, do 24 de xaneiro** (BOE 17-02-2014), polo que se regulan os títulos profesionais do sector pesqueiro.
- **Real Decreto 449/2020, do 10 de marzo** (BOE 11-05-2020), polo que se modifica o Real Decreto 36/2014, do 24 de xaneiro, polo que se regulan os títulos profesionais do sector pesqueiro, co fin de modernizar os seus requisitos e efectos.
- **Real Decreto 618/2020, do 30 de xuño** (BOE 02-07-2020), polo que se establecen as melloras nas condicións de traballo no sector pesqueiro.
- **Real Decreto 528/2023, do 20 de xuño** (21-06-2023), polo que se modifica o Real Decreto 36/2014, do 24 de xaneiro, polo que se regulan os títulos profesionais do sector pesqueiro, co fin de establecer condicións específicas para os titulados que leven a cabo determinadas modalidades de pesca.
- **Orde FOM/2296/2002, de 4 de setembro** (BOE 20-09-2002), pola que se regulan os programas de formación dos títulos profesionais de Mariñeiros de Ponte e de Máquinas da Marina Mercante, e de Patrón Portuario, así como os certificados de especialidade acreditativos da competencia profesional.
- **Orde FOM/1415/2003, do 23 de maio** (BOE 04-06-2003), pola que se regula o sistema de calidade e as auditorías externas esixidas na formación e expedición de títulos para o exercicio de profesións marítimas.
- **Orde PRE/646/2004, do 5 de marzo** (BOE 12-03-2004), pola que se establecen os contidos mínimos dos programas de formación sanitaria específica e as condicións para a expedición e homologación do certificado de formación sanitaria dos traballadores do mar.
- **Real Decreto 292/2018, do 18 de maio** (BOE 06-06-2018) polo que se regula o procedemento de acceso e o réxime de prestación da formación profesional marítima e sanitaria do Instituto Social da Mariña.



- **Orde TMS/693/2018, do 28 de xuño** (BOE 30-06-2018) pola que se desenvolve o Real Decreto 292/2018, do 18 de maio, polo que se regula o procedemento de acceso e o réxime de prestación da formación profesional marítima e sanitaria do Instituto Social da Mariña.
- **Real Decreto 449/2020, do 10 de marzo** (BOE 11-05-2020) polo que se modifica o Real Decreto 36/2014, do 24 de xaneiro, polo que se regulan os títulos profesionais do sector pesqueiro, co fin de modernizar os seus requisitos e efectos.
- **Orde PRE/3264/2008, do 6 de novembro**, (BOE 15-11-2008) pola que se regulan os centros nacionais de formación dependentes do Instituto Social da Mariña.
- **Real Decreto 269/2022, do 12 de abril** (BOE 13-04-2022) polo que se regulan os títulos profesionais e de competencia da Marina Mercante.
- **Orde de 19 de novembro de 1997** (BOE 28-11-1997) pola que se fixan as contías máxima e mínima a reintegrar as empresas inscritas no Réxime Especial da Seguridade Social dos Traballadores do Mar, polos gastos que lles ocasione a asistencia sanitaria dos seus traballadores en portos estranxeiros.
- **Orde TAS/29/2008, do 15 de xaneiro**, (BOE 19-01-2008), pola que se desenvolve o Real Decreto 869/2007, do 2 de xullo, polo que se regula a concesión de prestacións asistenciais en atención ás situacións especiais derivadas do traballo no mar para traballadores e beneficiarios do Réxime Especial da Seguridade Social dos Traballadores do Mar e se establecen determinados servizos aos traballadores do mar.
- **Ordes ministeriais** que establecen as bases reguladoras e se efectúan as convocatorias para a concesión polo Instituto Social da Mariña de subvencións a Institucións sen fins de lucro para a realización de actividades socioculturais, e as que establecen as bases reguladoras para a concesión de axudas de estudos para traballadores e beneficiarios do Réxime Especial da Seguridade Social dos Traballadores do Mar e bolsas de colaboración.

Normativa básica de Acción Social Marítima:

- **Lei 38/2003, do 17 de novembro**, Xeral de Subvencións (BOE 18-11-2003).
- **Real Decreto 887/2006, do 21 de xullo** (BOE 25-07-2006), polo que se aproba o Regulamento da Lei 38/2003, do 17 de novembro, Xeral de Subvencións.
- **Real Decreto 869/2007, do 2 de xullo** (BOE 13-07-2007), polo que se regula a concesión de prestacións asistenciais en atención ás situacións especiais derivadas do traballo no mar para traballadores e beneficiarios do Réxime Especial da Seguridade Social dos Traballadores do Mar e se establecen determinados servizos aos traballadores do mar.
- **Regulamento n.º 498/2007**, da Comisión, do 26 de marzo de 2007, polo que se establecen as disposicións de aplicación do Regulamento (CE) n.º 1198/2006. Regulamento (CE) n.º 744/2008, do Consello, do 24 de xullo de 2008, polo que se establece unha acción específica temporal para promover a reestruturación das frotas pesqueiras da Comunidade Europea afectadas pola crise económica.



VI PRESENTACIÓN DE QUEIXAS E SUXESTIÓNS SOBRE O FUNCIONAMENTO DOS SERVIZOS

Os cidadáns usuarios poderán efectuar manifestacións de insatisfacción cos servizos prestados, así como formular iniciativas para mellorar a súa calidade, a través da presentación de queixas e suxestións polos seguintes procedementos:

- a. Presencialmente, no formulario que, para o efecto, estará situado en lugar accesible e sinalado de forma visible en cada unidade provincial e local, así como na oficina central de información administrativa, na sede central do Instituto.
- b. Mediante correo postal, dirixido a calquera das oficinas do ISM.
- c. Por correo electrónico ou por Internet a través da páxina web da Seguridade Social <http://www.seg-social.es> ou da Sede Electrónica da Seguridade Social <https://sede.seg-social.gob.es>. En ambos os dous casos a tramitación é a mesma.

Nestes casos, deberán estar subscritas coa sinatura electrónica do interesado.

Os asinantes das queixas e suxestións deben identificarse no espazo reservado para iso no formulario, podendo ser auxiliados, se o desexan, na formulación da súa queixa ou suxestión polos funcionarios responsables.

O titular da unidade afectada responderá aos cidadáns, nun prazo máximo de 20 días

hábiles, informándolles das actuacións realizadas e, no seu caso, das medidas adoptadas. Formuladas as queixas e suxestións por calquera dos modos sinalados nos apartados anteriores, os usuarios recibirán constancia da súa presentación a través do medio que indiquen para iso.

O transcurso do devandito prazo pode suspenderse se a Unidade responsable do trámite require o cidadán información adicional para completar a contestación, que este deberá remitir nun prazo de dez días hábiles. Unha vez recibida a información solicitada ao cidadán, continuarase, ata completarse, o cómputo do prazo indicado. Unha vez transcorrido o devandito prazo sen recibir resposta, o cidadán poderá dirixirse á Inspección de Servizos da Entidade para coñecer os motivos da falta de contestación.

En canto aos efectos das queixas e segundo dispón o art. 19 do RD 951/2005, do 29 de xullo, polo que se establece o marco xeral para a mellora da calidade na Administración Xeral do Estado, estas non terán, en ningún caso, a cualificación de recurso administrativo nin a súa presentación interromperá os prazos establecidos na normativa vixente. Estas queixas non condiciona, de ningunha maneira, o exercicio das restantes accións ou dereitos que, de conformidade coa normativa reguladora de cada procedemento, poidan executar os que figuren nel como interesados.



VII COMPROMISOS DE CALIDADE



O ISM comprométese a prestar aos traballadores do mar os servizos enumerados nesta Carta de servizos -e a respectar os dereitos dos cidadáns nela recollidos-, mediante o impulso da implantación de políticas de xestión da calidade total, con suxeición aos seguintes compromisos de calidade:

Prestacións económicas.

1 O trámite e resolución das prestacións económicas reconecidas 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 hábiles.
- Viuvez, orfandade e favor de familiares: 10 días hábiles.
- Incapacidade temporal: 10 días hábiles.
- Nacemento e Coidado de menor: 10 días hábiles.

2 Os estudos previos de xubilación emitiranse nun tempo máximo de 30 días hábiles dende a presentación completa da documentación requirida para o seu trámite.

3 Os informes de bonificación de idade por aplicación de coeficientes redutores da idade de xubilación, os informes e os certificados sobre a condición de pensionista, importes de pensión e retencións para os efectos do IRPF, facilitaranse nun 1 día hábil dende a solicitude.

4 O trámite e a resolución das prestacións e os subsidios de desemprego e por cesamento de actividade levarase a cabo nun tempo máximo de 10 días hábiles, dende a presentación completa da solicitude.

5 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 entregaranse no momento de presentar a súa solicitude.

Inscripción de empresas. Altas, baixas e variacións de datos de traballadores.

6 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, realizárase nun tempo máximo de 1 día hábil, dende o da presentación completa da solicitude.

7 As altas, baixas e variacións de datos dos traballadores tramitaranse nun tempo máximo de 1 día hábil, a contar dende que se presente a documentación requirida para o seu trámite.

8 A asignación de número de Seguridade Social e a expedición do documento de afiliación aos traballadores realizarase nun tempo máximo de 1 día hábil, dende a presentación completa da solicitude.

9 A emisión dos certificados de situación e da vida laboral de traballadores, solicitados polos interesados, efectuarase nun

prazo máximo de 1 día hábil dende a solicitude dende a solicitude.

10 A tramitación das solicitudes de convenio especial realizarase 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.

Sanidade Marítima, Recoñecementos médicos de embarque marítimo.

11 Os recoñecementos médicos de embarque marítimo (RMEM) realizaranse de maneira que os traballadores do sector non efectúen máis de 1 desprazamento ao Centro de Sanidade Marítima.

12 Poñerase a disposición do interesado, ademais do certificado médico de aptitude, un informe médico sobre o seu estado de saúde, con información obxectiva, doadamente comprensible e adecuada ao tipo de recoñecemento practicado, nun prazo máximo de 3 días hábiles dende a finalización do RMEM.

Revisión de caixas de primeiros auxilios.

13 As revisións de caixas de primeiros auxilios regulamentarias realizaranse nun tempo inferior a 5 días hábiles dende a correspondente solicitude, respecto a caixas de primeiros auxilios dos tipos A e B -se as condicións meteorolóxicas o permiten- e a 3 días hábiles para caixas de primeiros auxilios tipo C. Unicamente se exceptuarán os períodos de paro biolóxico e outras situacións análogas que non impliquen especial urxencia.





Buques asistenciais.

14 Os buques asistenciais “Esperanza del Mar” e “Juan de la Cosa” permanecerán operativos nas zonas asignadas, polo menos 280 días ao ano, salvo que as condicións meteorolóxicas adversas ou outras causas de forza maior o impidan, salvidades estas que serán mensualmente comunicadas ás Confrarías e autoridades da zona de actuación dos buques.

15 Os buques asistenciais terán dispoñibilidade permanente, mentres estean a navegar, dando resposta radiotelefónica inmediata a todas as solicitudes de asistencia sanitaria, marítima e de salvamento, por medio do seu persoal especializado.

16 Os correspondentes historiais sanitarios, que constan na base de datos de SANIMAR, utilizaranse en tempo real en todas as atencións médicas realizadas polos buques asistenciais aos mariñeiros que realizan os RMEM ou que teñan historiais activos na correspondente base de datos, salvo que se presenten dificultades técnicas nas comunicacións que o impidan.

17 Manterase en vigor durante cada ano natural polo menos un convenio de colaboración con algún centro hospitalario de referencia en terra que dispoña de unidade de telemedicina, co fin de utilizar técnicas de telemedicina, videoconferencia e transmisión de datos e imaxes en tempo real cando por criterio médico así se considere necesario.

18 A información institucional do ISM na páxina web da Seguridade Social actualizarase con antelación a que se produza algunha variación nos servizos que prestan os buques asistenciais, as zonas de navegación asignadas, as súas datas de actuación e/ou as súas frecuencias de chamada. Se a variación de datas se debese ao mal estado do mar ou outros feitos imprevistos, a información actualizarase ao coñecerse o feito e, en todo caso, o mesmo día de producirse.

Formación. Formación marítima.

En materia de formación marítima, tanto a que se desenvolve nas direccións provinciais coma a impartida nos Centros Nacionais de Formación en Bamio e Isla Cristina, o ISM comprométese a alcanzar os seguintes parámetros de calidade:



19 O Plan Anual de Formación publicárase na páxina web da Seguridade Social no mes de xaneiro de cada ano, coa súa oferta formativa e información complementaria (normativa de aplicación, cursos programados e a súa duración, lugar de impartición, requisitos e condicións de acceso...).

20 O tempo máximo no que os certificados e diplomas acreditativos de ter superado a acción formativa se poñerán a disposición dos alumnos, será de 3 días hábiles, contados a partir da finalización académica dos cursos.

21 O tempo máximo de trámite e a resolución dos reembolsos de gastos que poidan presentar os alumnos asistentes a cursos de formación impartidos polo ISM, será de 30 días hábiles, a contar dende a presentación da documentación xustificativa do gasto.

22 Tramitaranse e resolveranse as solicitudes de cursos de formación nun tempo máximo de 20 días hábiles a contar dende a data de rexistro da solicitude.

Centros Nacionais de Formación en Bamio e Isla Cristina.

23 Cada ano impartiranse polo menos 7.000 horas lectivas no Centro Nacional de Formación de Bamio e 3.000 horas lectivas no Centro Nacional de Formación de Isla Cristina.

24 Darase resposta ás solicitudes dos servizos ofrecidos polos Centros Nacionais de Formación nas respectivas Guías de Servizos, nun prazo máximo de 24 horas dende que se reciba a solicitude.

25 As reclamacións académicas e felicitacións presentadas contestaranse nun prazo máximo de 15 días hábiles dende a súa presentación.

Internet: información e consultas.

26 As consultas que formulen os cidadáns a través da caixa de correo da Seguridade Social en Internet, contestaranse nun prazo máximo de 3 días hábiles, contados dende o día seguinte á entrada na caixa de correo.





VIII INDICADORES PARA O SEGUIMENTO E A AVALIACIÓN DO CUMPRIMENTO DOS COMPROMISOS



Para comprobar o grao de cumprimento dos compromisos de calidade ofrecidos, establécense os seguintes indicadores:

Prestacións económicas.

- 1 Porcentaxe de cada unha das clases de prestacións relacionadas no compromiso 1 desta Carta, que se recoñecesen nun tempo que non supere o indicado para cada unha delas no devandito compromiso, de acordo cos datos do Informe de Xestión.
- 2 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.
- 3 Porcentaxe de informes de bonificación de idade por aplicación de coeficientes redutores da idade de xubilación, de informes e certificados 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.
- 4 Porcentaxe de prestacións e subsidios por desemprego e por cesamento de actividade tramitadas nun tempo que non supere

o prazo de 10 días hábiles, de acordo cos datos do Informe de Xestión.

- 5 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 da súa solicitude.

Inscripción de empresas. Altas, baixas e variacións de datos de traballadores.

- 6 Porcentaxe de actos de inscrición de empresas e de asignación de códigos de contas de cotización, así como de baixas e variacións, efectuadas no prazo de 1 día hábil, de acordo cos datos do Informe de Xestión.

- 7 Porcentaxe de movementos de altas, baixas e variacións de traballadores realizados nun tempo máximo de 1 día hábil, conforme aos datos do Ficheiro Xeral de Afiliación.

- 8 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.

- 9 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.

- 10 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.

Sanidade marítima Recoñecementos médicos de embarque marítimo.

- 11 Porcentaxe de recoñecementos médicos para cuxa realización non se efectúen máis de 1 visita ao Centro por parte dos traballadores obxecto de RMEM, de acordo cos datos estatísticos que proporciona a aplicación informática de xestión dos recoñecementos (SANIMAR).

- 12 Porcentaxe dos informes médicos cuxa posta a disposición do interesado non superase os 3 días hábiles, a contar dende o día de finalización do RMEM, de acordo cos datos da aplicación SANIMAR.

Revisión de caixas de primeiros auxilios.

- 13 Porcentaxes de caixas de primeiros auxilios tipo A, B, e de tipo C, cuxa revisión se levase a cabo nun tempo que non supere os prazos de revisión de 5 e 3 días hábiles, respectivamente, de acordo cos datos do Informe de Xestión.

Buques asistenciais.

- 14 Porcentaxe de días que permaneceu operativo cada un dos buques asistenciais cada ano en relación cos 280 días que constitúe o correspondente compromiso, de acordo cos datos proporcionados polo Informe de Xestión.

- 15 Porcentaxe de chamadas atendidas, de buques que demandan asistencia, en relación coas solicitadas, de acordo cos datos proporcionados polo Informe de Xestión.

16 Porcentaxe de consultas realizadas con apoio de historias clínicas, en relación co total das atencións prestadas a mariñeiros que realizan os RMEM ou que teñan historiais activos na correspondente base de datos, de acordo coa información contida na aplicación SANIMAR.

17 Número de convenios, con hospitais públicos de referencia, en vigor cada ano.

18 Porcentaxe de actualizacións da información institucional do ISM na páxina web da Seguridade Social, relativas a cambios producidos nas zonas de navegación, datas de actuación e/ou frecuencias de chamada dos buques asistenciais, en relación co número de cambios producidos nun período considerado.

Formación marítima.

19 Data de publicación do Plan Anual de Formación na páxina web de Seguridade Social.

20 Porcentaxe de certificados e diplomas acreditativos de ter superado a acción formativa postos a disposición dos alumnos asistentes aos cursos de formación, nun prazo máximo de 3 días hábiles contado a partir da finalización académica dos cursos.

21 Porcentaxe das solicitudes de reembolso de gastos presentadas polos alumnos asistentes aos cursos de formación tramitadas e resoltas nun prazo máximo de 30 días hábiles, contado a partir da data de presentación da documentación xustificativa do gasto.

22 Porcentaxe de solicitudes de cursos resoltas nun prazo máximo de 20 días.

Centros Nacionais de Formación en Bamio e Isla Cristina.

23 Porcentaxe de horas de formación efectivamente impartidas en cada un dos dous Centros Nacionais de Formación do ISM ao cabo dun ano natural, tendo como referencia 7.000 horas lectivas mínimas anuais a realizar no Centro de Formación de Bamio e 3.000 horas lectivas mínimas anuais a realizar no Centro Nacional de Formación Isla Cristina.

24 Porcentaxe de respostas dadas nun prazo máximo de 24 horas ás solicitudes dos servizos ofrecidos polos centros nacionais de formación nas respectivas Guías de Servizos.

25 Porcentaxe de reclamacións académicas e felicitacións contestadas nun prazo máximo de 15 días hábiles a contar dende a súa presentación.

Internet: información e consultas.

26 Porcentaxe de consultas realizadas á caixa de correo da Seguridade Social contestadas nun prazo máximo de 3 días hábiles, de acordo cos datos proporcionados pola xestión estatística da caixa de correo.





IX SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DA CALIDADE

O ISM conta cos seguintes sistemas de aseguramiento da calidade:

Informe de Xestión.

Facilita a información estatística que permite, en cada momento, coñecer o nivel de calidade das prestacións de servizos, sendo un obxectivo prioritario do Instituto o establecemento duns parámetros de medición da xestión que se adecúen aos compromisos que se adquiren nesta Carta de Servizos.

Cuestionarios de avaliación.

Para coñecer a opinión dos usuarios dos servizos prestados polo ISM -o que resulta imprescindible para procurar satisfacer as súas necesidades e expectativas, así como para tender á mellora continua á que aspira a Entidade- establecerase a utilización sistemática dalgunhas ferramentas, entre as que se encontran os cuestionarios de avaliación da satisfacción do servizo prestado.

Visitas de Inspección.

A Inspección de Servizos, con independencia das visitas de carácter ordinario e das conxuntas coa Inspección Xeral de Servizos do Ministerio de Inclusión, Seguridade Social e Migracións que se realizan para o

control da calidade da xestión dos servizos, levará a cabo visitas extraordinarias cando, a través das reclamacións e as queixas formuladas, ou por outros medios, se detecte o irregular funcionamento dos servizos ou dos procedementos de xestión.

Prevención de riscos laborais.

A Dirección do ISM promove a posta en práctica da avaliación dos riscos laborais -e a conseguinte elaboración de plans de prevención- nos distintos centros dependentes da Entidade. Así mesmo, fomenta a vixilancia periódica do estado de saúde dos seus empregados.

Calidade total: Procesos de avaliación.

Os niveis de calidade da xestión levada a cabo polas distintas unidades do ISM -así como o seu grao de mellora continua- contrástase mediante procesos de avaliación, levados a cabo en distintas unidades administrativas da Entidade, aplicando as dúas modalidades previstas no Real Decreto 951/2005, do 29 de xullo, polo que se establece o marco xeral para a mellora da calidade na Administración Xeral do Estado: autoavaliación e avaliación externa. A primeira mediante o modelo europeo de excelencia -EFQM-; a segunda mediante o modelo de avaliación, aprendizaxe e mellora -EVAM-.



Calidade nos procesos de Formación Marítima.

Os procesos que configuran a acción formativa marítima do ISM -dende a planificación dos cursos, ata a avaliación da docencia e dos programas formativos-, axústanse aos requisitos do Convenio Internacional sobre Normas de Formación, Titulación e Garda para a Xente do Mar (Convenio STCW-78/95) e do resto da normativa aplicable, mediante a aplicación do modelo definido pola norma internacional ISO 9001:2015 e versións actualizadas desta.

A Auditoría de renovación de Certificación ao Sistema de Xestión da Calidade (ER-0625 /2006) do INSTITUTO SOCIAL DA MARINHA certificou a implantación do Sistema respecto aos requisitos especificados na norma de referencia UNE-EN ISO 9001:2015. ICDQ certifica que a organización dispón dun sistema de xestión da calidade conforme coa Norma ISO 9001:2015,

con data de expiración 22-05-2024, para as actividades

- A) Deseño e impartición de formación non regulada para o exercicio de profesións marítimas.
- B) Impartición de formación non regulada para o exercicio de profesións marítimas.
- C) Realización de actuacións de carácter preventivo sanitario: Control de caixas de primeiros auxilios e das condicións hixiénico-sanitarias dos buques.
- D) Recoñecementos médicos de embarque marítimo.
- E) Prestación do servizo de aloxamento nas residencias e hospedaxes propias do Instituto Social da Mariña.
- F) Actividades sanitarias de buques asistenciais do ISM.
- G) Actividades do Centro radiomédico.

Formación do persoal.

Co fin de contribuír á profesionalización dos traballadores do ISM, a Entidade leva a cabo de forma permanente accións formativas que permiten, a través da actualización de coñecementos ou da introdución de novas técnicas e ferramentas de xestión, unha mellora da calidade no desempeño das súas funcións.

Xestión por obxectivos.

O ISM ten implantado un sistema de xestión por obxectivos que permite facer un seguimento máis adecuado da xestión e incidir nos aspectos que, pola súa relevancia ou interese, contribúen a mellorar e orientar o traballo que se vén desenvolvendo.



X MEDIDAS PARA A IGUALDADE EFECTIVA DE MULLERES E HOMES



O ISM incorporará en todos os seus obxectivos e actuacións o principio de igualdade de trato e oportunidades entre mulleres e homes, corrixindo ou remediando as situacións de desigualdade que se poidan detectar e reforzando as políticas activas dirixidas á efectiva igualdade e ausencia de discriminación por razón de sexo.

XI MEDIDAS QUE FACILITAN O ACCESO AO SERVIZO E MELLORAN A SÚA PRESTACIÓN

ENTRE ELES, ENUMÉRANSE OS SEGUINTE:

Principios xerais.

Os empregados do ISM:

- Actuarán con integridade, imparcialidade, transparencia, receptividade e responsabilidade profesional e evítanse os usuarios derivacións innecesarias a outros centros administrativos.
- Velarán por que a súa relación cos cidadáns se desenvolva conforme a principios de colaboración, confianza, eficiencia, eficacia e trato personalizado.
- Encargaranse, nos servizos centrais do ISM, de que a información, xestión e trámite sexan homoxéneos en todos os centros do organismo.

Normas de atención personalizada.

Os empregados do ISM:

- Identificaranse adecuadamente.
- Escoitarán activamente ao cidadán.

- Utilizarán unha linguaxe comprensible ao dirixirse a el.
- Tratarán de resolverlle a cuestión que formule no menor tempo posible.
- Preguntaranlle se foron satisfeitas as súas expectativas.
- Atenderano con amabilidade e cortesía.

Atención en linguas cooficiais.

Nos distintos centros radicados en territorio de comunidades autónomas con lingua cooficial, o ISM dispoñerá da presenza de persoal coñecedor da devandita lingua.

Centros de Sanidade Marítima.

Nas sedes de todas as direccións provinciais e nas dalgunhas direccións locais sitúanse centros de Sanidade Marítima, cuxa distribución xeográfica evita desprazamentos aos traballadores do mar para efectuar o recoñecemento médico previo ao embarque que se leve a cabo no ámbito da medicina preventiva, así como para facilitar a revisión regulamentaria e periódica das caixas de primeiros auxilios dos buques.



Calidade material, espacial e ambiental.

O Instituto dispón de centros distribuídos por toda a costa, o que permite aproximar os servizos aos usuarios. Dende eles facilítase a información e a xestión que demanda o sector marítimo-pesqueiro. A maioría destes centros correspóndense coa edificación tipo: Casa do Mar, que se axusta ás recomendacións da OIT sobre o benestar da xente do mar.

As Casas do Mar responden satisfactoriamente a criterios de calidade espacial, material e ambiental, adecuándose progresivamente aos requirimentos esixidos pola normativa vixente en materia de seguridade e saúde laboral e de accesibilidade nos edificios, arbitrando a estes efectos as medidas oportunas para a eliminación gradual das barreiras arquitectónicas.

Dende as Casas do Mar facilítase o mellor servizo por reunir as condicións de:

- Proximidade ao domicilio dos traballadores do mar.
- Amplitude e comodidade das súas oficinas.
- Oficinas con sinalización e accesos adecuados.
- Imaxe institucional clara e diferenciada.

No seu compromiso coa renovación enerxética, o Instituto Social da Mariña, seguindo coas recomendacións que fixo a Unión Europea na denominada Axenda 2030, propúxose cumprir un dos seus obxectivos máis ambiciosos: a redución das emisións de gases de efecto invernadoiro con data de referencia no ano 2030, estimando para entón unha redución dun 40% das emisións respecto ao ano 1990.



A estratexia para a redución de emisións comprende as seguintes actuacións:

- Mediante resolución da Dirección do Instituto Social da Mariña do 30 de decembro de 2020 aprobouse o Plan Nacional do ISM para a mellora ambiental e redución da pegada de carbono (2021-2025).
- Rexistráronse os datos a nivel nacional do Instituto Social da Mariña do impacto ambiental durante o período 2017-2021 para a solicitude do Selo de Inscripción na Pegada e estanse a completar os trámites para o recoñecemento do Selo de Redución de Pegada de Carbono, concedido polo Ministerio para a Transición Ecolóxica e o Reto Demográfico.
- Unha vez concluído o período de vixencia do Plan Nacional do ISM para a mellora ambiental e a redución da pegada de carbono (2021-2025), revisarase o cumpro-

mento dos obxectivos conseguidos e procederase á actualización dos obxectivos e do Plan.

Implantación de medidas de Administración electrónica.

No esforzo permanente de modernización da xestión encomendada ao ISM, e tamén co fin de achegala ao cidadán, evitándolle desprazamentos, puxéronse en funcionamento as seguintes medidas:

- Posibilidade a través do servizo “Presentación doutros escritos, solicitudes e comunicacións (Instituto Social da Mariña). Sen certificado” da Sede Electrónica da Seguridade Social, de presentar, exclusivamente en nome propio, escritos, solicitudes ou comunicacións dirixidas ao Instituto Social da Mariña en supostos excepcionais nos que o interesado non dispoña dun medio de identificación dixital e non se poida desprazar a unha oficina a realizar o trámite de forma presencial.
- Posibilidade de que as empresas e os traballadores por conta propia cumpran e transmitan os partes de accidentes de traballo por medios electrónicos, a través do Sistema de Declaración Electrónica de Accidentes de Traballo -Delt@-.
- Posibilidade de que as empresas que están autorizadas a transmitir datos a través do Sistema de Remisión Electrónica de Datos -RED- realicen a cotización e tramiten a afiliación, así como as altas, baixas e variacións de datos dos seus traballadores de forma electrónica, comunicando do mesmo modo os partes de baixa médica, confirmación da baixa e de alta médica, destinados á Entidade Xestora.
- Posibilidade de utilizar a aplicación de mobilidade específica dirixida aos traba-

lladores e pensionistas do Réxime Especial da Seguridade Social dos Traballadores do Mar denominada “ISM no teu peto” e dispoñible para a súa descarga en Google Play e Apple Store, a través da cal se poden realizar todos os trámites co ISM dun xeito áxil e sinxela. Aplicación ISM no teu peto (seg-social.gob.es)

- Posibilidade de que os cidadáns que o desexen accedan aos formularios de solicitude de prestacións, realicen consultas, ou soliciten e obteñan, se é o caso, certificados sobre a súa condición de pensionista, retención para os efectos de IRPF, revalorización, etc. así como, xunto coas empresas, realicen os seus trámites a través do portal de Internet <http://www.seg-social.es>, da sede electrónica da Seguridade Social <https://sede.seg-social.gob.es>, e da app “ISM no teu peto” que inclúe ademais dos accesos antes sinalados, unha enquisa de valoración de aprópiada app, o acceso á Revista Mar e unha nova sección de Incidencias e Suxestións.
- Posibilidade de que as persoas traballadoras do Réxime Especial do Mar poidan simular a súa futura pensión de xubilación a través do simulador JUBIMAR dispoñible na Sede Electrónica da Seguridade Social <https://sede.seg-social.gob.es>.
- Posibilidade de que os cidadáns presenten as súas queixas e as súas suxestións por vía telemática a través do formulario electrónico dispoñible na Sede Electrónica da Seguridade Social Suxestións e Queixas (seg-social.gob.es).
- Posibilidade de que os cidadáns estean informados do día a día da actividade do Organismo, a través da nova páxina web da Revista Mar <https://revistamar.seg-social.es/>, así como por medio das redes X (antigo twitter) <https://x.com/ismrevistamar> e Facebook <https://www.facebook.com/revistamar.ism>.

XII

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 da Carta.

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 determinasen o incumprimento, de constatare a súa existencia, nun prazo máximo de 20 días hábiles.

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

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



XIII ENDEREZOS POSTAIS, TELFÓNICOS E ELECTRÓNICOS

ENDEREZOS POSTAIS, TELFÓNICAS E ELECTRÓNICAS DAS OFICINAS PROVINCIAIS E LOCAIS ONDE SE PRESTAN OS SERVIZOS.

Información persoal e telefónica:

Nos servizos centrais da Entidade, concretamente na súa Oficina Central de Información, sita na rúa Génova, 24, de Madrid (C.P. 28004, teléfono: 91 700 68 08 e 91 700 66 17).

En calquera das direccións provinciais ou locais que o ISM ten ao longo da costa (ademais de nas cidades de Lugo, Madrid e Sevilla), próximas ao lugar de residencia ou traballo dos cidadáns, e que se relacionan a continuación:

DIRECCIÓNS PROVINCIAIS ISM

ALACANT

Faro de Santa Pola, 2
03001 ALACANT - ALACANT
Teléfono: 965 126523
alicante.dirprov.ism@seg-social.es

ALMERÍA

Puerto Pesquero s/n.
04002 ALMERÍA
Teléfono: 950 620211
almeria.dirprov.ism@seg-social.es

ILLES BALEARS

Moll Vell, 15
07012 PALMA DE MALLORCA
(ILLES BALEARS)
Teléfono: 971 725606
illesbalears.dirprov.ism@seg-social.es

BARCELONA

R/ Albareda, 1
08004 BARCELONA
Teléfono: 934 439600
barcelona.dirprov.ism@seg-social.es

CÁDIZ

Avda. de Vigo, s/n 11006 CÁDIZ
Teléfono: 956 251704
cadiz.dirprov.ism@seg-social.es

CASTELLÓ

Praza Miguel Peris y Segarra, s/n (Grao)
12100 CASTELLÓ DE LA PLANA
Teléfono: 964 283072
castellon.dirprov.ism@seg-social.es

A CORUÑA

Avda. Ramón y Cajal, 2
15006 A CORUÑA
Teléfono: 881 909800
acoruña.dirprov.ism@seg-social.es

GUIPÚSCOA

R/ Hermanos Otamendi, 13
20014 Donostia-San Sebastián (GI-PUZKOA)

Teléfono: 943 483200

gipuzkoa.dirprov.ism@seg-social.es

HUELVA

Avda. Hispanoamérica, 9
21001 HUELVA

Teléfono: 959 257411

huelva.dirprov.ism@seg-social.es

LUGO

Ronda Músico Xosé Castiñeiras, 10 - baixo
27002 LUGO

Teléfono: 982 225010

lugo.dirprov.ism@seg-social.es

MADRID

R/ Churruca, 2
28004 MADRID

Teléfono: 915 919900

madrid.dirprov.ism@seg-social.es

MÁLAGA

Pasillo del Matadero, 4 (Puente del Carmen)

29002 MÁLAGA

Teléfono: 952 359361

malaga.dirprov.ism@seg-social.es

MURCIA

Paseo Alfonso XII s/n
30202 CARTAXENA (MURCIA)

Teléfono: 968 502050

cartagena.dirprov.ism@seg-social.es

ASTURIAS

R/ Celestino Junquera, 19
33201 XIXÓN (ASTURIAS)

Teléfono: 985 327200

gijon.dirprov.ism@seg-social.es

AS PALMAS DE GRAN CANARIA

R/ León y Castillo, 322

35007 AS PALMAS DE GRAN CANARIA

Teléfono: 928 494645

laspalmas.dirprov.ism@seg-social.es

VIGO

Avda. Beiramar, 51

36202 VIGO (PONTEVEDRA)

Teléfono: 986 216100

vigo.dirprov.ism@seg-social.es

SANTA CRUZ DE TENERIFE

Avda. de Anaga s/n

38001 SANTA CRUZ DE TENERIFE

Teléfono: 922 598900

tenerife.dirprov.ism@seg-social.es

CANTABRIA

Avda. Sotileza, 8

39009 SANTANDER (CANTABRIA)

Teléfono: 942 214600

santander.dirprov.ism@seg-social.es

SEVILLA

R/ Fernando IV, 1

41011 SEVILLA

Teléfono: 954 286028

sevilla.dirprov.ism@seg-social.es

TARRAGONA

R/ Francisco Bastos, 19 - 3º

43005 TARRAGONA

Teléfono: 977 191000

tarragona.dirprov.ism@seg-social.es

VALENCIA

Avinguda del Port, 300

46024 VALENCIA

Teléfono: 963 359900

valencia.dirprov.ism@seg-social.es

BISCAIA

R/ Virgen de Begoña, 32

48006 BILBAO (BIZKAIA)

Teléfono: 944 739000

bizkaia.dirprov.ism@seg-social.es

CEUTA

Avda. Muelle Cañonero Dato, 20
51001 CEUTA
Teléfono: 956 500240
ceuta.dirprov.ism@seg-social.es

MELILLA

Avda. de la Marina Española, 7
52001 MELILLA
Teléfono: 951764300
melilla.dirprov.ism@seg-social.es

VILAGARCÍA DE AROUSA

Avenida da Mariña, 23
36600 VILAGARCÍA DE AROUSA
(PONTEVEDRA)
Teléfono: 986 568300
vilagarcia.dirprov.ism@seg-social.e

DIRECCIÓNES LOCAIS DO ISM

ALACANT

Avda. Francisco Pérez Ojeda, 27
03130 SANTA POLA
Teléfono: 965 411642

R/ Urbano Arregui, 8
Centro Integral da Seguridade Social
03185 TORREVIEJA
Teléfono: 966 927597

R/ Tirant lo Blanc, 18
03560 EL CAMPELLO
Teléfono: 965 630673

Avda. del Puerto, 37
03570 LA VILA JOIOSA
VILLAJOSYOSA
Teléfono: 966 850055

R/ Sandunga, 52 B
03700 DENIA
Teléfono: 965 780158

Avda. Mare de Deu del Carme, 7
03710 CALPE
Teléfono: 965 831116

ALMERÍA

Paseo Marítimo, 103
04630 GARRUCHA
Teléfono: 950 132212

Paseo Picasso, 3
04770 ADRA
Teléfono: 950 400713

Avda. Faro Mesa Roldán, 98
04140 CARBONERAS
Teléfono: 950 130138

ILLES BALEARS

R/ Gual, 31
07680 PORTO CRISTO - MANACOR
(MALLORCA)
Teléfono: 971 815059

Plaça de la Biosfera, 1
07703 MAÓ (MENORCA)
Teléfono: 971 362080

Passeig Joan Carles I, 11
07800 EIVISSA/EIVISSA (EIVISSA)
Teléfono: 971 312451

R/ Ciutadella, 7
07410 PORT D'ALCUDIA (MALLORCA)
Teléfono: 971 545968

Marina, 19 (Zona portuaria)
07760 CIUTADELLA (MENORCA)
Teléfono: 971 381149

Carrer de Calp, 5 (Zona portuaria)
07870 FORMENTERA (FORMENTERA)
Teléfono: 971 322422

BARCELONA

Port, s/n
08350 ARENYS DE MAR (BARCELONA)
Teléfono: 937 923603

Passeig Marítim, 63
08800 VILANOVA I A GELTRÚ
(BARCELONA)
Teléfono: 938 155625

Plaça Catifa, 3
17230 PALAMÓS (XIRONA)
Teléfono: 972 312170

Avda. de Tarragona, 83
17480 ROSES (XIRONA)
Teléfono: 972 255102

Plaça Josep Vieta i Burcet, 2
17300 BLANES (XIRONA)
Teléfono: 972 330044

CÁDIZ

Avda. del Mar, s/n
11160 BARBATE
Teléfono: 956 430579

R/ del Muro, 11
11201 ALXECIRAS
Teléfono: 956 650155

Praza do Sol, s/n
11300 LIÑA DA
CONCEPCIÓN (A)
Teléfono: 956 176286

R/ Calzadilla de Téllez, s/n
11380 TARIFA
Teléfono: 956 684962

Avda. de Baixamar, 11
11500 PORTO DE SANTA MARÍA
Teléfono: 956 855261

Avda. da Constitución, s/n
11540 SANLÚCAR DE BARRAMEDA
Teléfono: 956 361056

R/ Puerta de Cádiz, 5
11140 CONIL DA FRONTEIRA
Teléfono: 956 440007

CASTELLÓ

Praza Primeiro de Maio, s/n
12500 VINARÓS
Teléfono: 964 450128

A CORUÑA

Praza de Villar Amigo, 1
15113 MALPICA DE
BERGANTIÑOS
Teléfono: 981 720030

Avda. Ambrosio Feijoo, 6
15123 CAMARIÑAS
Teléfono: 981 736129

Paseo Cala Figueira, 37
15155 FISTERRA
Teléfono: 981 740536

A Viña, 5
15130 CORCUBIÓN
Teléfono: 981 746204

Avda. do Porto, 21
15160 SADA
Teléfono: 981 621084

Avda. República Arxentina, 21
15200 NOIA
Teléfono: 981 821500

Porta da Vila, 16
15250 MUROS
Teléfono: 981 826162

Muelle, 1
15350 CEDEIRA
Teléfono: 981 480101

Estr. Alta do Porto, 25
15401 FERROL
Teléfono: 981 357947

Rúa de Manuel Fraga Iribarne, 6
15360 CARIÑO
Teléfono: 981 405006

GUIPÚSCOA

R/ Matxin de Arzu, 2
20280 HONDARRIBIA
Teléfono: 943 666280

R/ Portua, 1
20808 GETARIA
Teléfono: 943140360

HUELVA

R/ Dr. Enrique Prieto Toubes, 1
21100 PUNTA UMBRÍA
Teléfono: 959 311750

R/ Alcalde Narciso Martín Navarro, 24
21400 AYAMONTE
Teléfono: 959 321000

R/ Islamar, s/n- Bda .
Punta del Caimán
21410 ISLA CRISTINA
Teléfono: 959 343 378

R/ Zurbarán, 1
21440 LEPE
Teléfono: 959 380125

LUGO

R/ Irmáns Moreno Ulloa, 4
27700 RIBADEO
Teléfono: 982 128 679

Avda. da Ribeira, 2
27780 FOZ
Teléfono: 982 140004

Avda. Gerardo Harguindey Banet, 7
27863 CELEIRO-VIVEIRO
Teléfono: 982 561561

R/ Rosalía de Castro, 20
27880 BURELA
Teléfono: 982 585902

MÁLAGA

Avda. Andalucía, 46

29680 ESTEPONA (MÁLAGA)
Teléfono: 952 794210

R/ Real, 17
29751 CALETA DE VÉLEZ
(MÁLAGA)
Teléfono: 952 541450

R/ Roble, 5, -Las Lagunas-
29651 MIJAS (MÁLAGA)
Teléfono: 952 476695

Avda. Reina Victoria, s/n
29603 MARBELLA
(MÁLAGA)
Teléfono: 952 777692

Avda. Doutor Norman Bethune, 2
18600 MOTRIL (GRANADA)
Teléfono: 958 822358

MURCIA (CARTAXENA)

R/ La Torre, 60
30860 PORTO DE MAZARRÓN
Teléfono: 968 594002

Explanada del Muelle, 6
30880 ÁGUILAS
Teléfono: 968 411230

ASTURIAS (XIXÓN)

R/ Doutor Fleming, 3 baixo
33150 CUDILLERO
Teléfono: 985 590385

Avda. Conde de Guadalhorce, 97
33400 AVILÉS
Teléfono: 985 567403

Campo das Rollas, s/n
33560 RIBADESELLA
Teléfono: 985 860789

Paseo del Muelle, s/n
33700 LUARCA
Teléfono: 985 641858

Praza Veya Nicolás López Cancio, s/n
33740 TAPIA DE CASARIEGO
Teléfono: 985 472730

R/ Ramón Pérez de Ayala, 17
33440 LUANCO-GOZÓN
Teléfono: 985 881969

R/ Tomás Gutiérrez Herrero, 2
33500 LLANES
Teléfono: 985 401762

AS PALMAS DE GRAN CANARIA

Praza dos Túnidos, 10
35120 ARGUINEGUÍN (GRAN CANARIA)
Teléfono: 928 736017

R/ Velacho, 12
35500 ARRECIFE (LANZAROTE)
Teléfono: 928 810650

R/ Almirante Lallermánd, 4
35600 PORTO DO ROSARIO (FUERTE-
VENTURA)
Teléfono: 928 530977

VIGO (PONTEVEDRA)

R/ Simón Bolívar, 3 Baixo
36003 PONTEVEDRA
Teléfono: 986 857060

R/ Alférez Barreiro, 22
36300 BAIONA
Teléfono: 986 355715

Praza de San Benito, 9
36780 A GUARDA
Teléfono: 986 610050

Paseo do Pexegueiro, 2
36800 REDONDELA
Teléfono: 986 400711

R/ Ezequiel Massoni, 7 – 2ª planta
36900 MARÍN
Teléfono: 986 882600

Avda. de Monteiro Ríos, 18
36930 BUEU
Teléfono: 986 320025

Avda. de Galicia, 5 Baixo Ed. Gadir
36940 CANGAS
Teléfono: 986 300300

R/ Concepción Areal, 29
36950 MOAÑA
Teléfono: 986 311733

R/ Rafael Picó, 2
36970 PORTONOVO (SANXENXO)
Teléfono: 986 721009

SANTA CRUZ DE TENERIFE

Avda. dos Indianos, 14
38700 SANTA CRUZ DA PALMA (A Palma)
Teléfono: 922 417402

Avda. Fred Olsen, s/n
38800 SAN SEBASTIÁN DE LA GOMERA
Teléfono: 922 871452

R/ La Estrella esquina R/ La Orchilla, s/n
38917 EL PINAR - PUERTO DE LA RES-
TINGA (El Hierro)
Teléfono: 922 278930

CANTABRIA

R/ Padre Antonio, 2
39540 SAN VICENTE DE LA BARQUERA
Teléfono: 942 710226

R/ Ardigales, 10
39700 CASTRO-URDIALES
Teléfono: 942 863424

R/ Méndez Núñez, 1
39740 SANTOÑA
Teléfono: 942 660650

R/ Espírito Santo, 16
39770 LAREDO
Teléfono: 942 604211

TARRAGONA

R/ Areal, 1 - 1º
43540 LA RÀPITA
Teléfono: 977 740362

Avda. Batlle Josep Pijuán, 6 - 2º
43860 L'AMETLLA DE MAR
Teléfono: 977 456175

VALENCIA

Plaça de la Mediterrània, 2
46730 GRAO DE GANDÍA
(GANDÍA)
Teléfono: 962 841618

Avinguda del Port, 9 A
46400 CULLERA
Teléfono: 961 723607

BISCAIA

R/ Eliz Atea, 14, baixo
48280 LEKEITIO
Teléfono: 946 841956

R/ Nardiz Tar Benanzio, 7
48370 BERMEO
Teléfono: 946 882908

R/ Ibai-Ondo, 6
48700 ONDARROA
Teléfono: 946 831650

Avda. Cristóbal Murrieta, 17-19
48980 SANTURTZI
Teléfono: 944 833709

VILAGARCÍA DE AROUSA

Avda. da Ponte, 99
36626 A ILLA DE AROUSA
(PONTEVEDRA)
Teléfono: 986 551306

Avda. do Galicia, 12
36630 CAMBADOS
(PONTEVEDRA)
Teléfono: 986 542241

Monte da Vila, 13
36980 O GROVE (PONTEVEDRA)
Teléfono: 986 733356

R/ Rosalía de Castro, 11
15920 RIANXO (A CORUÑA)
Teléfono: 981 860587

Avda. Compostela, 58
15930 BOIRO (A CORUÑA)
Teléfono: 981 845201

R/ Castelao, 25 - 1º
15940 A POBRA DO CARAMIÑAL (A
CORUÑA)
Teléfono: 981 831122

Praza dos Mariñeiros, 8
15960 RIBEIRA (A CORUÑA)
Teléfono: 981 870540

ENDEREZOS POSTAIS, TELEFÓNICAS E ELECTRÓNICAS DOS CENTROS ASISTENCIAIS DO ISM NO ESTRANXEIRO

MAURITANIA

Dispensario Español do I.S.M.
B.P. 155 / Boulevard Median s/n, esquina
Rue de la Poste
NOUADHIBOU (República Islámica de
Mauritania)
MR (MAURITANIA)
Teléfono: 0022245745183
Enderezo electrónico:
c.ase_ndb@yahoo.es

NAMIBIA

Casa del Marino
P.O. Box2936/ WALVIS BAY 9190
(NAMIBIA)
Teléfono: 0026464217300
Enderezo electrónico:
casadelmarwbay@gmail.com

SENEGAL

Clínica Casahous
5, Rue de Thiong
2102 DAKAR (SENEGAL)
Teléfono: 00221 338897200

Enderezo electrónico:
casahous@arc.sn

SEYCHELLES

Centro Asistencial do I.S.M.
P.O. Box: 14
ILLE DU PORT
MAHE-VICTORIA- New Port SE
(SEYCHELLES)
Teléfono: 002482517386 / 002482520186

Enderezo electrónico:
ism@seychelles.net

ENDEREZOS PARA CONTACTAR COS BUQUES ASISTENCIAIS.

ESPERANZA DEL MAR

DISTINTIVO: EBUQ
MMSI: 224731000
ZONAS GMDS: A1-A2-A3-A4

CHAMADA SELECTIVA DIXITAL (DSC)
FRECUENCIAS VHF, MF/HF DE
GMDS RADIOTELEX NBDP N.º 08731
CHAMADA SELECTIVA DSC 2177/VHF 16

INMARSAT TLX, EGC
STD-C (581) 4 224 731 20

RADIOTELEFONÍA
FRECUENCIAS DE CHAMADAS ENTRE
BUQUES: 2272 KHZ. 6224 KHZ.
MF 2182, VHF CH. 16
FRECUENCIAS DO SERVIZO MÓBIL
MARÍTIMO

INMARSAT VOZ

FBB1	00 870 773 130 011
FBB2	00 870 773 130 012

INMARSAT FAX

FBB Er	00 870 783 130004
--------	-------------------

TELÉFONOS VSAT

CISCO N.º 1	00 34 928 919 702
CISCO N.º 2	00 34 928 919 703

JUAN DE LA COSA

Distintivo: ECJE
MMSI: 224612000
Zonas GMDS: A1-A2-A3-A4
Chamada selectiva dixital (DSC)
Frecuencias VHF, MF/HF de GMDS Radio-
telex NBDP n.º G8612
INMARSAT TLX, EGC
INMARSAT C: (581) 4 224 612 2G IN-
MARSAT C: (581) 4 224 612 TC
RADIOTELEFONÍA
Frecuencias de chamadas entre buques:
6224 Khz.
Frecuencias Espadeiros: 12.356 Khz.
MF 2182, VHF ch. 16

INMARSAT VOZ

VSAT1	0034 942 759 401
VSAT2	0034 942 759 402
FBB1	00 870 773 130 013
FBB2	00 870 773 130 014

INMARSAT FAX

FBB1:	00 870 783 130 006
FBB2:	00 870 783 130 007

En caso de avaría os números de FAX cita-
dos poden ser substituídos por:
Mini-M, 1 00 870 764 618163
Mini-M, 2 00 870 764 618 159

Os sistemas de comunicacións expostos son
considerados principais, con atención per-
manente no mar. Outras alternativas (TMA,
frecuencias de traballo do servizo móbil
marítimo, fax, datos alta velocidade, video-
conferencia, etc.) en caso necesario, serán
facilitados ao usuario que o solicite.

CENTRO RADIO MÉDICO

Radiotelefonía:

Onda Curta a través de Pozuelo del Rey.

Onda media a través de costeiros nacionais.

Conexión directa:

Teléfono: 0034 91 310 34 75

ASISTENCIA TELEMÉDICA

As demandas de asistencia médica (consultas radio-médicas ou telefónicas vía Inmarsat) xestiónanse dende calquera dos medios dispoñibles na consola de comunicacións. O médico de garda atende a consulta directamente dende o despacho médico onde dispón de comunicacións específicas (telemedicina con hospitais de referencia, banco de datos do Servizo de Sanidade Marítima, etc.) para apoiar o seu diagnóstico e recomendacións.

PRESENTACIÓN DE ESCRITOS E SOLICITUDES, POR INTERNET, PERSOALMENTE OU POR CORREO

- No Rexistro Electrónico da Sede Electrónica da Seguridade Social: Rexistro Electrónico (seg-social.gob.es)

- No rexistro xeral, sito na rúa Génova, 24, de Madrid. C.P. 28004.
- En calquera das oficinas das direccións provinciais e locais que o ISM ten na costa.

ENDEREZO DE INTERNET

Tanto para os efectos de consultas -caixa de correo específico do Instituto- coma de información xeral e para xestionar calquera trámite, encóntranse dispoñibles:

- A páxina web da Seguridade Social: <http://www.seg-social.es>
- A sede electrónica da Seguridade Social: <https://sede.seg-social.gob.es>

IDENTIFICACIÓN DA UNIDADE RESPONSABLE DA CARTA

A Dirección do ISM será a Unidade responsable desta Carta e velará polo cumprimento dos compromisos establecidos nesta e impulsará as oportunas accións de mellora.

O seu enderezo postal é:

rúa Génova, 24. 28004 - Madrid.

O seu teléfono é:

91 700 66 00.





OUTROS DATOS DE INTERESE

MEDIOS MATERIAIS

A instalación tipo do ISM é a Casa do Mar, con independencia de que xa se efectuaron as transferencias de funcións e servizos en materia de asistencia sanitaria e/ou servizos sociais que presta o Instituto, á maior parte das comunidades autónomas.

A Casa do Mar considérase como complexo arquitectónico independente no que, segundo o ámbito xeográfico onde se sitúa, se ofrecen ao colectivo os servizos que comprende a acción protectora da Seguridade Social dos traballadores do mar. A Casa do Mar conta con servizos administrativos e, xeralmente, tamén con servizos sanitarios, formativos e sociais. Entre eles destacamos:

Centros de asistencia sanitaria, naquelas zonas onde a competencia non foi aínda asumida: Comunidade autónoma de Madrid e cidades autónomas de Ceuta e Melilla (o Instituto Nacional de Xestión Sanitaria -INGESA- nestas cidades, mediante encomenda de xestión).

Centros de Sanidade Marítima, nos que se realizan actividades de medicina preventiva tales como recoñecementos médicos de embarque marítimo, revisión e control dos medios sanitarios a bordo, educación e información sanitaria dos traballadores. Encóntranse situados en todas as direccións provinciais do ISM e nalgúns das locais. En total son 44 centros.

Para levar a cabo as actividades asistenciais que lle son propias, o ISM conta, ademais de cos buques asistenciais “Esperanza del Mar” e “Juan de la Cosa”, e dos centros asistenciais no estranxeiro xa mencionados, con:

- O Centro Radio-Médico.
- O banco de datos sanitarios.
- A formación sanitaria.

CENTROS DE ACCIÓN FORMATIVA

A formación que imparte o ISM está cofinanciada polo FONDO SOCIAL EUROPEO no marco do Programa Operativo aplicable no momento de realización dos cursos incluídos neles. O FSE é o principal instrumento co que Europa apoia a creación de emprego, axuda ás persoas a conseguir mellores postos de traballo e garante oportunidades laborais máis xustas para todos os cidadáns da Unión Europea.

Con iso o ISM persegue lograr para as persoas que compoñen o Réxime Especial da Seguridade Social dos Traballadores do Mar e para os demandantes dunha ocupación do sector marítimo pesqueiro eleven as súas competencias a través da formación profesional marítima e sanitaria e a súa promoción profesional.

O ISM realiza a formación nas direccións provinciais e conta, por outra parte, cos seguintes Centros Nacionais de Formación:

CENTRO NACIONAL DE FORMACIÓN DE BAMIO

O Salgueira, n.º 43
36618 BAMIO (PONTEVEDRA)
Teléfono: 986 56 66 40
bamio.cfm.ism@seg-social.es

CENTRO NACIONAL DE FORMACIÓN DE ISLA CRISTINA

Residencia: R/ Islamar, s/n.
21410 ISLA CRISTINA
(HUELVA).
Teléfono: 959 344540

Centro Formación: Avda. Federico Silva
Muñoz, s/n.
21410 ISLA CRISTINA (HUELVA)
Teléfono: 959 344533
islacristina.cfm.ism@seg-social.es

Instituto de Formación Profesional Marítimo-Pesqueira do ISM NAS PALMAS [R/ León y Castillo, 322 35007 AS PALMAS DE GRAN CANARIA (AS PALMAS)
Teléfono: 928 494645]

OFICINAS DE EMPREGO¹

A rede de oficinas de emprego ten como misión a xestión do emprego e o desemprego dos traballadores incluídos no REM, para o cal están dotadas dos mesmos medios informáticos que o Servizo Público de Emprego Estatal (SEPE), abranguendo as áreas de prestacións por desemprego, así como as accións nas áreas de emprego e de contratos.

¹ Salvo nas direccións provinciais correspondentes a Comunidades Autónomas ás que se transferisen as competencias en materia de emprego.

HOSPEDERÍAS

A rede de hospedaxes, en cumprimento Convenio n.º 163 da OIT, presta aloxamento aos mariñeiros en tránsito. As hospedaxes actualmente xestionadas polo ISM están situadas en Ceuta e Melilla e no centro asistencial de Walvis Bay (Namibia).

ATENCIÓN AO PÚBLICO

Información telefónica:

Nas direccións provinciais e locais, así como nos servizos centrais do Instituto, aténdese telefonicamente en horario de 09:00 a 14:30 horas e de 15:00 a 17:30 horas, de luns a venres (agás festivos).

Información presencial:

O horario de atención ao público nas oficinas do Instituto Social da Mariña será de 09:00 a 14:30 horas os días hábiles, e de luns a venres. Os empregados que atendan ao público estarán debidamente identificados. A atención realizarase preferentemente con cita previa, se ben se atenderá sen cita en supostos de urxencia ou cando haxa dispoñibilidade.

Información telemática:

En Internet os cidadáns dispoñen de ampla información sobre as actividades e os servizos do Organismo. A través do portal de Internet <http://www.seg-social.es>, da Sede Electrónica da Seguridade Social <https://sede.seg-social.gob.es> e da app. “ISM no teu peto”, poden realizar as súas consultas e xestións, facilitándose, por medio da caixa de correo de consultas, respostas con carácter meramente informativo e sen efecto vinculante ningún. Este servizo estará operativo as 24 horas do día, todos os días do ano.



INSTITUTO
SOCIAL
DA MARIÑA



INSTITUTO
SOCIAL
DA MARIÑA