



CARTA DE SERVICIOS 2024/2027

L'Institut 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-8792-2024

NIPO:

123-24-041-2

NIPO WEB:

123-24-036-8

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

En esta publicació s'ha utilitzat paper reciclat lliure de clor d'acord amb els criteris
mediambientals de la contractació pública



CARTA DE SERVICIS 2024/2027

L'Institut Social de la Marina



ÍNDEX

06 INTRODUCCIÓ

08 I. DADES IDENTIFICATIVES I
FINALITATS DE L'INSTITUT SOCIAL
DE LA MARINA

09 II. RELACIÓ DE SERVICIS
PRESTATS

15 III. DRETS DELS
CIUTADANS

17 IV. PARTICIPACIÓ DE
CIUTADANS I USUARIS

18 V. NORMATIVA
REGULADORA

25 VI. PRESENTACIÓ DE QUEIXES I
SUGGERIMENTS SOBRE
EL FUNCIONAMENT
DELS SERVICIS

26 VII. COMPROMISOS
DE QUALITAT

30 VIII. INDICADORS PER AL
SEGUIMENT I AVALUACIÓ
DEL COMPLIMENT DELS
COMPROMISOS

33 IX. SISTEMES D'ASSEGURAMENT
DE LA QUALITAT

35 X. MESURES PER A LA
IGUALTAT EFECTIVA DE DONES
I HOMESS

36 XI. MESURES QUE FACILITEN
L'ACCÉS AL SERVICI I MILLOREN
LA SEUA PRESTACIÓ

39 XII. MESURES
D'ESMENA

40 XIII. ADRECES POSTALS,
TELFÒNIQUES I ELECTRÒNIQUES

49 ALTRES DADES
D'INTERÈS



INTRODUCCIÓ

L'Institut Social de la Marina (ISM) es troba compromès amb un procés de gestió de la qualitat en la seua organització, iniciat ja el 2000, amb la realització de diverses actuacions, hui integrades en el marc general per a la millora de la qualitat en l'Administració General de l'Estat que establix el Reial decret 951/2005, de 29 de juliol. Totes les accions dutes a terme en matèria de qualitat —avaluacions conforme al Model d'Excel·lència EVAM, autoavaluacions conforme al Model Europeu d'Excel·lència EFQM, implantació d'un sistema de gestió de la qualitat d'acord amb normes ISO en determinats àmbits, implementació de les accions de millora derivades de tot això, etc.— es dirigixen a la millora contínua en la prestació de servicis a les persones treballadores del sector marítime-pesquer, dins d'un sistema de gestió de la qualitat total, i amb la intenció decidida de continuar estenent, sistematitzant i encarinant totes estes actuacions de millora de la qualitat en la cultura de l'ISM.

A més, la seua gestió ha de complir estàndards de qualitat específics establits als convenis internacionals i s'ha adaptat als nous mitjans disponibles en l'actualitat per a donar servici al col·lectiu. En este sentit, el 2015 va aprovar-se la Llei 47/2015, de 21 d'octubre, reguladora de la protecció social de les persones treballadores del sector marítim i pesquer.

En este context es presenta este document de compromís amb els ciutadans adoptat per les persones que presten servicis en l'ISM; compromís que es deriva de la seua missió, visió i valors, tal com els entenem, expressats formalment en la Resolució de 27 de juliol de 2023, de la Directora de l'Institut, per la qual s'aproven les definicions respectives:

01



MISSIÓ



És missió de l'Institut Social de la Marina proporcionar una protecció social integral a les persones treballadores del sector marítim mitjançant la formació professional marítima i sanitària, l'atenció sanitària —preventiva a terra i assistencial a bord i a l'estranger— i la gestió del seu Règim Especial de Seguretat Social.

02



VISIÓ



L'Institut Social de la Marina aspira a aconseguir els millors estàndards de qualitat en la gestió dels servicis públics encomanats i persegueix ser el referent en la protecció social i promoció professional de les persones treballadores del sector maritimopesquer en els àmbits nacional i internacional, buscant el reconeixement de l'excel·lència amb el mínim cost per a la societat.

03



VALORS



L'Institut Social de la Marina es reconeix en els valors corporatius següents:



✓ Professionalitat i especialització de les persones de l'organització, reflectides en un profund coneixement del sector per al qual treballen, garantint el respecte als drets i llibertats fonamentals del ciutadà.



✓ Proximitat i orientació a l'usuari en la gestió dels seus tràmits fomentant la participació ciutadana a través dels diferents canals de comunicació, ja siga presencialment o telemàticament, i atenent a les noves necessitats i demandes del sector.



✓ Innovació, modernització i adequació a les noves tecnologies.



✓ Transparència en la gestió, amb rendició de comptes a la societat.



✓ Responsabilitat social i compromís amb el medi ambient, impulsant i facilitant la consecució dels objectius de desenvolupament sostenible.





DADES IDENTIFICATIVES I FINALITATS DE L'INSTITUT SOCIAL DE LA MARINA

En virtut de les normes que regulen el seu règim jurídic, l'ISM es constituïx com una Entitat d'àmbit nacional de dret públic, amb personalitat jurídica pròpia, que actua sota la direcció i tutela del Ministeri d'Inclusió, Seguretat Social i Migracions, adscrita a la Secretaria d'Estat de la Seguretat Social i Pensions, i que té una doble dimensió de competències: com a organisme encarregat de l'atenció social del sector marítimopesquer, tant a Espanya com a l'estranger, i com a entitat gestora del Règim Especial de la Seguretat Social dels Treballadors del Mar.

LA SEUA ESTRUCTURA ORGÀNICA ÉS LA SEGÜENT:

- En l'àmbit central: la Direcció, com a òrgan de direcció i gestió de la qual depenen les Subdireccions Generals d'Acció Social Marítima i de Seguretat Social dels Treballadors del Mar, i la Divisió d'Administració i Anàlisi Pressupostària.
- En la perifèria: 25 direccions provincials de les quals depenen, al seu torn, 95 direccions locals, distribuïdes en un nombre variable segons la província. A més, dos Centres Nacionals de Formació Marítima.





II RELACIÓ DE SERVICIS PRESTATS

Al'ISM, com a organisme específic i unitari de gestió i protecció dels treballadors del mar, li corresponen les competències i funcions que es resumixen a continuació:

GESTIÓ DE LA SEGURETAT SOCIAL DELS TREBALLADORS DEL MAR:

En col·laboració amb la Tresoreria General de la Seguretat Social:

- La inscripció d'empreses i l'assignació de codi de compte de cotització principal.
- L'obertura, variació i baixa de codis de compte de cotització.
- L'afiliació, altes, baixes i variacions de dades de treballadors del mar.
- L'assignació de número de Seguretat Social.
- La informació sobre l'àmbit subjectiu d'aplicació del Règim Especial de la Seguretat Social dels Treballadors del Mar, sobre els requisits i documentació necessaris per a tramitar els moviments d'inscripció, afiliació, altes i baixes, així com assessorament personalitzat en l'ompliment dels models de sol·licitud.
- El tràmit i resolució de convenis especials del Règim Especial de la Seguretat Social dels Treballadors del Mar.
- L'emissió de certificats de situació i de vida laboral.
- La recaptació i el control de la cotització del Règim Especial de la Seguretat Social dels Treballadors del Mar.

El reconeixement i manteniment del dret a prestacions de:

- Assistència sanitària.
- Jubilació.
- Incapacitat permanent: parcial, total per a la professió habitual, absoluta, gran invalidesa i lesions permanents no invalidants.
- Mort i supervivència: viudetat, orfandat, favor de familiars i auxili per defunció.
- Incapacitat temporal, naixement i atenció de menor, risc durant l'embaràs i risc durant la lactància natural, corresponsabilitat en l'atenció del lactant, atenció de menors afectats per càncer o una altra malaltia greu.
- Prestació contributiva de desocupació, subsidi, subsidi extraordinari de desocupació i renda activa d'inserció, expedients de regulació d'ocupació temporal (ERTO), així com la prestació per cessament d'activitat.
- El revalorament anual de les pensions dels beneficiaris del Règim Especial de la Seguretat Social dels Treballadors del Mar.

- Estudis previs de jubilació i d'informes de bonificació d'edat per aplicació de coeficients reductors de l'edat de jubilació.
- Comunicacions personalitzades sobre les modificacions i variacions de prestacions en vigor i la seua causa.
- Certificacions de prestacions reconegudes i de retencions practicades sobre estes.
- Emissió de la targeta sanitària europea i de formularis de dret a assistència sanitària prestada en altres Estats a l'empara d'instruments internacionals de Seguretat Social.
- Reembossaments —a particulars o entre institucions competents— per l'assistència sanitària prestada en altres Estats a l'empara d'instruments internacionals de Seguretat Social.
- Informació sobre les diferents prestacions i les seues condicions d'accés, així com assessorament personalitzat en l'ompliment dels models de sol·licitud.
- Informació sobre servicis prestats i presentació de sol·licituds, escrits i comunicacions presencialment o a través del registre electrònic de la Seu Electrònica de la Seguretat Social.

Com a Organisme Intermedi de Gestió del Programa Operatiu del Fons Europeu Marítim i de Pesca:

- La tramitació i resolució d'ajuts per paralització d'activitats pesqueres, en virtut de delegació de competències del Ministeri d'Agricultura, Pesca i Alimentació.

OCUPACIÓ:

- A les comunitats autònomes de Canàries i Madrid, així com a les ciutats autònomes de Ceuta i Melilla —on les polítiques actives d'ocupació gestionades per l'ISM no han sigut transferides—, la realització de les activitats relatives a l'ocupació al sector marítim: intermediació al mercat laboral, registre de contractes, demandes d'ocupació, accions d'orientació, formació ocupacional, etc.

ASSISTÈNCIA SANITÀRIA:

- L'assistència sanitària dels treballadors del mar i els seus beneficiaris a les ciutats autònomes de Ceuta i Melilla.

MEDICINA ASSISTENCIAL:

- Assistència sociosanitària integral als treballadors del mar en aigües internacionals (tractament i seguiment mèdic, atenció social i, si s'escau, repatriació i evacuació de



tripulants), a través del Centre Radiomèdic i els Centres Assistencials de l'ISM a: NOUADHIBOU (Mauritània), MAHE-VICTÒRIA-NEW PORT (Seychelles), el metge del qual es desplaça fins a DIEGO SUAREZ (Madagascar) per a prestar assistència mèdica a la flota, i WALVIS BAY (Namíbia). Assistència sanitària a DAKAR (Senegal).

- Prestació mútua d'assistència sanitària en cooperació amb els vaixells de l'armada, a la flota pesquera de bandera espanyola que pesca a l'Índic, en coordinació amb el Centre Radiomèdic Espanyol i el Centre Assistencial, a l'estranger, de les Seychelles, per a la qual cosa es compta amb el conveni de col·laboració subscrit el 2017 entre el Ministeri de Defensa i l'Institut Social de la Marina.
- Atenció per consulta radiomèdica, sense limitació geogràfica, per facultatius propis, amb el suport de tecnologies de telemedicina per a la recepció d'imatges i dades clíniques. Servici disponible les 24 hores del dia, ininterrompudament, els 365 dies de l'any.
- Assistència sanitària, marítima i de salvament als treballadors del mar, a través dels vaixells assistencials de l'ISM, que se situen a les zones de més concentració de flota espanyola, brindant una atenció sanitària i tècnica "in situ" a qualsevol vaixell que ho sol·licite i que es trobe dins de la seua zona d'operacions.

El vaixell Esperanza del Mar ha navegat, des del 14 d'abril de 1982, a la costa occidental de l'Àfrica al sud de les Illes Canàries i entre les Illes Açores i el Golf de Biscaia, en diferents caladors de pesca en funció de la concentració de vaixells més gran. Des de juny de 2019 ve operant també per l'Atlàntic Nord i entre les Illes Açores i el Golf de Biscaia. Té la seua base al port de Las Palmas.

El vaixell Juan de la Cosa, hereu dels vaixells de suport que, des de 1992, van donar servei a les successives campanyes d'Assistència Mèdica Embarcada (AME), opera des del 20 de juliol de 2006 a l'Atlàntic Nord i entre les illes Açores i el Golf de Biscaia, depenent de l'evolució de les campanyes de pesca d'anxova, bonítol i peix espasa i la seua base es troba al port de Santander.

Ambdós vaixells presten els servicis següents de caràcter sanitari, marítim i de salvament:

- Assistència sanitària mitjançant consulta telemèdica als vaixells que ho sol·liciten.
- Assistència sanitària a bord dels vaixells sol·licitadors quan la situació ho requereixca, mitjançant la presència del personal sanitari que es considere adequat i amb l'ajuda del material mèdic portàtil que calga.
- Assistència sanitària a bord dels mateixos vaixells assistencials per a consulta ambulatoria o hospitalització, quan així s'aconsegle pels metges i les condicions meteorològiques i tècniques ho permeten.



- Intervencions quirúrgiques menors i altres accions terapèutiques que conduïsquen a la curació o, si escau, a l'estabilització clínica per al trasllat a centres hospitalaris a terra.
- Evacuacions dels pacients que ho necessiten, amb la col·laboració dels corresponents Centres de Coordinació de Salvament —Marine Rescue Coordination Centers (MRCC)—, la Societat de Salvament i Seguretat Marítima (SASEMAR), el Servei Aeri de Rescat (SAR), els centres assistencials de l'ISM a l'estranger i les autoritats consulars espanyoles.
- Informació sobre ús, revisió i manteniment de les farmacioles a bord, així com sobre profilaxi davant de malalties importants i en matèria de prevenció de riscos.
- Assistència marítima aiguada, combustible, reparacions, electricitat i/o propulsió— als vaixells que ho requereixen, quan estiga afectada la seua seguretat i les condicions meteorològiques i tècniques ho permeten.

Estos servicis es presten atenent les reglamentacions nacionals i internacionals vigents.

MEDICINA PREVENTIVA:

- Reconeixements mèdics d'embarcament marítim (RMEM).
- Verificació de les condicions higienicosanitàries de les embarcacions.
- Educació i informació sanitària dels treballadors del mar, incloent-hi campanyes de divulgació, prevenció i promoció de la salut.
- Campanyes de vacunació a treballadors del mar en Centres de Sanitat Marítima en

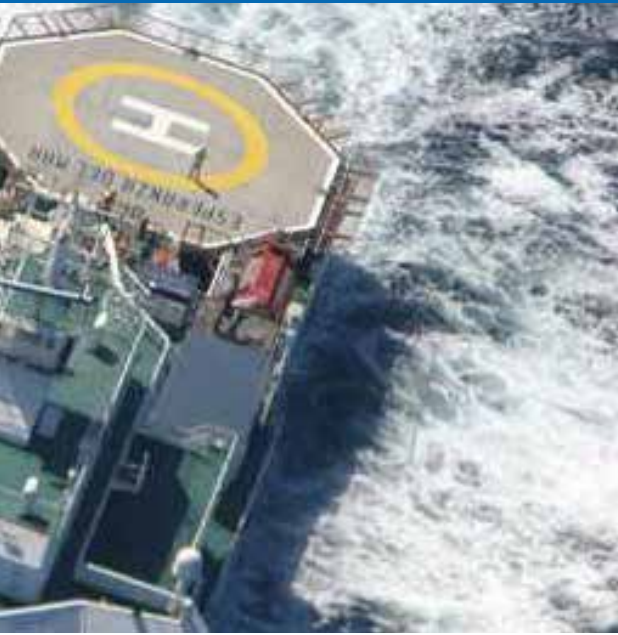


coordinació amb les conselleries de sanitat de les comunitats autònomes.

- Estudis epidemiològics.
- Comunicació de la proximitat de la caducitat de la validesa del reconeixement en vigor.

REVISIÓ DE FARMACIOLES:

- Revisió i control de l'actualització del contingut i de la conservació de tots els tipus de farmacioles que han de portar a bord les embarcacions que podrà ser en línia (documental) o presencial en els Centres de Sanitat Marítima per a farmacioles portàtils (tipus C).
- Informació i sensibilització per a impulsar la revisió, ús i actualització del contingut de les farmacioles a bord.
- Facilitació de documentació sanitària relativa a la farmaciola a bord (documents de control dels continguts de les farmacioles, llibre de registre d'administració de fàrmacs a bord, Guia Sanitària a bord, etc.).



- Convocatòria anual d'ajuts econòmics per a la dotació de les farmacioles preceptives.

FORMACIÓ SANITÀRIA:

- Impartició de cursos de Formació Sanitària:
 - Específica Inicial (s'impartix de manera presencial i/o semipresencial; en este últim cas, la part teòrica s'impartix en línia i la pràctica presencial).
 - Específica Avançada (s'impartix de manera presencial i/o semipresencial; en este últim cas, la part teòrica s'impartix en línia i la pràctica presencial).
 - Per a activitats subaquàtiques.
 - Primers auxilis (certificat de Formació Bàsica).
- Homologació de centres privats per a impartir formació sanitària específica.
- Expedició de certificats de formació sanitària específica.

- Edició de llibres de text i suports audiovisuals digitals com a suport didàctic.
- Comunicació de la proximitat de la caducitat de la validesa del certificat de formació sanitària en vigor.

FORMACIÓ MARÍTIMA:

- Divulgació del Pla Anual de Formació (a través de la pàgina web de la Seguretat Social, fullets, revista Mar), que contindrà la relació de cursos per impartir i la seua duració, amb indicació del lloc de desenvolupament.
- Assessorament i orientació al treballador del mar en matèria de formació marítim pesquera.
- Impartició de la formació necessària per a exercir l'activitat laboral al sector marítim pesquer, en els centres que formen la xarxa formativa de l'ISM (Institut de Formació Professional Marítim Pesquera de Las Palmas de Gran Canària, direccions provincials i locals, centres nacionals de formació).
- Lliurament als alumnes assistents als cursos del diploma acreditatiu d'haver superat l'acció formativa amb la finalitat que l'organisme competent emeta el certificat oficial.
- Desenrotllament de les activitats educacionals pròpies dels nivells d'ensenyament reglat (Cicles Formatius de Grau Mitjà i Superior) a l'Institut de Formació Professional Maritimopesquera de l'ISM a Las Palmas de Gran Canària.

ACCIÓ SOCIAL:

- L'assistència als treballadors del mar, especialment en cas d'abandonament de tripulants per empreses insolvents, tant en port

espanyol com a estranger, preses, naufragis i altres d'anàlegs, així com l'atenció al marí emigrant en vaixells estrangers o plataformes petrolíferes.

- L'atenció social als treballadors del mar i als seus beneficiaris en territori nacional a les ciutats autònomes de Ceuta i Melilla, en què esta competència no ha sigut transferida, així com la gestió d'hostals per a allotjament de mariners en trànsit tant a Ceuta i Melilla com al centre assistencial de Walvis Bay.

PUBLICACIONS:

- L'edició i distribució de publicacions, unitàries i periòdiques, en format paper i electrònic —amb destinació als treballadors i empreses del sector marítim i pesquer—, com a mitjà idoni per a donar a conèixer l'activitat institucional i com a suport als servicis que presta. Entre d'altres: Revista Mar, Pla de Formació Professional Marítima i Sanitària, Guia Sanitària a bord i campanyes divulgatives.
- La difusió de campanyes específiques d'informació sobre qüestions determinades, d'interès per al sector marítim pesquer.
- L'edició i distribució de publicacions de caràcter divulgatiu, en format paper i electrònic, relatives a la gestió d'empresaris, treballadors i pensionistes del Règim Especial dels Treballadors del Mar. Entre d'altres: El nou complement per a la reducció de la breixa de gènere, les modalitats de jubilació contributiva, la compatibilitat de les prestacions i subsidis de desocupació, la nova cotització dels treballadors autònoms del grup primer del Règim Especial del Mar i les novetats en la prestació per cessament d'activitat.
- La publicació de manuals corporatius dels cursos impartits segons el Conveni

STCW, per al seu lliurament telemàtic als alumnes i professors. Per tal de contribuir a la formació i promoció professional dels treballadors del mar i augmentar el seu nivell de qualificació i competència professional, l'Institut Social de la Marina ha creat una línia editorial amb manuals de formació professional marítima i sanitària.

- Per a la seua difusió, l'Institut Social de la Marina posa a la seua disposició la plataforma digital per a la gestió de les publicacions de l'Institut Social de la Marina, ISMARINA PUBLICACIONES, que és una biblioteca en què es poden trobar tota mena de publicacions, tant gratuïtes com ara les guies, vídeos i la Revista MAR (ara disponible en versió digital en l'adreça web <https://revistamar.seg-social.es>), com de pagament en el cas dels manuals dels diferents cursos que impartix l'Entitat.

INFORMACIÓ:

Es facilita informació sobre les finalitats i competències de l'Organisme, en general, així com sobre els drets dels ciutadans i la manera de fer-los valer, a través de diferents mitjans, tant a l'Oficina d'Informació Administrativa, de la seu central de l'Entitat, com als diferents centres i dependències, provincials i locals, d'esta.

Així mateix, la informació indicada es facilita també al web de la Seguretat Social: <http://www.seg-social.es>.

Quant a la informació del dia a dia de l'activitat de l'Organisme, s'informa puntualment a través de la nova web de la Revista Mar <https://revistamar.seg-social.es/>, així com per mitjà de les xarxes X (antic Twitter) <https://x.com/ismrevistamar> i Facebook <https://www.facebook.com/revistamar.ism>.



III DRETS DELS CIUTADANS

Els drets en matèria de seguretat social dels treballadors del mar i dels seus familiars es troben regulats tant en la normativa general del Sistema com en l'específica del Règim Especial de la Seguretat Social dels Treballadors del Mar, que es detalla en l'apartat V d'esta Carta de Servicis, així com els drets dels ciutadans usuaris dels servicis de l'ISM.

Així, els ciutadans usuaris tenen dret a:

- Conèixer el nom de l'empleat públic que els atenga.
- Ser atesos, directament i personalment, amb respecte i deferència a totes les oficines de l'ISM.
- Ser atesos en la llengua que trien d'entre les que siguen oficials a la comunitat autònoma en què es trobe l'oficina de l'ISM a què es dirigisquen.
- No ser obligats a presentar documents de què ja dispose l'Administració.
- Ser auxiliats, si s'escau, en l'ompliment dels impresos necessaris per a l'accés a les prestacions gestionades per l'ISM.
- Obtindre informació i orientació sobre els requisits jurídics i/o tècnics que les disposicions vigents imposen per al tràmit de les prestacions, certificats, reconeixements mèdics previs a l'embarcament i qualsevol altre tràmit que solliciten.





- Conèixer en tot moment la situació administrativa de qualsevol expedient en què es tinga interès legítim.
- Ser notificat, en el transcurs dels 10 dies hàbils següents a la recepció de la sol·licitud respectiva, sobre el termini màxim de resolució i els efectes del silenci administratiu.
- Rebre informació d'interès general per mitjans telefònics, informàtics i electrònics.
- Presentar reclamacions, sense el caràcter de recursos administratius, sobre el funcionament de les dependències de l'ISM.
- Relacionar-se amb l'ISM per mitjans electrònics i ser assistits en el seu ús.

A més, en relació amb les normes de prevenció de riscos i de seguretat i salut als centres de treball, els ciutadans són mereixedors de:

- Tindre seguretat als accessos a les oficines i altres dependències de l'Entitat mitjançant l'existència de plans d'autoprotecció que permeten una protecció integral davant de situacions d'emergència.

Igualment, els ciutadans tindran garantida:

- La igualtat d'oportunitats, la no discriminació per raó de discapacitat i l'accessibilitat universal.
- La igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes, mitjançant l'eliminació de la discriminació per raó de sexe.

Finalment, els ciutadans, en la seua relació amb l'ISM, tenen dret que els siguen respectades les dades de caràcter personal de què dispose l'ISM com a conseqüència de la prestació dels seus servicis.



IV PARTICIPACIÓ DE CIUTADANS I USUARIS

La participació de ciutadans i usuaris en l'ISM es du a terme a través dels òrgans superiors de participació i control de la gestió —el Consell General, la seua Comissió Executiva i les Comissions Executives Provincials—, en els quals, a més de l'Administració, estan representades les organitzacions empresarials, sindicals i corporacions de dret públic del sector marítim pesquer.

D'altra banda, els ciutadans en general, i més concretament els usuaris dels servicis gestionats per l'ISM, podran col·laborar en la seua millora a través dels mitjans següents:

- a. Formulació de queixes i suggeriments, d'acord amb el que exposa l'apartat VI.
- b. Expressió d'opinions a través dels qüestionaris d'avaluació a què es referix l'apartat VIII.
- c. Expressió d'opinions a les enquestes periòdiques que es realitzen sobre el grau de satisfacció dels usuaris sobre els diferents servicis prestats per l'Entitat i la forma de prestarlos, així com sobre les seues necessitats i expectatives sobre això.





V NORMATIVA REGULADORA



En este apartat es fa només una referència breu a la normativa bàsica de cada un dels epígrafs esmentats. Per a consultar la legislació aplicable, directament o subsidiàriament, a les prestacions i servicis gestionats per l'ISM, es pot anar a la pàgina web de la Seguretat Social <http://www.seg-social.es> o a la seu electrònica de la Seguretat Social <https://sede.seg-social.gob.es>.

Normativa bàsica general:

- **Constitució Espanyola, de 27 de desembre de 1978** [articles 40.2, 41 i 43] (BOE 29-12-1978).
- **Llei 39/2015, d'1 d'octubre**, de procediment administratiu comú (BOE 02-10-2015).
- **Llei 40/2015, d'1 d'octubre**, de règim jurídic del sector públic (BOE 02-10-2015).
- **Llei 47/2015, de 21 d'octubre**, reguladora de la protecció social de les persones treballadores del sector marítim pesquer (BOE 22-10-2015).
- **Llei 31/1995, de 8 de novembre**, de prevenció de riscos laborals (BOE 10-11-95).
- **Llei orgànica 3/2018 de 5 de desembre** de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (BOE 6-12-2018).
- **Text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seua inclusió social**, aprovat mitjançant Reial

decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre (BOE 3-12-2013).

- **Llei orgànica 3/2007, de 22 de març**, per a la igualtat efectiva de dones i homes (BOE 23-03-2007).
- **Llei 9/2017, de 8 de novembre**, de contractes del sector públic, per la qual es traslladen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014 (BOE 9-11-2017).
- **Llei Orgànica 2/2012, de 27 d'abril**, d'estabilitat pressupostària i sostenibilitat financera (BOE 30-04-2012).
- **Llei de pressupostos generals de l'Estat per a cada exercici**.
- **Reial decret 208/1996, de 9 de febrer**, pel qual es regulen els serveis d'informació administrativa i atenció al ciutadà en l'Administració General de l'Estat (BOE 4-03-1996).
- **Reial decret 951/2005, de 29 de juliol**, pel qual s'estableix el marc general per a la millora de la qualitat a l'Administració General de l'Estat (BOE 03-09-2005).
- **Reial decret 366/2007, de 16 de març**, pel qual s'establixen les condicions d'accessibilitat i no discriminació de les persones amb discapacitat en les seues relacions amb l'Administració General de l'Estat (BOE 24-03-2007).
- **Llei 27/2011, d'1 d'agost**, sobre actualització, adequació i modernització del sistema de Seguretat Social (BOE 02-08-2011).
- **Reial decret 1311/2007, de 5 d'octubre** (BOE 24-10-2007), pel qual s'establixen nous criteris per a determinar la pensió de jubilació del Règim Especial de la Seguretat Social dels Treballadors del Mar.
- **Reglament (CE) 883/2004 del Parlament Europeu i del Consell de 29 d'abril de 2004** sobre la coordinació dels sistemes de seguretat social i Reglament (CE) 987/2009 del Parlament Europeu i del Consell de 16 de setembre de 2009 pel qual s'adopten les normes d'aplicació del Reglament (CE) 883/2004, sobre la coordinació dels sistemes de seguretat social.
- **Reglament (UE) núm. 1231/2010 del Parlament Europeu i del Consell de 24 de novembre de 2010**, pel qual s'amplia l'aplicació del Reglament (CE) núm. 883/2004 i el Reglament (CE) núm. 987/2009, als nacionals de tercers països que, degut únicament a la seua nacionalitat, no estiguen coberts per ells.

Normativa bàsica de Seguretat Social dels Treballadors del Mar:

- **Text refós de la Llei general de la Seguretat Social**, aprovat per mitjà del Reial decret legislatiu 8/2015, de 30 d'octubre (BOE 31-10-2015).





- **Convenis bilaterals de Seguretat Social subscrits per Espanya amb els països següents:** Andorra, Argentina, Austràlia, Brasil, Cap Verd, Canadà, Xile, Xina, Colòmbia, Corea, Equador, Estats Units, Filipines, Marroc, Mèxic, Paraguai, Perú, Rússia, Tunísia, Ucraïna, Uruguai, Veneçuela, República Dominicana, Senegal, Colòmbia i Japó.
- **Conveni Multilateral Iberoamericà de Seguretat Social de 10 de novembre de 2007** i el seu Acord d'Aplicació (BOE de 08-01-2011).
- **Reial decret 84/1996, de 26 de gener**, pel qual s'aprova el Reglament general sobre inscripció d'empreses, afiliació, altes i baixes i variacions de dades de treballadors en la Seguretat Social (BOE de 27-02-1996).
- **Reial decret 2064/1995, de 22 de desembre**, pel qual es modifica el Reglament General sobre Cotització i Liquidació d'altres Drets de la Seguretat Social (BOE de 25-01-1996).
- **Reial decret 1415/2004, d'11 de juny**, a través del qual s'aprova el Reglament General de Recaptació de la Seguretat Social (BOE de 25-06-2004).

Normativa bàsica de Desocupació i de Cessament d'Activitat:

- **Reial decret 625/1985, de 2 d'abril** (BOE 07-05-1985), pel qual es desplega la Llei 31/1984, de 2 d'agost, de Protecció per Desocupació (BOE 04-08-1984), que el considera vigent en allò que no siga derogat expressament.

- **Reial decret 1369/2006, de 24 de novembre** (BOE 05-12-2006), pel qual es regula el programa de renda activa d'inserció per a aturats amb necessitats econòmiques especials i dificultat per a trobar ocupació.
- **Real decret 1541/2011, de 31 d'octubre** (BOE 01-11-2011), pel qual es desplega la Llei 32/2010, de 5 d'agost, per la qual s'estableix un sistema específic de protecció per cessament d'activitat dels treballadors autònoms.

Normativa bàsica del Fons Europeu Marítim de Pesca i d'Aqüicultura:

- **Reglament (UE) 2021/1139 del Parlament Europeu i del Consell, de 7 de juliol de 2021**, pel qual s'estableix el Fons Europeu Marítim, de Pesca i d'Aqüicultura, i pel qual es modifica el Reglament (UE) 2017/1004.
- **Reglament (UE) 2021/1060 del Parlament Europeu i del Consell de 24 de juny de 2021** pel qual s'establixen les disposicions comunes relatives al Fons Europeu de Desenvolupament Regional, al Fons Social Europeu Plus, al Fons de Cohesió, al Fons de Transició Justa i al Fons Europeu Marítim, de Pesca i d'Aqüicultura, així com les normes financeres per als Fons esmentats i per al Fons d'Asil, Migració i Integració, el Fons de Seguretat Interior i l'Instrument de Suport Financer a la Gestió de Fronteres i la Política de Visats.
- **Reial decret 528/2022, de 5 de juliol**, pel qual es modifica el Reial decret 1173/2015, de 29 de desembre, de desenrotllament



del Fons Europeu Marítim i de Pesca pel que fa als ajuts a la paralització definitiva i temporal de l'activitat pesquera.

- **Ordre ministerial** per la qual s'establixen les bases reguladores per a la concessió d'ajuts als pescadors de vaixells pesquers espanyols afectats per la paralització temporal de l'activitat pesquera.
- **Ordres de convocatòria per a la concessió d'ajuts als pescadors de vaixells pesquers espanyols afectats per la paralització temporal de l'activitat pesquera.**

Normativa bàsica de Sanitat Marítima:

- **Llei 38/2003, de 17 de novembre**, general de subvencions (BOE 18-11-2003).
- **Reial decret 1120/2021, de 21 de desembre**, pel qual es modifica el Reial decret 258/1999, de 12 de febrer (BOE 24-02-1999), pel qual s'establixen condicions mínimes sobre la protecció de la salut i l'assistència mèdica dels treballadors del mar.
- **Reial decret 887/2006, de 21 de juliol** (BOE 25-07-2006), pel qual s'aprova el Reglament de la Llei 38/2003, de 17 de novembre, general de subvencions.
- **Reial decret 869/2007, de 2 de juliol** (BOE 13-07-2007), pel qual es regula la

concessió de prestacions assistencials en consideració a les situacions especials derivades del treball al mar per a treballadors i beneficiaris del Règim Especial de la Seguretat Social dels Treballadors del Mar i s'establixen determinats servicis als treballadors del mar

- **Reial decret 1696/2007, de 14 desembre** (BOE 31-12-2007), pel qual es regulen els reconeixements mèdics d'embarcament marítim.
- **Reial decret 568/2011, de 20 d'abril** (BOE 13-05-2011), pel qual es modifica el Reial decret 258/1999, de 12 de febrer, pel qual s'establixen condicions mínimes sobre la protecció de la salut i l'assistència mèdica dels treballadors del mar (Correcció d'errors del Reial decret 568/2011, en el BOE 15-07-2011).





- **Reial decret 357/2015, de 8 de maig** (BOE 9-05-2015), sobre compliment i control de l'aplicació del Conveni sobre el Treball Marítim, 2006, de l'Organització Internacional del Treball, en vaixells espanyols.
- **Reial decret 618/2020, de 30 de juny** (BOE 2.07.2020), pel qual s'establixen millores en les condicions de treball al sector pesquer.
- **Ordre de 19 de novembre de 1997** (BOE 28-11-1997) per la qual es fixen les quanties màxima i mínima per reintegrar a les empreses inscrites en el Règim Especial de la Seguretat Social dels Treballadors del Mar, per les despeses que els ocasioni l'assistència sanitària dels seus treballadors en ports estrangers.
- **Ordre FOM/1415/2003, de 23 de maig** (BOE 04-06-2003), per la qual es regula el sistema de qualitat i les auditories externes exigides en la formació i expedició de títols per a l'exercici de professions marítimes.
- **Ordre PRE/930/2002, de 23 d'abril** (BOE 30-04-2002), per la qual es modifica el contingut de les farmacioles que han de portar a bord els vaixells d'acord amb l'establert pel Reial decret 258/1999, de 12 de febrer, pel qual s'establixen les condicions mínimes sobre la protecció de la salut i l'assistència mèdica dels treballadors del mar.
- **Reial decret 1120/2021, de 21 de desembre**, pel qual es modifica el Reial decret 258/1999, de 12 de febrer, pel qual s'establixen condicions mínimes sobre la protecció de la salut i l'assistència mèdica dels treballadors del mar.
- **Ordre PRE/646/2004, de 5 de març** (BOE 12-03-2004), per la qual s'establixen els continguts mínim dels programes de formació sanitària específica i les condicions

per a l'expedició i homologació del certificat de formació sanitària dels treballadors del mar.

- **Ordre ESS/2542/2014, de 5 de desembre** (BOE 06-01-2015), per la qual s'establixen les bases reguladores per a la concessió de subvencions per a la dotació de les farmacioles de què han d'anar proveïts els vaixells. Ordre PRE/2315/2015, de 3 de novembre (BOE 5-11-2015), per la qual es modifica el contingut de les farmacioles que han de portar a bord els vaixells d'acord amb l'establert pel Reial decret 258/1999, de 12 de febrer, pel qual s'establixen les condicions mínimes sobre la protecció de la salut i l'assistència mèdica dels treballadors del mar.



Normativa bàsica de Formació Marítima:

- **Reial decret 269/2022, de 12 d'abril**, pel qual es regulen els títols professionals i de competència de la Marina Mercant.
- **Reial decret 36/2014, de 24 de gener** (BOE 17-02-2014), pel qual es regulen els títols professionals del sector pesquer.
- **Reial decret 449/2020, de 10 de març** (BOE 11-5-2020), pel qual es modifica el Reial decret 36/2014, de 24 de gener, pel qual es regulen els títols professionals del



sector pesquer, a fi de modernitzar els seus requisits i efectes.

- **Reial decret 618/2020, de 30 de juny** (BOE 2-7-2020), pel qual s'establixen millores en les condicions de treball en el sector pesquer.
- **Reial decret 528/2023, de 20 de juny** (21-6-2023), pel qual es modifica el Reial decret 36/2014, de 24 de gener, pel qual es regulen els títols professionals del sector pesquer, a fi d'establir condicions específiques per als titulats que duguin a terme determinades modalitats de pesca.
- **Ordre FOM/2296/2002, de 4 de setembre** (BOE 20-09-2002), per la qual es regulen els programes de formació dels títols professionals de Mariners de Pont i de Màquines de la Marina Mercant, i de Patró Portuari, així com els certificats d'especialitat acreditatius de la competència professional.
- **Ordre FOM/1415/2003, de 23 de maig** (BOE 04-06-2003), per la qual es regula el sistema de qualitat i les auditories externes exigides en la formació i expedició de títols per a l'exercici de professions marítimes.
- **Ordre PRE/646/2004, de 5 de març** (BOE 12-03-2004), per la qual s'establixen els continguts mínim dels programes de formació sanitària específica i les condicions per a l'expedició i homologació del certificat de formació sanitària dels treballadors del mar.



- **Reial decret 292/2018, de 18 de maig** (BOE 06-06-2018), pel qual es regula el procediment d'accés i el règim de prestació de la formació professional marítima i sanitària de l'Institut Social de la Marina.
- **Ordre TMS/693/2018, de 28 de juny** (BOE 30-06-2018), per la qual es desplega el Reial decret 292/2018, de 18 de maig, pel qual es regula el procediment d'accés i el règim de prestació de la formació professional marítima i sanitària de l'Institut Social de la Marina.
- **Reial decret 449/2020, de 10 de març** (BOE 11-5-2020), pel qual es modifica el Reial decret 36/2014, de 24 de gener, pel qual es regulen els títols professionals del sector pesquer, a fi de modernitzar els seus requisits i efectes.
- **Ordre PRE/3264/2008, de 6 de novembre** (BOE 15-11-08), per la qual es regulen els centres nacionals de formació dependents de l'Institut Social de la Marina.
- **Reial decret 269/2022, de 12 d'abril** (BOE 13-04-2022), pel qual es regulen els títols professionals i de competència de la Marina Mercant.
- **ball al mar per a treballadors i beneficiaris del Règim Especial de la Seguretat Social dels Treballadors del Mar i s'establixen determinats servicis als treballadors del mar.**
- **Ordre de 19 de novembre de 1997** (BOE 28-11-1997) per la qual es fixen les quanties màxima i mínima per reintegrar a les empreses inscrites en el Règim Especial de la Seguretat Social dels Treballadors del Mar, per les despeses que els ocasioni l'assistència sanitària dels seus treballadors en ports estrangers.
- **Ordre TAS/29/2008, de 15 de gener** (BOE 19-01-2008), per la qual es desplega el Reial decret 869/2007, de 2 de juliol, pel qual es regula la concessió de prestacions assistencials en consideració a les situacions especials derivades del treball al mar per a treballadors i beneficiaris del Règim Especial de la Seguretat Social dels Treballadors del Mar i s'establixen determinats servicis als treballadors del mar.
- **Ordres ministerials** que estableixen les bases reguladores i s'efectuen les convocatòries per a la concessió per l'Institut Social de la Marina de subvencions a Institucions sense ànim de lucre per a la realització d'activitats socioculturals, i les que estableixen les bases reguladores per a la concessió d'ajuts d'estudis per a treballadors i beneficiaris del Règim Especial de la Seguretat Social dels Treballadors del Mar i beques de col·laboració.



Normativa bàsica d'Acció Social Marítima:

- **Llei 38/2003, de 17 de novembre**, general de subvencions (BOE 18-11-2003).
- **Reial decret 887/2006, de 21 de juliol** (BOE 25-07-2006), pel qual s'aprova el Reglament de la Llei 38/2003, de 17 de novembre, general de subvencions.
- **Reial decret 869/2007, de 2 de juliol** (BOE 13-07-2007), pel qual es regula la concessió de prestacions assistencials en consideració a les situacions especials derivades del treball al mar per a treballadors i beneficiaris del Règim Especial de la Seguretat Social dels Treballadors del Mar i s'establixen determinats servicis als treballadors del mar.
- **Reglament núm. 498/2007, de la Comissió, de 26 de març de 2007**, pel qual s'establixen les disposicions d'aplicació del Reglament (CE) núm. 1198/2006. Reglament (CE) núm. 744/2008, del Consell, de 24 de juliol de 2008, pel qual s'establix una acció específica temporal per a promoure la reestructuració de les flotes pesqueres de la Comunitat Europea afectades per la crisi econòmica.



VI PRESENTACIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS SOBRE EL FUNCIONAMENT DELS SERVICIS

Els ciutadans usuaris podran efectuar manifestacions d'insatisfacció amb els servicis prestats i formular iniciatives per a millorar la seua qualitat a través de la presentació de queixes i suggeriments pels procediments següents:

- a. Presencialment, al formulari que, a l'efecte, estarà situat en un lloc accessible i assenyalat de forma visible en cada unitat provincial i local, així com a l'oficina central d'informació administrativa, a la seu central de l'Institut.
- b. Mitjançant correu postal, dirigit a qualsevol de les oficines de l'ISM.
- c. Per correu electrònic o per Internet a través de la pàgina web de la Seguretat Social <http://www.seg-social.es> o de la Seu Electrònica de la Seguretat Social <https://sede.seg-social.gob.es>. En ambdós casos la tramitació és la mateixa.

En estos casos, han d'estar subscrites amb la signatura electrònica de l'interessat.

Els signants de les queixes i suggeriments s'han d'identificar en l'espai reservat per a això al formulari, i podran ser auxiliats, si ho desitgen, en la formulació de la seua queixa o suggeriment pels funcionaris responsables.

El titular de la unitat afectada respondrà als ciutadans, en un termini màxim de 20

dies hàbils, i els informarà de les actuacions realitzades i, si escau, de les mesures adoptades. Formulats les queixes i suggeriments per qualsevol de les maneres assenyalades en els apartats anteriors, els usuaris rebran constància de la seua presentació a través del mitjà que indiquen per a això.

El transcurs del termini esmentat pot suspendre's si la Unitat responsable del tràmit requerix al ciutadà informació addicional per a completar la contestació, que este ha de remetre en un termini de deu dies hàbils. Una vegada rebuda la informació sol·licitada al ciutadà, es reprendrà, fins a completar-se, el còmput del termini indicat. Transcorregut el termini esmentat sense haver rebut resposta, el ciutadà podrà dirigir-se a la Inspecció de Servicis de l'Entitat per a conèixer els motius de la falta de contestació.

Quant als efectes de les queixes i segons disposa l'art. 19 del RD 951/2005, de 29 de juliol, pel qual s'establix el marc general per a la millora de la qualitat en l'Administració General de l'Estat, estes no tenen, en cap cas, la qualificació de recurs administratiu ni la seua presentació no interrompra els terminis establits en la normativa vigent. Estes queixes no condicionen, de cap manera, l'exercici de les accions restants o drets que, de conformitat amb la normativa reguladora de cada procediment, pugen exercir aquells que es consideren interessats en el procediment.



VII COMPROMISOS DE QUALITAT



L'ISM es compromet a prestar als treballadors del mar els servicis enumerats en esta Carta de servicis —i a respectar els drets dels ciutadans que hi recull—, mitjançant l'impuls de la implantació de polítiques de gestió de la qualitat total, amb subjecció als compromisos de qualitat següents:

Prestacions econòmiques.

1 El tràmit i resolució de les prestacions reconegudes a l'empara de la legislació nacional es durà a terme assegurant, en tot cas, la no interrupció de rendes i,

concretament, en els temps màxims següents des de la presentació completa de la sol·licitud:

- Jubilació: 15 dies hàbils.
- Viduitat, orfandat i favor de familiars: 10 dies hàbils.
- Incapacitat temporal: 10 dies hàbils.
- Naixement i Atenció de menor: 10 dies hàbils.

2 Els estudis previs de jubilació s'emetran en un temps màxim de 30 dies hàbils des de la presentació completa de la documentació requerida per al seu tràmit.

3 Els informes de bonificació d'edat per aplicació de coeficients reductors de l'edat de jubilació, els informes i certificats sobre la condició de pensionista, imports de pensió i retencions d'IRPF es facilitaran en 1 dia hàbil des de la sol·licitud.

4 El tràmit i resolució de les prestacions i subsidis de desocupació i de cessament d'activitat es durà a terme en un temps màxim de 10 dies hàbils, des de la presentació completa de la sol·licitud.

5 La targeta sanitària europea s'enviarà al domicili dels interessats en un termini de 5 dies hàbils des de la sol·licitud i els formularis de dret per a assistència sanitària internacional es lliuraran en el moment de presentar la sol·licitud.

Inscripció d'empreses. Altes, baixes i variacions de dades de treballadors.

6 La formalització de la inscripció d'empreses, definitiva o provisional, i la corresponent assignació de codis de compte de cotització, així com les baixes i variacions, es realitzarà en un màxim d'1 dia hàbil des de la presentació completa de la sol·licitud.

7 Les altes, baixes i variacions de dades dels treballadors es tramitaran en un temps màxim d'1 dia hàbil, comptat des que es presente la documentació requerida per al seu tràmit.

8 L'assignació de número de seguretat social i l'expedició del document d'afiliació als treballadors es realitzaran en un temps màxim d'1 dia hàbil, des de la presentació completa de la sol·licitud.

9 L'emissió dels certificats de situació i vida laboral de treballadors, sol·licitats pels in-

teressats, s'efectuarà en un termini màxim d'un 1 dia hàbil des de la sol·licitud.

10 La tramitació de les sol·licituds de conveni especial es realitzarà en un temps inferior o igual a 5 dies hàbils des de la presentació completa de la sol·licitud. En el cas de convenis especials conseqüència d'un ERO, el termini serà inferior o igual a 25 dies hàbils.

Sanitat Marítima, Reconeixements mèdics d'embarcament marítim.

11 Els reconeixements mèdics d'embarcament marítim (RMEM) es realitzaran de manera que els treballadors del sector no efectuen més d'1 desplaçament al Centre de Sanitat Marítima.

12 Es posarà a disposició de l'interessat, a més del certificat mèdic d'aptitud, un informe mèdic sobre el seu estat de salut, amb informació objectiva, comprensible fàcilment i adequada al tipus de reconeixement i es practicarà en un termini màxim de 3 dies hàbils des de l'acabament del RMEM.

Revisió de farmacioles.

13 Les revisions de farmacioles reglamentàries es realitzaran en un temps inferior a 5 dies hàbils des de la corresponent sol·licitud, respecte a farmacioles dels tipus A i B —si les condicions meteorològiques ho permeten— i a 3 dies hàbils per a farmacioles tipus C. Únicament s'exceptuaran els períodes d'aturada biològica i altres situacions anàlogues que no impliquen especial urgència.





Vaixells assistencials.

14 Els vaixells assistencials Esperanza del Mar i Juan de la Cosa romandran operatius a les zones assignades, almenys 280 dies a l'any, llevat que les condicions meteorològiques adverses o altres causes de força major ho impedisquen. Estes excepcions seran comunicades mensualment a les confraries i autoritats de la zona d'actuació dels vaixells.

15 Els vaixells assistencials tindran disponibilitat permanent, mentre estiguen navegant, i donaran resposta radiotelefònica immediata a totes les sol·licituds d'assistència sanitària, marítima i de salvament, per mitjà del seu personal especialitzat.

16 Els corresponents historials sanitaris, que consten a la base de dades de SANIMAR, s'utilitzaran en temps real en totes les atencions mèdiques realitzades pels vaixells assistencials als mariners que hagen realitzat els RMEM o que tinguin historials actius a la base de dades corresponent, llevat que es presenten dificultats tècniques en les comunicacions que ho impedisquen.

17 Es mantindrà en vigor durant cada any natural almenys un conveni de col·laboració amb algun centre hospitalari de referència a terra que dispose d'unitat de telemedicina, amb la finalitat d'utilitzar tècniques de telemedicina, videoconferència i transmissió de dades i imatges en temps real quan per criteri mèdic així es considere necessari.

18 La informació institucional de l'ISM en la pàgina web de la Seguretat Social s'actualitzarà abans que es produïska alguna variació en els servicis que presten els vaixells assistencials, les zones de navegació assignades, les seues dates d'actuació i/o les seues freqüències de crida. Si la variació de dates es deguera al mal estat del mar o altres fets imprevistos, la informació s'actualitzarà en conèixer-se el fet i, en tot cas, el mateix dia de produir-se.

Formació. Formació marítima.

En matèria de formació marítima, tant la que es desenrotlla a les direccions provincials com la impartida als Centres Nacionals de Formació a Bamio i Isla Cristina, l'ISM es compromet a assolir els paràmetres de qualitat següents:



19 El Pla Anual de Formació es publicarà en la pàgina web de la Seguretat Social el mes de gener de cada any, amb la seua oferta formativa i informació complementària (normativa d'aplicació, cursos programats i la seua duració, lloc d'impartició, requisits i condicions d'accés...).

20 El temps màxim en què els certificats i diplomes acreditatius d'haver superat l'acció formativa es posaran a disposició dels alumnes serà de 3 dies hàbils comptats des de l'acabament acadèmic dels cursos.

21 El temps màxim de tràmit i resolució dels reembossaments de despeses que puguin presentar els alumnes assistents a cursos de formació impartits per l'ISM serà de 30 dies hàbils, comptats des de la presentació de la documentació justificativa de la despesa.

22 Es tramitaran i resoldran les sol·licituds de cursos de formació en un temps màxim de 20 dies hàbils comptats des de la data de registre de la sol·licitud.

Centres Nacionals de Formació Marítima a Bamio i Isla Cristina.

23 Cada any s'impartiran almenys 7.000 hores lectives al Centre Nacional de Formació de Bamio i 3.000 hores lectives al Centre Nacional de Formació d'Isla Cristina.

24 Es donarà resposta a les sol·licituds dels servicis oferits pels Centres Nacionals de Formació a les guies de servicis respectives en un termini màxim de 24 hores des que es reba la sol·licitud.

25 Les reclamacions acadèmiques i felicitacions presentades es contestaran en un termini màxim de 15 dies hàbils des de la seua presentació.

Internet: informació i consultes.

26 Les consultes que formulen els ciutadans a través de la bústia de la Seguretat Social a Internet es contestaran en un termini màxim de 3 dies hàbils comptats des de l'endemà a l'entrada a la bústia.



Cofinanciado por
la Unión Europea



Fondos Europeos





VIII INDICADORS PER AL SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL COMPLIMENT DELS COMPROMISOS



Per a comprovar el grau de compliment dels compromisos de qualitat oferits, s'establixen els indicadors següents:

Prestacions econòmiques.

- 1** Percentatge de cada una de les prestacions relacionades en el primer compromís d'esta Carta, que s'haja reconegut en un temps que no supere l'indicat per a cada una d'elles en el compromís esmentat, d'acord amb les dades de l'Informe de Gestió.
- 2** Percentatge dels estudis previs de jubilació emesos en un temps que no supere el termini de 30 dies hàbils d'acord amb les dades de l'Informe de Gestió.
- 3** Percentatge d'informes de bonificació d'edat per aplicació de coeficients redactors de l'edat de jubilació, d'informes i certificats sobre la condició de pensionista, imports de pensió i retencions a l'efecte d'IRPF, emesos en un temps que no supere el termini d'1 dia hàbil des de la sol·licitud d'acord amb les dades de l'Informe de Gestió.
- 4** Percentatge de prestacions i subsidis per desocupació i per cessament d'activitat tramitades en un temps que no supere el

termini de 10 dies hàbils, d'acord amb les dades de l'Informe de Gestió.

- 5 Percentatge de targetes sanitàries europees enviades al domicili dels interessats en un termini de 5 dies hàbils des de la sol·licitud i dels formularis de dret per a assistència sanitària internacional lliurats en el moment de la seua sol·licitud.

Inscripció d'empreses. Altes, baixes i variacions de dades de treballadors.

- 6 Percentatge d'actes d'inscripció d'empreses i d'assignació de codis de comptes de cotització, així com de baixes i variacions, efectuats en el termini d'1 dia hàbil, d'acord amb les dades de l'Informe de Gestió.

- 7 Percentatge de moviments d'altes, baixes i variacions de treballadors realitzats en un temps màxim d'1 dia hàbil, d'acord amb les dades del Fitxer General d'Afiliació.

- 8 Percentatge de números de seguretat social assignats, i de documents d'afiliació de treballadors emesos en el termini d'1 dia hàbil, d'acord amb les dades estadístiques de l'Informe de Gestió.

- 9 Percentatge d'informes de situació i de vida laboral emesos en el termini d'1 dia hàbil des de la sol·licitud, d'acord amb les dades estadístiques de l'Informe de Gestió.

- 10 Percentatge de tramitació de sol·licituds de Convenis Especials en el termini de 5 dies hàbils des de la presentació completa de la sol·licitud i, en el cas dels Convenis Especials tramitats com a conseqüència d'un ERO, en el termini de 25 dies hàbils; en ambdós casos,

d'acord amb les dades estadístiques de l'Informe de Gestió.

Sanitat Marítima, Reconeixements mèdics d'embarcament marítim.

- 11 Percentatge de reconeixements mèdics per a la realització dels quals no s'ha-gen efectuat més d'1 visita al Centre per part dels treballadors objecte de RMEM, d'acord amb les dades estadístiques que proporciona l'aplicació informàtica de gestió dels reconeixements (SANIMAR).

- 12 Percentatge dels informes mèdics la posada dels quals a disposició de l'interessat no haja superat els 3 dies hàbils, comptats des del dia d'acabament del RMEM, d'acord amb les dades de l'aplicació SANIMAR.

Revisió de farmacioles.

- 13 Percentatges de farmacioles tipus A, B, i de tipus C, la revisió de les quals s'haja dut a terme en un temps que no superi els terminis de revisió de 5 i 3 dies hàbils, respectivament, d'acord amb les dades de l'Informe de Gestió.

Vaixells assistencials.

- 14 Percentatge de dies que ha romàs operatiu cada un dels vaixells assistencials cada any en relació amb els 280 dies que constitueix el corresponent compromís, d'acord amb les dades proporcionades per l'Informe de Gestió.

- 15 Percentatge de crides ateses, de vaixells que demanen assistència, en relació amb les sol·licitades, d'acord amb les dades proporcionades per l'Informe de Gestió.

16 Percentatge de consultes realitzades amb suport d'històries clíniques, en relació amb el total de les atencions prestades a mariners que hagen realitzat els RMEM o que tinguen historials actius a la corresponent base de dades, d'acord amb la informació continguda en l'aplicació SANIMAR.

17 Nombre de convenis, amb hospitals públics de referència, en vigor cada any.

18 Percentatge d'actualitzacions de la informació institucional de l'ISM en la pàgina web de la Seguretat Social, relatives a canvis produïts a les zones de navegació, dates d'actuació i/o freqüències de crida dels vaixells assistencials, en relació amb el nombre de canvis produïts en un període considerat.

Formació marítima.

19 Data de publicació del Pla Anual de Formació en la pàgina web de Seguretat Social.

20 Percentatge de certificats i diplomes acreditatius d'haver superat l'acció formativa posats a disposició dels alumnes assistents als cursos de formació, en un termini màxim de 3 dies hàbils comptats des de l'acabament acadèmic dels cursos.

21 Percentatge de les sol·licituds de reembossament de despeses presentades pels alumnes assistents als cursos de formació tramitades i resoltes en un termini màxim de 30 dies hàbils, comptats des de la data de presentació de la documentació justificativa de la despesa.

22 Percentatge de sol·licituds de cursos resoltes en un termini màxim de 20 dies.

Centres Nacionals de Formació Marítima a Bamio i Isla Cristina.

23 Percentatge d'hores de formació impartides efectivament en cada un dels dos Centres Nacionals de Formació de l'ISM al cap d'un any natural, tenint com a referència 7.000 hores lectives mínimes anuals per realitzar en el Centre de Formació de Bamio i 3.000 hores lectives mínimes anuals per realitzar en el Centre Nacional de Formació Isla Cristina.

24 Percentatge de respostes donades en un termini màxim de 24 hores a les sol·licituds dels servicis oferits pels centres nacionals de formació a les Guies de Servicis respectives.

25 Percentatge de reclamacions acadèmiques i felicitacions contestades en un termini màxim de 15 dies hàbils comptats des de la seua presentació.

Internet: informació i consultes.

26 Percentatge de consultes a la bústia de la Seguretat Social contestades en un termini màxim de 3 dies hàbils, d'acord amb les dades proporcionades per la gestió estadística de la bústia.



IX SISTEMES D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT

L'ISM compta amb els sistemes d'assegurament de la qualitat següents:

Informe de Gestió.

Facilita la informació estadística que permet, en cada moment, conèixer el nivell de qualitat de les prestacions de servicis. És un objectiu prioritari de l'Institut l'establiment d'uns paràmetres de mesurament de la gestió que s'adeqüen als compromisos que s'adquireixen en esta Carta de Servicis.

Qüestionaris d'avaluació.

Per a conèixer l'opinió dels usuaris dels servicis prestats per l'ISM —la qual cosa resulta imprescindible per a procurar satisfer les seues necessitats i expectatives, així com per a tendir a la millora contínua a què aspira l'Entitat— s'establirà la utilització sistemàtica d'algunes eines, entre les quals es troben els qüestionaris d'avaluació de la satisfacció del servici prestat.

Visites d'Inspecció.

La Inspecció de Servicis, amb independència de les visites de caràcter ordinari i de les conjuntes amb la Inspecció General de Servicis del Ministeri d'Inclusió, Seguretat Social

i Migracions que es realitzen per al control de la qualitat de la gestió dels servicis, durà a terme visites extraordinàries quan, a través de les reclamacions i les queixes formulades, o per altres mitjans, es detecte un funcionament irregular dels servicis o dels procediments de gestió.

Prevenció de riscos laborals.

La Direcció de l'ISM promou la posada en pràctica de l'avaluació dels riscos laborals —i l'elaboració de plans de prevenció consegüent— en els diferents centres dependents de l'Entitat. Així mateix, fomenta la vigilància periòdica de l'estat de salut dels seus empleats.

Qualitat total: Processos d'avaluació.

Els nivells de qualitat de la gestió duta a terme per les diferents unitats de l'ISM —així com el seu grau de millora contínua— es contrasta mitjançant processos d'avaluació, duts a terme en diferents unitats administratives de l'Entitat. Apliquen les dues modalitats previstes al Reial decret 951/2005, de 29 de juliol, pel qual s'establix el marc general per a la millora de la qualitat en l'Administració General de l'Estat: autoavaluació i avaluació externa. La primera mitjançant el model europeu d'excel·lència (EFQM); la segona mitjançant el model d'avaluació, aprenentatge i millora (EVAM).



Qualitat en els processos de Formació Marítima.

Els processos que configuren l'acció formativa marítima de l'ISM —des de la planificació dels cursos, fins a l'avaluació de la docència i dels programes formatius— s'ajusten als requisits del Conveni Internacional sobre Normes de Formació, Titulació i Guàrdia per a la Gent del Mar (Conveni STCW-78/95) i de la resta de la normativa aplicable, mitjançant l'aplicació del model definit per la norma internacional ISO 9001:2015 i versions actualitzades d'esta.

L'Auditoria de renovació de Certificació al Sistema de Gestió de la Qualitat (ER-0625 /2006) de l'INSTITUT SOCIAL DE LA MARINA ha certificat la implantació del Sistema respecte als requisits especificats en la norma de referència UNE-EN ISO 9001:2015. ICDQ certifica que l'organització disposa d'un sistema de gestió de la qualitat conforme amb la Norma ISO

9001:2015, amb data d'expiració 22.05.2024, per a les activitats

- A) Disseny i impartició de formació no reglada per a l'exercici de professions marítimes.¹
- B) Impartició de formació no reglada per a l'exercici de professions marítimes.
- C) Realització d'actuacions de caràcter preventiu sanitari: Control de farmàcies i de les condicions higienicosanitàries dels vaixells.
- D) Reconeixements mèdics d'embarcament marítim.
- E) Prestació del servei d'allotjament en les residències i hostals propis de l'Institut Social de la Marina.
- F) Activitats sanitàries de vaixells assistencials de l'ISM.
- G) Activitats del Centre radiomèdic.

Formació del personal.

A fi de contribuir a la professionalització dels treballadors de l'ISM, l'Entitat du a terme de forma permanent accions formatives que permeten, a través de l'actualització de coneixements o de la introducció de noves tècniques i eines de gestió, una millora de la qualitat en l'acompliment de les seues funcions.

Gestió per objectius.

L'ISM té implantat un sistema de gestió per objectius que permet fer un seguiment més adequat de la gestió i incidir en els aspectes que, per la seua rellevància o interès, contribueixen a millorar i orientar el treball que es ve desenvolupant.



X MESURES PER A LA IGUALTAT EFECTIVA DE DONES I HOMES



L'ISM incorporarà en tots els seus objectius i actuacions el principi d'igualtat de tracte i oportunitats entre dones i homes, i corregirà o esmenarà les situacions de desigualtat que es puguin detectar i reforçarà les polítiques actives dirigides a la igualtat efectiva i l'absència de discriminació per raó de sexe.



XI MESURES QUE FACILITEN L'ACCÉS AL SERVICI I MILLOREN LA SEUA PRESTACIÓ

ENTRE D'ALTRES, S'ENUMEREN ELS SEGÜENTS:

Principis generals.

Els empleats de l'ISM:

- Actuaran amb integritat, imparcialitat, transparència, receptivitat i responsabilitat professional, i evitaran als usuaris derivacions innecessàries a altres centres administratius.
- Vetllaran perquè la seua relació amb els ciutadans es desenrotlle d'acord amb principis de col·laboració, confiança, eficiència, eficàcia i tracte personalitzat.
- S'encarregaran, en els servicis centrals de l'ISM, que la informació, gestió i tràmit siguin homogenis en tots els centres de l'organisme.

Normes d'atenció personalitzada.

Els empleats de l'ISM:

- S'identificaran adequadament.
- Escoltaran activament al ciutadà.

- Utilitzaran un llenguatge comprensible en dirigir-se a ell.
- Tractaran de resoldre-li la qüestió que plantege en el menor temps possible.
- Li preguntaran si han sigut satisfetes les seues expectatives.
- Li atendran amb amabilitat i cortesia.

Atenció en llengües cooficials.

En els diferents centres establits en territori de comunitats autònomes amb llengua cooficial, l'ISM disposarà de la presència de personal coneixedor de la llengua esmentada.

Centres de Sanitat Marítima.

A les seus de totes les direccions provincials i en les d'algunes direccions locals s'ubiquen centres de Sanitat Marítima, la distribució geogràfica dels quals evita desplaçaments als treballadors del mar per a efectuar el reconeixement mèdic previ a l'embarcament que es duga a terme en l'àmbit de la medicina preventiva, així com per a facilitar la revisió reglamentària i periòdica de les farmacioles dels vaixells.



Qualitat material, espacial i ambiental.

L'Institut disposa de centres distribuïts per tota la costa, la qual cosa permet aproximar els serveis als usuaris. Des d'ells es facilita la informació i la gestió que demanda el sector marítim-pesquer. La majoria d'estos centres es corresponen amb l'edificació tipus: Casa del Mar, que s'ajusta a les recomanacions de l'OIT sobre el benestar de la gent del mar.

Les Cases del Mar responen satisfactòriament a criteris de qualitat espacial, material i ambiental, adequant-se progressivament als requeriments exigits per la normativa vigent en matèria de seguretat i salut laboral i d'accessibilitat als edificis, i arbitrants a este efecte les mesures oportunes per a l'eliminació gradual de les barreres arquitectòniques.

Des de les Cases del Mar es facilita el millor servei per complir les condicions de:

- Proximitat al domicili dels treballadors del mar.
- Amplitud i comoditat de les seues oficines.
- Oficines amb senyalització i accessos adequats.
- Imatge institucional clara i diferenciada.

En el seu compromís amb la renovació energètica, l'Institut Social de la Marina, seguint amb les recomanacions que ha fet la Unió Europea en la denominada Agenda 2030, s'ha proposat de complir un dels seus objectius més ambiciosos: la reducció de les emissions de gasos amb efecte hivernacle amb data de referència l'any 2030, de manera que estima fins aleshores una reducció d'un 40% de les emissions respecte a l'any 1990.



L'estratègia per a la reducció d'emissions comprén les actuacions següents:

- Mitjançant resolució de la Direcció de l'Institut Social de la Marina de 30 de desembre de 2020 es va aprovar el Pla Nacional de l'ISM per a la millora mediambiental i reducció de l'empremta de carboni (2021-2025).
- S'han registrat les dades nacionals de l'Institut Social de la Marina de l'impacte mediambiental durant el període 2017-2021 per a la sol·licitud del Segell d'Inscripció en l'Empremta i s'estan completant els tràmits per al reconeixement del Segell de Reducció d'Empremta de Carboni, concedit pel Ministeri per a la Transició Ecològica i el Repte Demogràfic.
- Una vegada conclòs el període de vigència del Pla Nacional de l'ISM per a la millora mediambiental i reducció de l'empremta de carboni (2021-2025), es revisarà el compli-

ment dels objectius aconseguits i es procedirà a l'actualització dels objectius i del Pla.

Implantació de mesures d'Administració electrònica.

En l'esforç permanent de modernització de la gestió encomanada a l'ISM, i també a fi d'apropar-la al ciutadà, de manera que se li eviten desplaçaments, s'han posat en funcionament les mesures següents:

- Possibilitat per mitjà del servei "Presentació d'altres escrits, sol·licituds i comunicacions (Institut Social de la Marina). Sense certificat" de la Seu Electrònica de la Seguretat Social, de presentar, exclusivament en nom propi, escrits, sol·licituds o comunicacions dirigides a l'Institut Social de la Marina en supòsits excepcionals en els quals l'interessat no disposa d'un mitjà d'identificació digital i no puga desplaçar-se a una oficina a realitzar el tràmit de forma presencial.
- Possibilitat que les empreses i els treballadors per compte propi omplen i transmeten els informes d'accidents de treball per mitjans electrònics, a través del Sistema de Declaració Electrònica d'Accidents de Treball —Delt@—.
- Possibilitat que les empreses que estan autoritzades a transmetre dades a través del Sistema de Tramesa Electrònica de Dades —XARXA— realitzen la cotització i tramiten l'afiliació, així com les altes, baixes i variacions de dades dels seus treballadors de forma electrònica, comunicant de la mateixa manera els informes de baixa mèdica, confirmació de la baixa i d'alta mèdica, destinats a l'Entitat Gestora.
- Possibilitat d'utilitzar l'aplicació de mobilitat específica dirigida als treballadors i pensionistes del Règim Especial de la Se-

guretat Social dels Treballadors del Mar denominada “ISM a la teua butxaca” i disponible per a baixar-la a Google Play i Apple Store, a través de la qual es poden realitzar tots els tràmits amb l’ISM d’una manera àgil i senzilla. Aplicació ISM a la teua butxaca (seg-social.gob.es)

- Possibilitat que els ciutadans que ho desitgen accedisquen als formularis de sol·licitud de prestacions, realitzen consultes o sol·liciten i obtinguen, si escau, certificats sobre la seua condició de pensionista, retenció a l’efecte d’IRPF, revalorament, etc., així com, juntament amb les empreses, realitzen els seus tràmits a través del portal d’Internet <http://www.seg-social.es>, de la seu electrònica de la Seguretat Social <https://sede.seg-social.gob.es>, i de l’app “ISM a la teua butxaca”, que inclou, a més dels accessos abans assenyalats, una enquesta de valoració de la mateixa app, l’accés a la Revista Mar i una nova secció d’Incidències i Suggeriments.
- Possibilitat que les persones treballadores del Règim Especial del Mar puguin simular la seua futura pensió de jubilació a través del simulador JUBIMAR disponible a la Seu Electrònica de la Seguretat Social <https://sede.seg-social.gob.es>.
- Possibilitat que els ciutadans presenten les seues queixes i suggeriments per via telemàtica a través del formulari electrònic disponible a la Seu Electrònica de la Seguretat Social Suggeriments i Queixes (seg-social.gob.es).
- Possibilitat que els ciutadans estiguen informats del dia a dia de l’activitat de l’Organisme, a través de la nova web de la Revista Mar <https://revistamar.seg-social.es/>, així com per mitjà de les xarxes X (antic Twitter) <https://x.com/ismrevistamar> i Facebook <https://www.facebook.com/revistamar.ism>.

XII

MESURES D’ESMENA

En cas d’incompliment d’algun dels compromisos declarats en esta Carta, els usuaris i ciutadans en general poden presentar una reclamació davant de la Direcció de l’ISM, Unitat responsable d’esta.

La persona titular de la Direcció acusarà recepció, en tot cas, de la reclamació formulada i hi donarà contestació, de manera que oferisca una informació detallada de les circumstàncies que hagueren determinat l’incompliment, en cas que es constate la seua existència, en un termini màxim de 20 dies.

Així mateix, la persona titular de la Direcció informará la reclamant de les mesures que, si escau, s’adopten per a evitar la repetició de l’incompliment denunciat.

En cap cas les reclamacions per incompliment dels compromisos declarats en esta Carta no donaran lloc a responsabilitat patrimonial.



XIII ADREÇES POSTALS, TELEFÒNIQUES I ELECTRÒNIQUES

**ADRECES POSTALS, TELEFÒNIQUES I ELECTRÒNIQUES
DE LES OFICINES PROVINCIALS I LOCALS ON ES
PRESTEN ELS SERVICIS.**

Informació personal i telefònica:

En els servicis centrals de l'Entitat, concretament a la seua Oficina Central d'Informació, situada al carrer Génova, 24, de Madrid (CP 28004, telèfon: 91 700 68 08 y 91 700 66 17).

En qualsevol de les direccions provincials o locals que l'ISM té al llarg de la costa (a més d'a les ciutats de Lugo, Madrid i Sevilla), pròximes al lloc de residència o treball dels ciutadans, i que es relacionen a continuació:

DIRECCIONS PROVINCIALS DE L'ISM

ALACANT

Far de Santa Pola, 2
03001 ALACANT – ALACANT
Telèfon: 965 126523
alicante.dirprov.ism@seg-social.es

ALMERIA

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

ILLES BALEARS

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

BARCELONA

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

CADIS

Av. de Vigo, s/n 11006 CADIS
Telèfon: 956 251704
cadiz.dirprov.ism@seg-social.es

CASTELLÓ

Plaça Miguel Peris i Segarra, s/n (Grau)
12100 CASTELLÓ DE LA PLANA
Telèfon: 964 283072
castellon.dirprov.ism@seg-social.es

LA CORUNYA

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

GUIPÚSCOA

c/ Germans Otamendi, 13
20014 Donostia-Sant Sebastià
(GUIPÚSCOA)
Telèfon: 943 483200
gipuzkoa.dirprov.ism@seg-social.es

HUELVA

av. Hispanoamèrica, 9
21001 HUELVA
Telèfon: 959 257411
huelva.dirprov.ism@seg-social.es

LUGO

Ronda Músico Xosé Castiñeiras, 10 - bajo
27002 LUGO
Telèfon: 982 225010
lugo.dirprov.ism@seg-social.es

MADRID

c/ Churruca, 2
28004 MADRID
Telèfon: 915 919900
madrid.dirprov.ism@seg-social.es

MÀLAGA

Pasillo del Matadero, 4 (Pont del Carmen)
29002 MÁLAGA
Telèfon: 952 359361
malaga.dirprov.ism@seg-social.es

MÚRCIA

Paseo Alfonso XII, s/n
30202 CARTAGENA
(MÚRCIA)
Telèfon: 968 502050
cartagena.dirprov.ism@seg-social.es

ASTÚRIES

c/ Celestino Junquera, 19
33201 GIJÓN (ASTÚRIES)
Telèfon: 985 327200
gijon.dirprov.ism@seg-social.es

LAS PALMAS DE GRAN CANÀRIA

C/ León y Castillo, 322

35007 LAS PALMAS DE GRAN CANÀRIA
Telèfon: 928 494645
laspalmas.dirprov.ism@seg-social.es

VIGO

av. Beiramar, 51
36202 VIGO (PONTEVEDRA)
Telèfon: 986 216100
vigo.dirprov.ism@seg-social.es

SANTA CRUZ DE TENERIFE

av. de Anaga, s/n
38001 SANTA CRUZ DE TENERIFE
Telèfon: 922 598900
tenerife.dirprov.ism@seg-social.es

CANTÀBRIA

av. Sotileza, 8
39009 SANTANDER (CANTÀBRIA)
Telèfon: 942 214600
santander.dirprov.ism@seg-social.es

SEVILLA

c/Fernando IV, 1
41011 SEVILLA
Telèfon: 954 286028
sevilla.dirprov.ism@seg-social.es

TARRAGONA

c/ Francesc Bastos, 19 – 3.º
43005 TARRAGONA
Telèfon: 977 191000
tarragona.dirprov.ism@seg-social.es

VALÈNCIA

Avinguda del Port, 300
46024 VALÈNCIA
Telèfon: 963 359900
valencia.dirprov.ism@seg-social.es

BISCAIA

c/ Virgen de Begoña, 32
48006 BILBAO (BISCAIA)
Telèfon: 944 739000
bizkaia.dirprov.ism@seg-social.es

CEUTA

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

MELILLA

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

VILAGARCÍA DE AROUSA

Avinguda de la Marina, 23
36600 VILAGARCÍA
D'AROUSA
(PONTEVEDRA)
Telèfon: 986 568300
vilagarcia.dirprov.ism@seg-social.es

DIRECCIONS LOCALS DE L'ISM

ALACANT

av. Francisco Pérez Ojeda, 27
03130 SANTA POLA
Telèfon: 965 411642

c/ Urbano Arregui, 8
Centre Integral de la Seguretat Social
03185 TORREVELLA
Telèfon: 966 927597

c/ Tirant lo Blanc, 18
03560 EL CAMPELLO
Telèfon: 965 630673

av. del Port, 37
03570 LA VILA JOIOSA -
VILLAJOSYOSA
Telèfon: 966 850055

c/ Sandunga, 52 B
03700 DÉNIA
Telèfon: 965 780158

av. Mare de Deu del Carme, 7
03710 CALP
Telèfon: 965 831116

ALMERIA

Paseo Marítimo, 103
04630 GARRUCHA
Telèfon: 950 132212

Paseo Picasso, 3
04770 ADRA
Telèfon: 950 400713

av. Faro Mesa Roldán, 98
04140 CARBONERAS
Telèfon: 950 130138

ILLES BALEARS

c/ Gual, 31
07680 PORTO CRIST - MANACOR
(MALLORCA)
Telèfon: 971 815059

Plaça de la Biosfera, 1
07703 MAÓ (MENORCA)
Telèfon: 971 362080
Passeig Joan Carles I, 11
07800 EIVISSA (EIVISSA)
Telèfon: 971 312451

c/ Ciutadella, 7
07410 PORT D'ALCÚDIA (MALLORCA)
Telèfon: 971 545968

Marina, 19 (Zona portuària)
07760 CIUTADELLA (MENORCA)
Telèfon: 971 381149

Carrer de Calp, 5 (Zona portuària)
07870 FORMENTERA (FORMENTERA)
Telèfon: 971 322422

BARCELONA

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

Passeig Marítim, 63
08800 VILANOVA I LA GELTRÚ
(BARCELONA)
Telèfon: 938 155625

Plaça Catifa, 3
17230 PALAMÓS (GIRONA)
Telèfon: 972 312170

av. de Tarragona, 83
17480 ROSES (GIRONA)
Telèfon: 972 255102

Plaça Josep Vieta i Burcet, 2
17300 BLANES (GIRONA)
Telèfon: 972 330044

CADIS

av. del Mar, s/n
11160 BARBATE
Telèfon: 956 430579

C/ del Muro, 11
11201 ALGESIRES
Telèfon: 956 650155

Plaça del Sol, s/n
11300 LÍNIA DE LA
CONCEPCIÓ (LA)
Telèfon: 956 176286

C/ Calzadilla de Téllez, s/n
11380 TARIFA
Telèfon: 956 684962

Avda. de Bajamar, 11
11500 PUERTO DE SANTA MARÍA
Telèfon: 956 855261

av. de la Constitución, s/n
11540 SANLÚCAR DE BARRAMEDA
Telèfon: 956 361056

C/ Puerta de Cádiz, 5
11140 CONIL DE LA FRONTERA
Telèfon: 956 440007

CASTELLÓ

Plaza Primero de Mayo, s/n
12500 VINARÒS
Telèfon: 964 450128

LA CORUNYA

Plaça de Villar Amigo, 1
15113 MALPICA DE
BERGANTIÑOS
Telèfon: 981 720030

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

Paseo Cala Figueira, 37
15155 FISTERRA
Telèfon: 981 740536

La Viña, 5
15130 CORCUBIÓN
Telèfon: 981 746204

av. del Port, 21
15160 SADA
Telèfon: 981 621084

Avda. República Argentina, 21
15200 NOIA
Telèfon: 981 821500

Porta da Vila, 16
15250 MUROS
Telèfon: 981 826162

c/ Muelle, 1
15350 CEDEIRA
Telèfon: 981 480101

Ctra. Alta del Puerto, 25
15401 FERROL
Telèfon: 981 357947

Rua de Manuel Fraga Iribarne, 6
15360 CARIÑO
Telèfon: 981 405006

GUIPÚSCOA

C/ Matxin de Arzu, 2
20280 HONDARRIBIA
Telèfon: 943 666280

C/ Portua, 1
20808 GETARIA
Telèfon: 943140360

HUELVA

C/ Dr. Enrique Prieto Toubes, 1
21100 PUNTA UMBRÍA
Telèfon: 959 311750

C/ Alcalde Narciso Martín Navarro, 24
21400 AYAMONTE
Telèfon: 959 321000

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

C/ Zurbarán, 1
21440 LEPE
Telèfon: 959 380125

LUGO

C/ Irmans Moreno Ulloa, 4
27700 RIBADEO
Telèfon: 982 128 679

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

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

C/ Rosalía de Castro, 20
27880 BURELA
Telèfon: 982 585902

MÀLAGA

Avda. Andalucía, 46

29680 ESTEPONA (MÀLAGA)
Telèfon: 952 794210

C/ Real, 17
29751 CALETA DE VÉLEZ
(MÀLAGA)
Telèfon: 952 541450

C/ Roble, 5, -Las Lagunas-
29651 MIJAS (MÀLAGA)
Telèfon: 952 476695

Avda. Reina Victoria, s/n
29603 MARBELLA
(MÀLAGA)
Telèfon: 952 777692

Avda. Doctor Norman Bethune, 2
18600 MOTRIL (GRANADA)
Telèfon: 958 822358

MÚRCIA (CARTAGENA)

C/ La Torre, 60
30860 PUERTO DE MAZARRÓN
Telèfon: 968 594002

Explanada del Muelle, 6
30880 ÁGUILAS
Telèfon: 968 411230

ASTÚRIES (GIJÓN)

C/ Doctor Fleming, 3 bajo
33150 CUDILLERO
Telèfon: 985 590385

Avda. Conde de Guadalhorce, 97
33400 AVILES
Telèfon: 985 567403

Campo de las Rollas, s/n
33560 RIBADESELLA
Telèfon: 985 860789

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

Plaça Veya Nicolás López Cancio, s/n
33740 TAPIA DE CASARIEGO
Telèfon: 985 472730

C/ Ramón Pérez de Ayala, 17
33440 LUANCO-GOZÓN
Telèfon: 985 881969

C/ Tomás Gutiérrez Herrero, 2
33500 LLANES
Telèfon: 985 401762

LAS PALMAS DE GRAN CANÀRIA

Plaza de los Túnidos, 10
35120 ARGUINEGUÍN (GRAN CANÀRIA)
Telèfon: 928 736017

C/ Velacho, 12
35500 ARRECIFE (LANZAROTE)
Telèfon: 928 810650

C/ Almirante Lallermánd, 4
35600 PUERTO DEL ROSARIO
(FUERTEVENTURA)
Telèfon: 928 530977

VIGO (PONTEVEDRA)

C/ Simón Bolívar, 3 Bajo
36003 PONTEVEDRA
Telèfon: 986 857060

C/ Alférez Barreiro, 22
36300 BAIONA
Telèfon: 986 355715

Plaza de San Benito, 9
36780 A GUARDA
Telèfon: 986 610050

Paseo do Pexegueiro, 2
36800 REDONDELA
Telèfon: 986 400711

C/ Ezequiel Massoni, 7 – 2ª. planta
36900 MARÍN
Telèfon: 986 882600

Avda. de Montero Ríos, 18
36930 BUEU
Telèfon: 986 320025

Avda. de Galicia, 5 Bajo Ed. Gadir
36940 CANGAS
Telèfon: 986 300300

C/ Concepción Arenal, 29
36950 MOAÑA
Telèfon: 986 311733

C/ Rafael Picó, 2
36970 PORTONOVO (SANXENXO)
Telèfon: 986 721009

SANTA CRUZ DE TENERIFE

Avda. de los Indianos, 14
38700 SANTA CRUZ DE LA PALMA (La Palma)
Telèfon: 922 417402

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

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

CANTÀBRIA

c/ Padre Antonio, 2
39540 SAN VICENTE DE LA BARQUERA
Telèfon: 942 710226

C/ Ardigales, 10
39700 CASTRO-URDIALES
Telèfon: 942 863424

C/ Méndez Núñez, 1
39740 SANTOÑA
Telèfon: 942 660650

C/ Espíritu Santo, 16
39770 LAREDO
Telèfon: 942 604211

TARRAGONA

C/ Arenal, 1 - 1.º
43540 LA RÀPITA
Telèfon: 977 740362

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

VALÈNCIA

Plaça de la Mediterrània, 2
46730 GRAU DE GANDIA
(GANDIA)
Telèfon: 962 841618

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

BISCAIA

C/ Eliz Atea, 14, bajo
48280 LEKEITIO
Telèfon: 946 841956

C/ Nardiz Tar Benanzio, 7
48370 BERMEO
Telèfon: 946 882908

C/ Ibai-Ondo, 6
48700 ONDÁRROA
Telèfon: 946 831650

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

VILAGARCÍA DE AROUSA

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

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

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

C/ Rosalía de Castro, 11
15920 RIANXO (LA CORUNYA)
Telèfon: 981 860587

av. Compostela, 58
15930 BOIRO (LA CORUNYA)
Telèfon: 981 845201

c/ Castelao, 25 - 1r
15940 A POBRA DO CARAMIÑAL
(LA CORUNYA)
Telèfon: 981 831122

Praza Dos Mariñeiros, 8
15960 RIBEIRA (LA CORUNYA)
Telèfon: 981 870540

ADRECES POSTALS, TELEFÒN- QUES I ELECTRÒNICS DELS CENTRES ASSISTENCIALS DE L'ISM A L'ESTRANGER

MAURITÀNIA

Dispensari Espanyol de l'I.S.M.
B.P. 155 / Boulevard Median s/n, esquina
Rue de la Poste
NOUADHIBOU (República Islàmica de
Mauritània)
MR (MAURITÀNIA)
Telèfon: 0022245745183
Correu electrònic: c.ase_ndb@yahoo.es

NAMÍBIA

Casa del Marino
P.O. Box2936/ WALVIS BAY 9190
(NAMÍBIA)
Telèfon: 0026464217300
**Correu electrònic:
casadelmarwbay@gmail.com**

SENEGAL

Clínica Casahous
5, Rue de Thiong
2102 DAKAR (SENEGAL)
Telèfon: 00221 338897200
Email: casahous@arc.sn

SEYCHELLES

Centre Assistencial de l'I.S.M.
P.O. Box: 14
ILLE DU PORT
MAHE-VICTÒRIA- New Port SE
(SEYCHELLES)
Telèfon: 002482517386 / 002482520186
Correu electrònic:
ism@seychelles.net

ADRECES PER A CONTACTAR AMB ELS VAIXELLS ASSISTENCIALS.

ESPERANZA DEL MAR

DISTINTIU: EBUQ
MMSI: 224731000
ZONES GMDS: A1-A2-A3-A4

CRIDA SELECTIVA DIGITAL (DSC)
FREQUÈNCIES VHF, MF/HF DE GMDS
RADIOTÈLEX NBDP NÚM. 08731 CRIDA
SELECTIVA DSC 2177/VHF 16

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

RADIOTELEFONIA
FREQUÈNCIES DE CRIDES ENTRE
VAIXELLS: 2272 KHZ. 6224 KHZ.
MF 2182, VHF CH. 16
FREQUÈNCIES DEL SERVICI MÒBIL
MARÍTIM

INMARSAT VEU

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

INMARSAT FAX

FBB Er 00 870 783 130004

TELÈFONS VSAT

CARBONISSA NÚM. 1 00 34 928 919 702
CARBONISSA NÚM. 2 00 34 928 919 703

JUAN DE LA COSA

Distintiu: ECJE
MMSI: 224612000
Zones GMDS: A1-A2-A3-A4
Crida selectiva digital (DSC)
Frequències VHF, MF/HF de GMDS Radio-
tèlex NBDP núm. G8612
INMARSAT TLX, EGC
INMARSAT C: (581) 4 224 612 2G IN-
MARSAT C: (581) 4 224 612 TC
RADIOTELEFONIA
Frequències de crides entre vaixells:
6224 Khz.
Frequències Espasers: 12356 Khz.
MF 2182, VHF ch. 16

INMARSAT VEU

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 cas d'avaria els números de FAX esmen-
tats poden ser substituïts per:
Mini-M, 1 00 870 764 618163
Mini-M, 2 00 870 764 618 159

Els sistemes de comunicacions exposats són
considerats principals, amb atenció per-
manent al mar. Altres alternatives (TMA,
frequències de treball del servici mòbil ma-
rítim, fax, dades alta velocitat, videocon-
ferència, etc.). En cas necessari, seran faci-
litats a l'usuari que ho sol·licite.

CENTRE RADIOMÈDIC

Radiotelefonía:

ona curta a través de Pozuelo del Rey.

Ona mitja a través de costaneres nacionals.

Connexió directa:

Telèfon: 0034 91 310 34 75

ASSISTÈNCIA TELEMÈDICA

Les demandes d'assistència mèdica (consultes radiomèdiques o telefòniques via Inmarsat) es gestionen des de qualsevol dels mitjans disponibles a la consola de comunicacions. El metge de guàrdia atén la consulta directament des del despatx mèdic on disposa de comunicacions específiques (telemedicina amb hospitals de referència, banc de dades del Servei de Sanitat Marítima, etc.) per a donar suport al seu diagnòstic i recomanacions.

PRESENTACIÓ D'ESCRITS I SOL·LICITUDS, PER INTERNET, PERSONALMENT O PER CORREU

- En el Registre Electrònic de la Seu Electrònica de la Seguretat Social: Registre Electrònic (seg-social.gob.es)

- En el registre general, situat al carrer Génova, 24, de Madrid. CP 28004.
- A qualsevol de les oficines de les direccions provincials i locals que l'ISM té a la costa.

ADREÇA D'INTERNET

Tant a efectes de consultes —bústia específic de l'Institut—, com d'informació general i per a gestionar qualsevol tràmit, es troben disponibles:

- La web de la Seguretat Social:
<http://www.seg-social.es>
- Seu Electrònica de la Seguretat Social:
<https://sede.seg-social.gob.es>

IDENTIFICACIÓ DE LA UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA

La Direcció de l'ISM serà la Unitat responsable d'esta Carta i vetllarà pel compliment dels compromisos que estableix i impulsarà les oportunes accions de millora.

La seua adreça postal és:
carrer Génova, 24. 28004 Madrid.

El seu telèfon és:
91 700 66 00.





ALTRES DADES D'INTERÉS

MITJANS MATERIALS

La instal·lació tipus de l'ISM és la Casa del Mar, amb independència que ja s'han efectuat les transferències de funcions i servicis en matèria d'assistència sanitària i/o servicis socials que presta l'Institut, a la major part de les comunitats autònomes.

La Casa del Mar es considera com a complex arquitectònic independent en el qual, segons l'àmbit geogràfic on s'ubica, s'ofereixen al collectiu els servicis que comprén l'acció protectora de la Seguretat Social dels treballadors del mar. La Casa del Mar compta amb servicis administratius i, generalment, també amb servicis sanitaris, formatius i socials. Entre ells destaquem:

Centres d'assistència sanitària, en aquelles zones on la competència encara no ha sigut assumida: Comunitat autònoma de Madrid i ciutats autònomes de Ceuta i Melilla (l'Institut Nacional de Gestió Sanitària —INGESA— en estes ciutats, mitjançant encàrrec de gestió).

Centres de Sanitat Marítima, en els que es realitzen activitats de medicina preventiva tals com reconeixements mèdics d'embarcament marítim, revisió i control dels mitjans sanitaris a bord, educació i informació sanitària dels treballadors. Es troben ubicats en totes les direccions provincials de l'ISM i en algunes de les locals. En total són 44 centres.

Per a dur a terme les activitats assistencials que li són pròpies, l'ISM compta, a més d'amb els vaixells assistencials Esperanza del Mar i Juan de la Cosa, i dels centres assistencials a l'estranger ja esmentats, amb:

- El Centre Radiomèdic.
- El banc de dades sanitari.
- La formació sanitària.

CENTRES D'ACCIÓ FORMATIVA

La formació que impartix l'ISM està cofinançada pel FONS SOCIAL EUROPEU en el marc del Programa Operatiu aplicable en el moment de realització dels cursos inclosos en ells. El FSE és el principal instrument amb què Europa dona suport a la creació d'ocupació, ajuda les persones a aconseguir millors llocs de treball i garantix oportunitats laborals més justes per a tots els ciutadans de la Unió Europea.

Amb això l'ISM persegueix aconseguir per a les persones que componen el Règim Especial de la Seguretat Social dels Treballadors del Mar i per als demandants d'una ocupació del sector marítim pesquer que eleven les seues competències a través de la formació professional marítima i sanitària i la seua promoció professional.

L'ISM realitza la formació en les direccions provincials i compta, d'altra banda, amb els Centres Nacionals de Formació següents:

CENTRE NACIONAL DE FORMACIÓ DE BAMIO

O Salgueiral., núm. 43
36618 Bamio (PONTEVEDRA)
Telèfon: 986 56 66 40
bamio.cfm.ism@seg-social.es

CENTRE NACIONAL DE FORMACIÓ MARÍTIMA D'ISLA CRISTINA

Residència: c/ Islamar, s/n.
21410 ISLA CRISTINA (HUELVA).
Telèfon: 959 344540

Centre Formació:
av. Federico Silva Muñoz, s/n.
21410 ISLA CRISTINA (HUELVA)
Telèfon: 959 344533
islacristina.cfm.ism@seg-social.es

Institut de Formació Professional Marítimopesquera de l'ISM a LAS PALMAS

[c/ León i Castell, 322 35007 LAS PALMAS DE GRAN CANÀRIA (LAS PALMAS)
Telèfon: 928 494645]

OFICINES D'Ocupació¹

La xarxa d'oficines d'ocupació té com a missió la gestió de l'ocupació i la desocupació dels treballadors inclosos en el REM, per a la qual cosa estan dotades dels mateixos mitjans informàtics que el Servei Públic d'Ocupació Estatal (SEPE), i inclouen les àrees de prestacions de desocupació, així com les accions en les àrees d'ocupació i contractes.

¹ Llevat d'en les direccions provincials corresponents a Comunitats Autònomes a les quals s'hagen transferit les competències en matèria d'ocupació.

ALLOTJAMENTS

La xarxa d'hostals, en compliment del Conveni núm. 163 de l'OIT, presta allotjament als mariners en trànsit. Els hostals actualment gestionats per l'ISM estan ubicats a Ceuta i Melilla i al centre assistencial de Walvis Bay (Namíbia).

ATENCIÓ AL PÚBLIC

Informació telefònica:

En les direccions provincials i locals, així com en els servicis centrals de l'Institut, s'atendrà telefònicament en horari de 9:00 a 14:30 hores i de 15:00 a 17:30 hores, de dilluns a divendres (excepte dies festius).

Informació presencial:

L'horari d'atenció al públic a les oficines de l'Institut Social de la Marina serà de 9:00 a 14:30 hores els dies hàbils, i de dilluns a divendres. Els empleats que atenguen al públic estaran identificats degudament. L'atenció es realitzarà preferentment amb cita prèvia, si bé s'atendrà sense cita en supòsits d'urgència o quan hi haja disponibilitat.

Informació telemàtica:

A Internet els ciutadans disposen d'àmplia informació sobre les activitats i servicis de l'Organisme. A través del portal d'Internet <http://www.seg-social.es>, de la Seu Electrònica de la Seguretat Social <https://sede.seg-social.gob.es> i de l'app "ISM a la teua butxaca", poden realitzar les seues consultes i gestions, i es faciliten, per mitjà de la bústia de consultes, respostes amb caràcter merament informatiu i sense cap efecte vinculant. Este servici estarà operatiu les 24 hores del dia, tots els dies de l'any.



INSTITUT
SOCIAL
DE LA MARINA



INSTITUT
SOCIAL
DE LA MARINA