



MINISTERIO  
DE TRABAJO  
Y ASUNTOS SOCIALES

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE LA SEGURIDAD SOCIAL



INSTITUTO SOCIAL  
DE LA MARINA

*Instituto  
Social  
de la  
Marina*



*Carta de  
Servicios  
2001*

## ÍNDICE

I.-	Datos identificativos y fines del Instituto Social de la Marina.....	3
II.-	Relación de servicios prestados.....	4
III.-	Derechos de los ciudadanos .....	6
IV.-	Participación de ciudadanos y usuarios.....	7
V.-	Normativa reguladora .....	8
VI.-	Sugerencias y Quejas sobre el funcionamiento de los servicios.....	13
VII.-	Compromisos de calidad:	
	7.1. Niveles de calidad ofrecidos.....	14
	7.2. Otros aspectos facilitadores .....	16
VIII.-	Sistemas de aseguramiento de la calidad .....	18
IX.-	Indicadores para el seguimiento y evaluación.....	20
X.-	Direcciones postales, telefónicas y telemáticas:	
	10.1. De las oficinas provinciales y locales del Instituto .....	23
	10.2. De los Centros Asistenciales de Instituto en el extranjero.....	31
	10.3. De los registros .....	32
	10.4. De la página "web" del Instituto .....	32
XI.-	Identificación y dirección de la Unidad responsable de la Carta .....	33
XII.-	Otros datos de interés .....	34

***I.- Datos identificativos y fines del Instituto Social de la Marina.***

El Instituto Social de la Marina es una Entidad de derecho público con personalidad jurídica propia, de ámbito nacional, que actúa bajo la dirección y tutela del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, adscrita directamente a la Secretaría de Estado de la Seguridad Social y con una doble dimensión de competencias: como Organismo encargado de la problemática social del sector marítimo-pesquero y como Entidad Gestora del Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores del Mar.

El Instituto Social de las Marina tiene como finalidad, la asistencia a los trabajadores del mar, tanto en España como en el extranjero, favoreciendo su mejoramiento humano, profesional y económico-social, además de las atribuciones de gestión del Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores del Mar, consolidando, de este modo, una visión integral de la protección social de los trabajadores del mar.

Para el cumplimiento de sus fines el Instituto Social de la Marina cuenta, a nivel central, con una Dirección General y, a nivel periférico, con 25 Direcciones Provinciales, 94 Direcciones Locales y 22 Oficinas Administrativas.

En el ejercicio de sus funciones y competencias y, fundamentalmente en la gestión y administración de las prestaciones económicas que tiene encomendadas, la participación social se desarrolla a través de sus órganos centrales y provinciales: Consejo General, Comisión Ejecutiva Central y Comisiones Ejecutivas Provinciales.

No obstante, en desarrollo de la normativa del Estado de las Autonomías, y desde 1996, se han venido produciendo una serie de transferencias de funciones y servicios a determinadas Comunidades Autónomas de competencias en materia de Asistencia Sanitaria, Empleo y Servicios Sociales.

---

## ***II.- Relación de servicios prestados.***

El Instituto Social de la Marina se configura como Organismo específico y unitario de gestión y protección de los trabajadores del mar, correspondiéndole las competencias y funciones que pueden resumirse en:

- **Gestión de la Seguridad Social de los Trabajadores del Mar:**

- La gestión, administración y reconocimiento del derecho de las pensiones de **Jubilación, Incapacidad Permanente, Viudedad, Orfandad, Favor de Familiares** y a las prestaciones por **Incapacidad Temporal, Maternidad y Desempleo**, del Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores del Mar.
- La inscripción de empresas, afiliación, altas y bajas de trabajadores, así como la recaudación y el control de la cotización del Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores del Mar, en colaboración con la Tesorería General de la Seguridad Social.
- La promoción, en colaboración con el Instituto Nacional de Empleo, de las acciones que competen a éste, cuando se refieran a los trabajadores del mar, tanto en la gestión de las citadas prestaciones de desempleo como en lo relativo a la colocación(\*) de la gente del mar.

- **Asistencia sanitaria:**

- La asistencia sanitaria de los trabajadores del mar y sus beneficiarios(\*). En tal sentido, el buque Esperanza del Mar prestará servicios permanentes a la flota, y el buque de Apoyo Médico Sanitario (AME), en aquellas campañas específicas a las que se destine, y el Centro Radio Médico prestará servicio de forma permanente a lo largo del año.

- **Sanidad Marítima:**

- La asistencia sanitaria de los trabajadores del mar a bordo y en el extranjero.
- La información sanitaria a los trabajadores del mar, la edición y distribución de la Guía Sanitaria a Bordo, la práctica de los reconocimientos médicos previos a embarque, la inspección y control de los medios sanitarios a bordo y de las condiciones higiénicas de las embarcaciones.

---

(\*) Excepto en las Comunidades Autónomas a las que se ha transferido esta competencia.

- **Formación:**
  - La formación y promoción profesional de los trabajadores del mar(\*), así como la atención a su bienestar. Así, los Centros Nacionales de Formación de Bamio y de Isla Cristina, y los demás Centros Formativos, impartirán cursos de las distintas especialidades atendiendo a las necesidades formativas que demande el sector marítimo pesquero.
  - La cooperación internacional, con especial atención al ámbito iberoamericano.
- **Acción Social:**
  - La promoción y asistencia de los familiares de los trabajadores del mar, con especial atención a sus huérfanos, manteniendo, a tal efecto, colegios y guarderías infantiles o concediendo becas y bolsas de estudio. Asimismo la asistencia a los marinos y pescadores de la tercera edad y a sus familiares(\*)).
  - La asistencia a los trabajadores del mar y sus beneficiarios, especialmente en caso de abandono de tripulantes por empresas insolventes, tanto en puerto español como extranjero, apresamientos, naufragios y otros análogos, así como la atención al marino emigrante en buques extranjeros o plataformas petrolíferas.
- **Publicaciones:**
  - La edición y distribución de publicaciones periódicas: revista Mar, Guías de Puerto, Manuales de formación sanitaria, etc., con destino a los trabajadores del mar.
- **Información:**
  - La facilitación de información sobre sus fines y competencias, en general, así como la particular sobre los derechos de los ciudadanos y el modo de hacerlos valer, a través de distintos medios: Las publicaciones citadas y otras, la atención personalizada, la atención telefónica, o la contestación a consultas efectuadas por escrito, sea convencional o mediante correo electrónico.
  - La preparación y difusión de campañas específicas de información sobre cuestiones determinadas, de interés para el sector marítimo pesquero.
- **Otros:**
  - La realización de estudios, la emisión de informes o la propuesta de proyectos de normas o programas y la participación en la elaboración de convenios internacionales que afecten al sector marítimo-pesquero.

---

(\*) Excepto en las Comunidades Autónomas a las que se ha transferido esta competencia.

---

### ***III.- Derechos de los ciudadanos.***

Los derechos en materia de Seguridad Social de los trabajadores del mar están regulados tanto en la normativa general del Sistema, como en la específica del Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores del Mar, que se relaciona en el apartado V de esta Carta de Servicios.

El resto de derechos de los ciudadanos usuarios de los servicios del Instituto Social de la Marina, se regulan de acuerdo con lo previsto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común. Así, entre otros, los ciudadanos tienen derecho a:

- Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos y/o técnicos que las disposiciones vigentes impongan para el trámite de las pensiones y subsidios, certificados, reconocimientos médicos previos a embarque, y cualquier otro trámite que soliciten.
- Conocer el nombre del empleado público que le atienda.
- Ser atendido en las lenguas oficiales de cada Comunidad Autónoma.
- No presentar documentos que ya obren en poder de la Administración.
- Ser atendidos, directa y personalmente, con respeto y deferencia en todas las oficinas del Instituto Social de la Marina.
- Ser auxiliados en la cumplimentación de los diferentes impresos de solicitud de prestaciones gestionadas por el Instituto Social de la Marina.
- Conocer en todo momento la situación administrativa de cualquier expediente en el que se tenga legítimo derecho.
- Ser notificado en el plazo de 10 días siguientes a la recepción de la solicitud respectiva, sobre el plazo máximo de resolución y los efectos del silencio administrativo.

***IV.- Participación de ciudadanos y usuarios.***

Se realiza a través del Consejo General, la Comisión Ejecutiva Central y las Comisiones Ejecutivas Provinciales del Instituto Social de la Marina, en los que están representadas las organizaciones empresariales, sindicales, corporaciones del sector marítimo-pesquero y asociaciones profesionales.

Por otra parte, los ciudadanos en general, y más concretamente los usuarios de los servicios gestionados por el Instituto Social de la Marina, podrán colaborar en la mejora de los servicios a través de los siguientes medios:

- (a) Formulación de quejas y sugerencias, según lo desarrollado en el apartado VI.
- (b) La expresión de sus opiniones a través de los Cuestionarios de Evaluación a los que se refiere el apartado VIII.
- (c) Realización de encuestas periódicas sobre el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios prestados por la Entidad.

---

**V.- Normativa reguladora.**

- Constitución Española, de 27 de diciembre de 1978 (artículos 40.2, 41 y 43).

**Normativa básica de Seguridad Social:**

- Real Decreto-Legislativo 1/1994, de 20 de junio, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley General de Seguridad Social (BOE 29.06.94).
- Ley 24/1997, de 15 de julio, de Consolidación y Racionalización del Sistema de Seguridad Social (BOE 16.07.97).

**Normativa específica del Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores del Mar:**

- Ley 116/1969, de 30 de diciembre, reguladora del Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores del Mar (BOE 31.12.69).
- Decreto 1867/1970, de 9 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley 116/1969, de 30 de diciembre, que regula el Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores del Mar (BOE 11.07.70).
- Decreto Legislativo 2864/1974, de 30 de agosto, por el que se aprueba el Texto refundido de las Leyes 116/1969 y de la Ley 24/1972, de 21 de junio, por el que se regula el Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores del Mar (BOE 10.10.74).

**Normativa sobre Afiliación:**

- Real Decreto 996/1986, de 25 de abril, por el que se regula la suscripción del Convenio Especial de los emigrantes y de los hijos de emigrantes (26.05.86).
- Orden de 18 de julio de 1991, por la que se regula el Convenio Especial en el Sistema de la Seguridad Social (BOE 30.07.91).
- Real Decreto 84/1996, de 26 de enero, por el que se aprueba el Reglamento General sobre inscripción de empresas y afiliación, altas, bajas y variaciones de datos de trabajadores en la Seguridad Social (BOE 27.06.96).

**Normativa sobre Recaudación-Cotización:**

- Orden de 3 de noviembre de 1970, por la que se determinan los requisitos a cumplir en materia de Seguridad Social a efectos del despacho de las embarcaciones a la mar (BOE 10.11.70).
- Orden de 22 de noviembre de 1974, por la que se determinan los coeficientes reductores de la base de cotización y la base reguladora para las prestaciones económicas en los Grupos II y II del Régimen Especial de los Trabajadores del Mar (BOE 27.11.74).

- Real Decreto 234/1990, de 23 de febrero, por el que se establecen las normas básicas de cotización a la Seguridad Social, Desempleo, Formación Profesional y Fondo de Garantía Salarial para 1990 (BOE 24.02.90).
- Ley 19/1994, de 6 de julio, de modificación del Régimen Económico y Fiscal de Canarias, por la que se crea el Registro Especial de Buques y Empresas Navieras (BOE 07.07.94).
- Real Decreto 1637/1995, de 6 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación de Recursos del Sistema de la Seguridad Social (BOE 24.10.95).
- Real Decreto 2064/1995, de 22 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento General sobre Cotización y Liquidación de otros Derechos de la Seguridad Social (BOE 25.01.96).
- Orden de 26 de mayo de 1999, por la que se desarrolla el Reglamento General de Recaudación de los Recursos del Sistema de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto 1637/1995, de 6 de octubre (BOE 04.06.99).
- Real Decreto 1890/1999, de 10 de diciembre, por el que se modifica el Reglamento General sobre cotización y liquidación de otros derechos de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto 2064/1995, de 22 de diciembre (BOE 28.12.99).
- Artículo 95.Seis.2 de la Ley 54/1999, de 29 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el 2000, respecto a la cotización de los trabajadores del mar incluidos en los grupos segundo y tercero (BOE 30.12.99).
- Orden de 18 de enero de 2000 por la que se aprueba el Reglamento General sobre Despacho de Buques (BOE 02.02.00).

**Normativa sobre Prestaciones:**

- Real Decreto 1799/1985, de 2 de octubre, para la aplicación de la Ley 26/1985, de 31 de julio, en la materia de racionalización de las pensiones de jubilación e invalidez Permanente (BOE 05.10.85).
- Resolución de 2 de febrero de 1988, de la Secretaría General para la Seguridad Social, por la que se establecen diversas medidas de simplificación de la documentación exigida para la tramitación de las pensiones y sobre otros aspectos de la gestión de la Seguridad Social (BOE 05.02.88).
- Resolución de 28 de marzo de 1989, de la Secretaría General para la Seguridad Social, por la que se establecen diversas medidas para mejorar la gestión y facilitar el ejercicio de derechos y obligaciones en materia de seguridad Social (BOE 30.03.89).
- Real Decreto 771/1997, de 30 de mayo, por el que se establecen reglas de determinación de los importes de las pagas extraordinarias de las pensiones de la Seguridad Social (BOE 31.05.97).

---

### Jubilación:

- Decreto 2309/1970, de 23 de julio, por el que se desarrolla lo dispuesto en el número 4 del artículo 37 de la Ley 116/1969, de 30 de diciembre, regulador del Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores del Mar (BOE 24.08.70).
- Orden de 3 de enero de 1977, por lo que se desarrolla lo dispuesto en la norma segunda de la disposición transitoria tercera del Reglamento General de la Ley 116/1969, sobre Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores del Mar (BOE 28.01.77).
- Real Decreto 863/1990, de 6 de julio, sobre revalorización de pensiones y de otras prestaciones de protección social pública para 1990 (BOE 07.07.90).
- Ley 47/1998, de 23 de diciembre, por la que se dictan reglas para el reconocimiento de la jubilación anticipada del sistema de la Seguridad Social, en determinados casos especiales (BOE 29.12.98).

### Incapacidad Permanente:

- Real Decreto 2609/1982, de 24 de septiembre, sobre evaluación y declaración de las situaciones de Invalidez de la Seguridad Social (BOE 19.10.82).
- Real Decreto 1300/1995, de 21 de julio, por el que se desarrolla, en materia de incapacidades laborales del Sistema de Seguridad Social, la Ley 42/1994, de 30 de diciembre, de Medidas fiscales, administrativas y de orden social (BOE 19.98.95).
- Orden de 18 de enero de 1996 para la aplicación y desarrollo del Real Decreto 1300/1995, de 21 de julio, sobre incapacidades laborales del Sistema de la Seguridad Social (BOE 26.01.96).

### Incapacidad Temporal:

- Real Decreto 575/1997, de 18 de abril, por el que se regulan determinados aspectos de la gestión y control de la prestación económica de la Seguridad Social por incapacidad temporal (BOE 24.04.97).
- Ley 66/1997, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social (BOE 31.12.97).
- Ley 55/1999, de 29 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social (BOE 30.12.99).

### Protección Familiar:

- Real Decreto 356/1991, de 15 de marzo, por el que se desarrolla en materia de prestaciones por hijo a cargo, la Ley 26/1990, de 20 de diciembre, por la que se establecen en la Seguridad Social prestaciones no contributivas (BOE 21.03.91).

- Real Decreto-Ley 1/2000, de 14 de enero, sobre determinadas medidas de mejora de la protección familiar de la Seguridad Social (BOE 17.01.00).

**Normativa sobre Desempleo:**

- Real Decreto 3064/1982, de 15 de octubre, por el que se extiende la prestación de desempleo a favor de determinados trabajadores incluidos en el Grupo II del Reglamento General de la Ley de Seguridad Social de los Trabajadores del Mar (BOE 20.11.82).
- Real Decreto 625/1985, de 2 de abril, por el que se desarrolla la Ley 31/84, de 2 de agosto, de Protección por Desempleo (BOE 07.05.85).
- Real Decreto-Ley 3/1989, de 31 de marzo, de medidas adicionales de carácter social (BOE 11.04.89).
- Ley 22/1992, de 30 de julio, de medidas urgentes sobre fomento del empleo y protección por desempleo (BOE 04.08.92).

**Normativa sobre Sanidad Marítima:**

- Orden de la Presidencia del Gobierno, de 1 de marzo de 1973, sobre reconocimientos médicos y certificados de aptitud a bordo de embarcaciones pesqueras y mercantes (BOE 06.03.73).
- Convenios núms. 16, 73 y 113, de la OIT, en lo que afecta a la gratuidad de la realización de los reconocimientos médicos previos al embarque a los trabajadores del mar.
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención (BOE 31.01.97).
- Real Decreto 258/1999, de 12 de febrero, por el que se establecen condiciones mínimas sobre la protección de la salud y la asistencia médica de los trabajadores del mar (BOE 24.02.99).

**Normativa sobre derechos de los ciudadanos:**

- Resolución de 28 de marzo de 1989, de la Secretaría General para la Seguridad Social, por la que se establecen diversas medidas para mejorar la gestión y facilitar el ejercicio de derechos y obligaciones en materia de Seguridad Social (BOE 30.03.89).
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común (BOE 27.11.92).
- Resolución de 3 de febrero de 1993, de la Secretaría de Estado para la Administración Pública, por la que se define el sistema de identificación común del personal bajo cuya responsabilidad se tramitan los procedimientos (BOE 11.02.93).

- 
- Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado (BOE 15.04.97).
  - Ley 4/1999, de 13 de enero, de modificación de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE 14.01.99).

**Normativa sobre organización institucional:**

- Ley de 18 de octubre de 1941, sobre reorganización del Instituto Social de la Marina (BOE 02.11.41).
- Real Decreto 1414/1981, de 3 de julio, por el que se reestructura el Instituto Social de la Marina (16.07.81).
- Real Decreto 2358/1982, de 27 de agosto, por el que se determina la estructura orgánica del Instituto Social de la Marina (BOE 23.09.82).
- Orden de 11 de mayo de 1983, por la que se regula el régimen de funcionamiento de los Órganos de Participación Colegiados del Instituto Social de la Marina (BOE 06.06.83).
- Orden de 10 de julio de 1984, por la que se desarrolla la estructura orgánica de los Servicios Centrales del Instituto Social de la Marina (BOE 07.08.84).

***VI.- Sugerencias y Quejas sobre el funcionamiento de los servicios.***

Pueden canalizarse a través de los siguientes procedimientos:

(a) En el Libro de Quejas y Sugerencias emplazado en el registro general o dependencia encargada de la recepción de documentos en cada una de las instalaciones con los que cuenta el Instituto, en el ámbito de cada Dirección Provincial, y en la Oficina Central de Información Administrativa, en los Servicios Centrales del Instituto.

(b) Mediante correo, dirigido a cualesquiera de las Oficinas del Instituto Social de la Marina.

Los firmantes de las quejas deben identificarse debidamente en el espacio reservado para ello en la correspondiente hoja del Libro de Quejas y Sugerencias. Las sugerencias, sin embargo, pueden ser anónimas.

Se incorporarán al Libro de Quejas y Sugerencias las quejas que se presenten por escrito dirigido a cualesquiera de las oficinas antes enunciadas.

---

**VII.- Compromisos de calidad.**

**7.1.- Niveles de calidad ofrecidos.**

El Instituto Social de la Marina prestará los servicios enumerados en esta Carta de Servicios y respetará los derechos de los ciudadanos en ella recogidos, con sujeción a los siguientes compromisos de calidad:

1. La resolución y pago, en su caso, de todas las solicitudes de pensiones de **jubilación, viudedad, orfandad a menores de 18 años y favor de familiares** a las que sea de aplicación exclusivamente la legislación española deberán producirse antes del último día del mes siguiente al de su presentación -siempre que se haya entregado la documentación completa-, **asegurándose la no interrupción de rentas** al pasar de trabajador en activo a pensionista.

En todo caso, los tiempos medios de tramitación de **todas las pensiones** a las que sea de aplicación exclusivamente la legislación española no superarán los que se indican a continuación:

Jubilación .....	18 días.
Viudedad, Orfandad y Favor Familiares .....	13 días.

Por otra parte, en el caso de que no se pueda determinar con exactitud la cuantía de la prestación en el plazo indicado, se resolverá provisionalmente, dentro del mismo, por una cuantía estimada que será objeto de regularización posterior.

2. La resolución de las solicitudes de **prestaciones y subsidios por desempleo**, se realizará en un plazo medio de 15 días, siempre que se haya entregado la documentación completa.

3. **La formalización de la inscripción de empresas**, definitiva o provisional, y la correspondiente asignación de códigos de cuenta de cotización, se realizará en un tiempo medio de 1 día laborable, desde el de la presentación completa de la solicitud.

4. La **afiliación** y las **altas, bajas y variaciones** de los trabajadores se realizarán en tiempo medio de 1 día laborable, siempre que se presente la documentación requerida completa.

5. Los **certificados** de tener la condición de **pensionista**, los del IRPF, y los del importe de la pensión, se expedirán en el transcurso de un tiempo medio de 1 día.

6. Los **certificados** de situación de **cotización** se tramitarán en un plazo medio de 3 días laborables, a contar desde la presentación de la solicitud.

7. Los **certificados de bases de cotización** se tramitarán en un plazo medio de 5 días laborables, si la información corresponde a la misma Dirección Provincial donde se solicitan, y de 10 días laborables si corresponde a otras provincias, a contar, en todo caso, desde el día de presentación de la solicitud.

8. Los **estudios previos de jubilación** se elaborarán en un plazo inferior a 30 días, a contar desde la presentación de la solicitud.

9. Los **informes de coeficientes reductores** de la edad de jubilación (COES) se tramitarán en un plazo inferior a 30 días, a contar desde la presentación de la solicitud.

10. Los **reconocimientos médicos previos al embarque** se realizarán en un tiempo medio de 7 días, a contar desde el momento de la solicitud, excepto en período de Paro Biológico y otros en que se produzcan situaciones de solicitudes masivas, que no impliquen especial urgencia.

11. Los **escritos de queja o de sugerencia**, recibidos en las oficinas del Instituto Social de la Marina se contestarán en un plazo no superior a los veinte días laborables a contar desde el de su recepción en cualquiera de sus centros o dependencias.

12. La **información institucional** que en torno a los fines del Organismo, a su estructura y a los servicios que presta al ciudadano, se ofrece **en Internet**, se actualizará permanentemente.

13. Las consultas que formulen los usuarios a través del **buzón** que el Instituto Social de la Marina tiene **en Internet**, se contestarán en un plazo máximo de diez días.

---

## **7.2.- Otros aspectos facilitadores.**

Entre ellos, se enumeran los siguientes:

- ***Principios generales.***

Los empleados del Instituto Social de la Marina:

- Actuarán con integridad, imparcialidad, transparencia, receptividad y responsabilidad profesional, evitando a los usuarios derivaciones innecesarias a otros Centros administrativos.
- Velarán para que su relación con los ciudadanos se desarrolle con arreglo a principios de colaboración, confianza, eficiencia, eficacia y trato personalizado.
- En los Servicios Centrales del Instituto, se encargarán de que la información, gestión y trámite sean homogéneos en todos los Centros del Organismo.

- ***Normas de atención personalizada.***

Los empleados del Instituto Social de la Marina:

- Se identificarán adecuadamente.
- Escucharán activamente al ciudadano.
- Utilizarán un lenguaje comprensible al dirigirse a él.
- Tratarán de resolverle la cuestión que planteen en el menor tiempo posible.
- Preguntarán al ciudadano si han sido satisfechas sus expectativas.
- Le atenderán con amabilidad y cortesía.

- ***Atención en lenguas cooficiales.***

En los distintos Centros radicados en territorio de Comunidades Autónomas con lengua cooficial, los ciudadanos serán atendidos por personal conocedor de dicha lengua.

- ***Centros de Sanidad Marítima.***

En todas las Direcciones Provinciales y en algunas Direcciones Locales se ubican Centros de Sanidad Marítima, cuya distribución geográfica evita desplazamientos a los trabajadores del mar para efectuar el reconocimiento médico previo al embarque que se lleve a cabo en el ámbito de la medicina preventiva.

El Instituto Social de la Marina cuenta con 38 Centros de Sanidad Marítima, coordinados por el Centro Radio Médico de Madrid, lo que reduce notablemente los

desplazamientos que han de efectuar los trabajadores para que se les practiquen los reconocimientos médicos previos al embarque.

- ***Calidad material, espacial y ambiental.***

El Instituto dispone de 141 centros distribuidos por toda la costa, lo que permite aproximar los servicios a los usuarios. Desde ellos se facilita la información y la gestión que demanda el sector marítimo. La mayoría de estos centros se corresponden con la edificación tipo: Casa del Mar, que se ajusta a las recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo sobre el bienestar de la gente del mar.

Las Casas del Mar responden satisfactoriamente a criterios de calidad espacial, material y ambiental, adecuándose progresivamente a los requerimientos exigidos por la normativa vigente en materia de seguridad y salud laboral.

Desde las Casas del Mar se facilita el mejor servicio por reunir las condiciones de:

- Proximidad al domicilio de los trabajadores del mar
- Oficinas amplias y cómodas.
- Señalización y accesos adecuados.
- Supresión de barreras arquitectónicas.
- Imagen institucional clara y diferenciada.
- Buzón de consultas en Internet.

---

### ***VIII.- Sistemas de aseguramiento de la calidad:***

El Instituto Social de la Marina cuenta con los siguiente sistemas de aseguramiento de la calidad:

- *Informe de Gestión:*

Facilita la información estadística que permite, en cada momento, conocer el nivel de calidad de las prestaciones de servicios, siendo un objetivo prioritario del Instituto el establecimiento de unos parámetros de medición de la gestión que se adecuen a los compromisos que se adquieren en esta Carta de Servicios.

- *Cuestionarios de evaluación:*

- Las resoluciones de las pensiones de Jubilación, Incapacidad, Viudedad, Orfandad y Favor familiares, así como las de las prestaciones por desempleo y las de Incapacidad Temporal y de Protección Familiar, se notificarán acompañando la respectiva comunicación de un cuestionario de evaluación del trato dispensado por los empleados y de la atención recibida en las dependencias del Instituto.

- Asimismo, las resoluciones de las solicitudes de inscripción de empresas se notificarán acompañando la respectiva comunicación de un cuestionario de evaluación de los extremos citados.

- De igual forma, al entregar la Cartilla de navegación con el "apto", una vez efectuado el reconocimiento médico previo al embarque, se proporcionará al trabajador un cuestionario de evaluación.

- En todos los casos citados, los cuestionarios se entregarán en un sobre de contestación con franqueo concertado.

- *Visitas de Inspección:*

El Servicio de Inspección, con independencia de las visitas de carácter ordinario y de las conjuntas con la Inspección General de Servicios del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales que realicen para el control de la calidad de la gestión de los servicios, llevarán a cabo visitas extraordinarias cuando, por cualquier medio -reclamaciones, quejas... -, se detecte el irregular funcionamiento de los servicios o de los procedimientos de gestión.

- *Prevención de riesgos laborales:*

La Dirección General del Instituto Social de la Marina promueve la puesta en práctica de la evaluación de los riesgos laborales -y la consiguiente elaboración de planes de prevención- en los distintos centros dependientes de la Entidad. Asimismo, fomenta la práctica de controles periódicos de salud laboral respecto de sus empleados.

- *Procesos de Autoevaluación:*

Los niveles de calidad de la gestión llevada a cabo por las distintas unidades del Instituto Social de la Marina -así como su grado de mejora continua- se contrasta mediante procesos de autoevaluación.

---

***IX.- Indicadores para el seguimiento y evaluación.***

***Indicadores básicos de calidad:***

• Para comprobar el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad ofrecidos, se establecen los siguientes indicadores:

1. Tiempo medio de trámite de las **pensiones de jubilación, viudedad, orfandad** -a menores de 18 años- y **en favor de familiares**, a las que se aplique exclusivamente la legislación nacional, obtenidos de los datos estadísticos provinciales contenidos en el Informe de Gestión.

2. Tiempo medio de trámite de las **prestaciones y subsidios por desempleo**, obtenidos de los datos estadísticos provinciales contenidos en el Informe de Gestión.

3. Tiempo medio de trámite de los actos de **inscripción de empresas** y de la correspondiente asignación de códigos de cuentas de cotización, obtenidos de los datos estadísticos provinciales contenidos en el Informe de Gestión.

4. Tiempo medio de trámite de los movimientos de **afiliación, altas, bajas y variaciones de trabajadores** solicitadas en cualquiera de las oficinas del Instituto Social de la Marina, obtenidos de los datos estadísticos provinciales contenidos en el Informe de Gestión.

5. Tiempo medio de trámite de expedición de los **certificados** de tener la condición de **pensionista**, del IRPF y del importe de la pensión, obtenidos de los datos estadísticos provinciales contenidos en el Informe de Gestión.

6. Tiempo medio de trámite de expedición de los **certificados** de situación de **cotización**, obtenidos de los datos estadísticos provinciales contenidos en el Informe de Gestión.

7. Tiempo de trámite de expedición de los **certificados de bases de cotización**, tanto si la información corresponde a la misma Dirección Provincial en la que se solicitan, como si corresponde, en todo o en parte, a otras provincias. En todo caso, los tiempos se obtendrán de los datos estadísticos provinciales contenidos en el Informe de Gestión.

8. Tiempo de trámite de expedición de los **estudios previos de jubilación**, obtenidos de los datos estadísticos provinciales contenidos en el Informe de Gestión.

9. Tiempo de trámite de expedición de los **informes de coeficientes reductores** de la edad de jubilación (COES), obtenido de los datos estadísticos provinciales contenidos en el Informe de Gestión.

10. Tiempo medio de realización de los **reconocimientos médicos previos al embarque**, conforme a los datos estadísticos provinciales obtenidos del Informe de Gestión.

11. Tiempo empleado en la contestación de los **escritos de quejas y sugerencias**, obtenido a través del control que al efecto tiene encargado el Servicio de Inspección del Instituto Social de la Marina.

12. Tiempo empleado en la contestación de las consultas efectuadas al **buzón de Internet** del Instituto Social de la Marina.

*Indicadores complementarios de calidad.*

13. Días de prestación efectiva de servicios del buque "Esperanza del Mar", obtenidos de los datos estadísticos mensuales del Informe de Gestión.

14. Número de cursos impartidos, por tipos de enseñanzas, por los Centros Nacionales de Formación Marítima, en Bamio e Isla Cristina, por las cinco Escuelas de Formación Náutico Pesquera y por otros Centros del Instituto, y número de alumnos nacionales y extranjeros a los que se forma, obtenidos de los datos estadísticos provinciales contenidos en el Informe de Gestión.

15. Número de solicitudes de pensiones, reguladas exclusivamente por legislación nacional, presentadas, en cómputo mensual.

16. Número de solicitudes de pensiones, reguladas exclusivamente por legislación nacional, tramitadas y resueltas, en cómputo mensual.

17. Número de solicitudes de pensiones, reguladas por legislación internacional, presentadas, en cómputo mensual.

18. Número de solicitudes de pensiones, reguladas por legislación internacional, tramitadas y resueltas, en cómputo mensual.

19. Número de solicitudes de prestaciones y subsidios por desempleo presentadas, en cómputo mensual.

20. Número de solicitudes de prestaciones y subsidios por desempleo tramitadas y resueltas, en cómputo mensual.

- 
21. Número de solicitudes de subsidios presentadas, en cómputo mensual.
  22. Número de solicitudes de subsidios tramitadas y resueltas, en cómputo mensual.
  23. Número de Sugerencias y Quejas presentadas.
  24. Número de Reclamaciones Previas interpuestas.
  25. Número de Reclamaciones Previas contestadas.
  26. Número de solicitudes de inscripción de empresas presentadas, en cómputo mensual.
  27. Número de solicitudes de inscripción de empresas tramitadas y resueltas, en cómputo mensual.
  28. Número solicitudes de certificados presentadas, en cómputo mensual.
  29. Número de certificados solicitados expedidos, en cómputo mensual.
  30. Número de solicitudes de reconocimientos médicos previos al embarque presentadas, en cómputo mensual.
  31. Número de reconocimientos médicos previos al embarque solicitadas atendidos, en cómputo mensual.
- Todos los datos estadísticos que se citan en el presente apartado serán objeto de seguimiento y control mensual por parte de la Subdirección General responsable de la correspondiente área de gestión.
  - Mensualmente se informará de los datos estadísticos a través de las Comisiones Ejecutivas.

**X.- Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.**

**10.1.- Direcciones postales, telefónicas y telemáticas** de las oficinas provinciales y locales donde se prestan los servicios.

Información personal y telefónica:

Además de en los Servicios Centrales de la Entidad, concretamente en su Oficina Central de Información Administrativa, sita en la calle Génova, 24, de Madrid (C.P. 28004, tlfn.: 91-319-80-00), la información personal y telefónica se presta en cualesquiera de las Direcciones Provinciales o Locales y Oficinas Administrativas que el Instituto Social de la Marina tiene en toda la costa, próximas al lugar de residencia o trabajo de los ciudadanos, y que se relacionan a continuación:

<b>Localidad y tipo de oficina</b>	<b>Dirección postal</b>	<b>Código postal</b>	<b>Teléfono Fax</b>
<b>Alicante (Dirección Provincial)</b>	<b>Muelle de Poniente, s/n</b>	<b>03071</b>	<b>965 130 468</b>
Calpe/Calp (Dirección Local)	Verge de Carmen, 7	03710	96 583 11 16 96 583 85 20
El Campello (Dirección Local)	Tirant lo Blanc, s/n	03560	96 563 06 73 96 563 06 73
Dénia (Oficina Administrativa)	Sandunga, 52 bajo	03700	96 578 01 58 96 578 01 58
Santa Pola (Dirección Local) Ojeda, 27	Avda. Fernando Pérez	03130	96 541 16 42 96 669 08 02
Torreveja (Oficina Administrativa)	Ramón y Cajal, s/n	03180	96 571 15 43 96 571 15 43
Villajoyosa (Dirección Local)	Avda. del Puerto, s/n	03570	96 685 00 55 96 685 00 55
<b>Almería (Dirección Provincial)</b>	<b>Muelle, 39</b>	<b>04002</b>	<b>950 238 222</b>
Adra (Dirección Local)	Paseo Picasso, s/n	04770	950 40 07 13 950 40 07 13
Garrucha (Dirección Local)	Marítimo, 103	04630	950 13 22 12 950 13 22 12
Carboneras (Oficina Administrativa)	Puntica, 5	04140	950 13 01 38 950 13 01 38

<b>Localidad y tipo de oficina</b>	<b>Dirección postal</b>	<b>Código postal</b>	<b>Teléfono Fax</b>
<b>Illes Balears (Palma Mallorca) (Dirección Provincial)</b>	<b>Muelle Viejo, 15</b>	<b>07012</b>	<b>971 725 606</b>
Eivissa (Dirección Local)	Paseo Juan Carlos I, s/n	07800	971 31 24 12 971 31 24 12
Mahón (Dirección Local)	Muelle de Poniente, 112	07701	971 36 20 80 971 36 20 80
Porto Cristo (Dirección Local)	Gual,31	07680	971 82 07 84 971 82 07 84
Alcúdia (Oficina Administrativa)	Ciudadela, s/n	07410	971 54 59 68 971 54 59 68
Cala-Ratjada (Oficina Administrativa)	Juan Sebastián Elcano, 24	07590	971 56 39 81 971 56 39 81
Ciudadella de Menorca (Oficina Administrativa)	Marina, s/n	07760	971 38 11 49 971 38 11 49
Santanyí (Oficina Administrativa)	Ctra. Cala Figuera, s/n	07650	971 65 33 27 971 65 33 27
Sóller (Oficina Administrativa)	Canónigo Oliver, s/n	07180	971 63 02 70 971 63 02 70
<b>Barcelona (Dirección Provincial)</b>	<b>Albareda, 1</b>	<b>08004</b>	<b>934 439 600</b>
Arenys de Mar (Dirección Local)	Port, s/n	08350	93 792 36 03 93 792 36 03
Llançá (Girona) (Dirección Local)	Castellá, 27	17490	972 38 09 04 972 12 16 02
Palamós (Girona) (Dirección Local)	Plaza Catifa, 3	17230	972 31 60 05 972 60 18 30
Roses (Girona) (Dirección Local)	Avda. de Tarragona, s/n	17480	972 25 51 02 972 25 51 02
Vilanova i la Geltrú (Dirección Local)	Paseig Maritim, 63	08800	93 815 56 25 93 815 56 69
Blanes (Girona) (Oficina Administrativa)	Raçó d'En Portes. Apto. 394	17300	972 33 00 44 972 33 00 44
L'Escala (Girona) (Oficina Administrativa)	Gracia, 12	17130	972 77 01 41 972 77 37 00
S. Feliú de Guixols (Girona) (Oficina Administrativa)	Comerc, 70-74	17220	972 82 12 26
<b>Cádiz (Dirección Provincial)</b>	<b>Avda. de Vigo, s/n</b>	<b>11006</b>	<b>956 251 705</b>
Algeciras (Dirección Local)	Muro, 11	11201	956 65 01 59 956 63 26 55

Localidad y tipo de oficina	Dirección postal	Código postal	Teléfono Fax
<b>Cádiz (Cont.)</b>			
Barbate (Dirección Local)	Avda. del Generalísimo, s/n	11160	956 43 05 79 956 43 04 26
La Línea de la Concepción (Dirección Local)	Plaza del Sol, s/n	11300	956 17 62 86 956 17 62 86
Puerto de Santa María (Dirección Local)	Avda. de Bajamar, 11	11500	956 85 52 61 956 87 59 61
Sanlúcar de Barrameda (Dirección Local)	Avda. de la Constitución, s/n	11540	956 36 10 56 956 36 87 28
Tarifa (Dirección Local)	Calzadilla de Téllez, s/n	11380	956 68 49 62 956 68 07 79
<b>Cantabria (Santander) (Dirección Provincial)</b>			
<b>Avda. Sotileza, s/n 39009 942 214 600</b>			
Castro Urdiales (Dirección Local)	Ardigales, s/n	39700	942 86 34 24 942 86 34 24
Laredo (Dirección Local)	Espíritu Santo, 16	39770	942 60 42 11 942 60 42 11
San Vicente de la Barquera (Dirección Local)	Padre Antonio, 2	39540	942 71 02 26 942 71 02 26
Santoña (Dirección Local)	Méndez Núñez, s/n	39740	942 66 06 50 942 66 06 50
Colindres (Oficina Administrativa)	La Mar, 28	39750	942 65 12 12 942 65 12 12
<b>Murcia (Cartagena) (Dirección Provincial)</b>			
<b>Muelle Alfonso XII 30202 968 502 050</b>			
Águilas (Dirección Local)	Explanada del Muelle, s/n	30880	968 41 12 30 968 41 12 30
Mazarrón (Dirección Local)	Explanada del Muelle, s/n	30860	968 59 40 02 968 59 40 02
San Pedro del Pinatar (Dirección Local)	Lo Pagán	30740	968 18 09 56 968 18 09 56
<b>Castellón (Dirección Provincial)</b>			
<b>Plaza Monturiol, s/n 12100 964 283 848</b>			
Vinaròs (Dirección Local)	Plaza Primero de Mayo, s/n	12500	964 45 01 28 964 45 67 12 964 45 37 55
Peñíscola (Oficina Administrativa)	Explanada del Puerto, s/n	12598	964 48 00 05 964 48 00 35

<b>Localidad y tipo de oficina</b>	<b>Dirección postal</b>	<b>Código postal</b>	<b>Teléfono Fax</b>
<b>Ceuta (Dirección Provincial)</b>	<b>Avda. Cañonero Dato, 2</b>	<b>51001</b>	<b>956 500 240</b>
<b>Gijón (Dirección Provincial)</b>	<b>Eduardo Castro, s/n</b>	<b>33212</b>	<b>985 325 808</b>
Avilés (Dirección Local)	Avda. Conde de Guardalhorce, 97	33400	98 556 84 92 98 552 27 54
Cudillero (Dirección Local)	García de la Concha, s/n	33150	98 559 03 85 98 559 05 87
Lastres (Dirección Local)	La Camperina, s/n	33330	98 585 00 38 98 585 00 87
Luarca (Dirección Local)	Paseo del Muelle, s/n	33700	98 564 18 58 98 547 06 12
Ribadesella (Dirección Local)	Palacio Valdés, s/n	33560	98 586 07 89 98 585 75 35
Tapia de Casariego (Dirección Local)	Puerto Pesquero	33740	98 547 27 30 98 547 25 24
Luanco (Oficina Administrativa)	Ramón Pérez de Ayala, 17	33440	98 588 19 69 - - - -
Llanes (Oficina Administrativa)	El Muelle, s/n	33500	98 540 17 62 98 540 30 12
Puerto de Vega (Oficina Administrativa)	Avda. del Casino, s/n	33790	98 564 80 07 98 564 84 54
San Juan de la Arena (Oficina Administrativa)	Muelle, s/n	33125	98 558 61 89 98 558 71 00
<b>Guipúzcoa (Pasaia) (Dirección Provincial)</b>	<b>Marinos, 1</b>	<b>20110</b>	<b>943 404 000</b>
Getaria (Dirección Local)	Kaia, s/n	20808	943 14 03 60 943 14 03 60
Hondarribia (Dirección Local)	Matxin de Arzu, s/n	20280	943 64 40 16 943 64 40 16
Mutriku (Dirección Local)	Lonja Zaharra - Muelle, s/n	20830	943 60 34 00 943 60 34 00
Orio (Dirección Local)	Kaia, s/n	20810	943 83 07 66 943 83 07 66
<b>Huelva (Dirección Provincial)</b>	<b>Avda. Hispano América, 9</b>	<b>21001</b>	<b>955 257 411</b>
Ayamonte (Oficina Administrativa)	Narciso Martín Navarro, 24	21400	959 32 10 00 959 32 10 00

Localidad y tipo de oficina	Dirección postal	Código postal	Teléfono Fax
<b>Huelva (Cont.)</b>			
Isla Cristina (Dirección Local)	Avda. Federico Silva Muñoz, s/n	21410	959 34 33 78 959 34 33 78
Lepe (Dirección Local)	Aracena, s/n	21440	959 38 01 25 959 38 01 25
Punta Umbría (Dirección Local)	Laguna, s/n	21100	959 31 17 50 959 31 17 50
<b>A Coruña (Dirección Provincial)</b>			
	<b>Avda. Ramón y Cajal, s/n</b>	<b>15006</b>	<b>981 287 000</b>
Camariñas (Dirección Local)	Avda. Ambrosio Feijoo, s/n	15123	981 73 61 29 981 73 61 29
Cariño (Dirección Local)	Avda. Fraga Iribarne, 6	15614	981 40 50 06 981 42 02 88
Cedeira (Dirección Local)	Muelle, s/n	15350	981 48 01 01 981 48 26 11
Espasante (Dirección Local)	Camino del Río, s/n	15339	981 40 80 05 981 40 80 05
Ferrol (Dirección Local)	Ctra. Alta del Puerto, s/n	15401	981 35 79 47 981 35 19 08
Fisterra (Dirección Local)	Cala Figueira, 35	15155	981 78 81 25 981 78 81 25
Malpica de Bergantiños (Oficina Administrativa)	Plaza de Villar Amigo	15113	981 72 00 30 981 72 00 30
Muros (Oficina Administrativa)	Porta da Villa, 16	15250	981 82 61 62 981 82 61 62
Muxia (Oficina Administrativa)	Virxen da Barca, s/n	15124	981 74 22 82 981 74 22 82
Noia (Oficina Administrativa)	Avda. de la República Argentina, 21	15200	981 82 11 20 981 82 43 70
Pontedeume (Oficina Administrativa)	Avd. Saavedra Meneses, s/n	15600	981 43 00 25 981 43 00 25
Sada (Oficina Administrativa)	Avda. del Puerto, s/n	15160	981 62 10 84 981 62 10 84
Laxe (Oficina Administrativa)	Rua de Alfredo Brañas, s/n	15117	981 72 81 25 981 72 81 25
<b>Las Palmas (Dirección Provincial)</b>			
	<b>León y Castillo, 322</b>	<b>35007</b>	<b>928 458 516</b>
Arguineguín (Gran Canaria)	Avda. de los Túnidos, s/n	35120	928 73 60 17 928 73 65 40

<b>Localidad y tipo de oficina</b>	<b>Dirección postal</b>	<b>Código postal</b>	<b>Teléfono Fax</b>
<b>Las Palmas (Cont.)</b>			
Arrecife de Lanzarote (Oficina Administrativa)	Velacho, 12	35340	928 81 06 50 928 81 06 58
Puerto del Rosario (Fuerteventura) (Dirección Local)	Almirante Lallermund, s/n	35600	928 53 12 76 928 53 18 01
<b>Lugo (Dirección Provincial)</b>	<b>Carril dos Loureiros, 17</b>	<b>27002</b>	<b>982 22 50 10</b>
Burela (Dirección Local)	Rosalía de Castro,s/n	27880	982 58 58 13 982 58 50 64
Cillero (Dirección Local)	Avda. de Ramón Canosa,s/n	27863	982 56 15 06 982 56 28 50
Foz (Dirección Local)	Ribera, s/n	27780	982 14 00 04 982 14 02 08
Ribadeo (Dirección Local)	Clemente Martínez Pasarón, 8	27700	982 12 86 79 982 12 86 79
San Ciprián (Oficina Administrativa)	Avda. da Mariña, s/n	27890	982 59 47 51 982 59 47 51
<b>Madrid (Dirección Provincial)</b>	<b>Churruca, 2</b>	<b>28004</b>	<b>915 919 900</b>
<b>Málaga (Dirección Provincial)</b>	<b>Puente del Carmen, s/n</b>	<b>29002</b>	<b>952 359 361</b>
Estepona (Dirección Local)	Cristóbal Colón, 20	29680	95 279 42 10 95 279 42 10
Motril (Granada) (Dirección Local)	Julio Moreno, 80	18600	958 82 23 58 958 82 44 86
Torre del Mar (Dirección Local)	Infante, s/n	29740	95 254 14 50 95 254 14 50
Fuengirola (Oficina Administrativa)	Miguel Marqués, s/n	29640	95 247 66 95 95 247 66 95
<b>Melilla (Dirección Provincial)</b>	<b>Avda.Marina Española, 7</b>	<b>52001</b>	<b>952 678 800</b>
<b>Sta. Cruz de Tenerife (Dirección Provincial)</b>	<b>Avda. Anaga, s/n</b>	<b>38001</b>	<b>922 598 900</b>
San Sebastián de la Gomera (Dirección Local)	Avda. Fred. Olsen, s/n	38800	922 87 14 52 922 87 14 52
Santa Cruz de la Palma (Dirección Local)	Plazoleta del Muelle, 8	38700	922 41 74 02 922 41 74 01

Localidad y tipo de oficina	Dirección postal	Código postal	Teléfono Fax
<b>Sta. Cruz de Tenerife (Cont.)</b>			
Icod de los Vinos (Oficina Administrativa)	Playa de San Marcos, s/n	38430	922 81 08 48 922 81 08 48
Los Cristianos (Oficina Administrativa)	Puerto, s/n	38650	922 79 09 97 922 70 09 97
Puerto de la Restinga (El Hierro) (Dirección Local)	La Orchilla, s/n.	38915	922 55 70 87 922 55 70 87
<b>Sevilla (Dirección Provincial)</b>	<b>Fernando IV, 1</b>	<b>41011</b>	<b>954 286 028</b>
<b>Tarragona (Dirección Provincial)</b>	<b>Fco. Bastos, 19</b>	<b>43005</b>	<b>977 240 387</b>
Cambrils (Dirección Local)	Plaza de Aragón, 6	43850	977 36 03 55 977 36 52 04
L'Ametlla de Mar (Dirección Local)	Avda. del Alcalde Josép Pijuán, 6	43860	977 45 61 75 977 45 70 96
Sant Carles de la Rapita (Dirección Local)	Arenal, s/n	43540	977 74 03 62 977 74 03 62
Calafell (Oficina Administrativa) 977 69 05 34	Avda. San Juan de Dios, s/n	43820	977 69 17 15
<b>Valencia (Dirección Provincial)</b>	<b>Avda. del Puerto, 300</b>	<b>46024</b>	<b>963 319 900</b>
Gandía (Dirección Local) (El Grao)	Plaza del Mediterráneo, 6	46730	96 284 16 18 96 284 16 18
Cullera (Oficina Administrativa)	Avda. del Puerto, 9-A	46400	96 172 36 07 96 172 36 07
<b>Pontevedra (Vigo) (Dirección Provincial)</b>	<b>Avda. Orillamar, 51</b>	<b>36202</b>	<b>986 216 100</b>
Aldán (Oficina Administrativa)	San Cibrán, 1	36945	986 32 91 60 -----
Baiona (Dirección Local)	Alférez Barreiro, s/n	36300	986 35 57 15 986 35 62 05
Bueu (Dirección Local)	Avda. de Montero Ríos, s/n	36930	986 32 00 25 986 32 30 10

<b>Localidad y tipo de oficina</b>	<b>Dirección postal</b>	<b>Código postal</b>	<b>Teléfono Fax</b>
<b>Pontevedra (Cont.)</b>			
Cangas de Morrazo (Dirección Local)	Méndez Núñez, s/n	36940	986 30 03 00 986 30 46 90
La Guardia (Dirección Local)	Avda. Calvo Sotelo, s/n	36780	986 61 00 50 986 61 44 52
Marín (Dirección Local)	Ezequiel Massoni, s/n	36900	986 88 26 00 986 88 33 13
Moaña (Dirección Local)	Concepción Arenal, s/n	36950	986 31 17 33 986 31 32 11
Pontevedra (Dirección Local)	Simón Bolívar, 6 Bajo	36002	986 85 70 60 986 86 16 96
Portonovo (Dirección Local)	Rafael Picó, s/n	36970	986 72 10 09 986 69 07 10
Redondela (Dirección Local)	Avda. de Mendiño, s/n	36800	986 40 07 11 986 40 09 00
<b>Vilagarcía de Arousa (Dirección Provincial)</b>	<b>Avda. de la Marina, 23</b>	<b>36600</b>	<b>986 501 781</b>
Boiro (A Coruña) (Dirección Local)	Playa Jardín, s/n	15930	981 84 50 00 981 84 64 57 981 84 52 01
Cambados (Dirección Local)	Muelle, s/n	36630	986 54 22 41 986 52 48 49
Illa de Arousa (Dirección Local)	Laxes, 99	36626	986 55 13 06 986 52 75 51
O Grove (Dirección Local)	Montedávila, s/n	36980	986 73 21 00 986 73 00 79
Pobra do Caramiñal (A Coruña) (Dirección Local)	Calvo Sotelo, 27	15940	981 83 11 22 981 83 26 01
Rianxo (A Coruña) (Dirección Local)	Rosalía de Castro, 11	15920	981 86 05 87 981 86 05 20
Santa Uxía de Riveira (A Coruña) (Dirección Local)	Avda. Malecón, s/n	15960	981 87 05 40 981 87 00 66
<b>Vizcaya (Bilbao) (Dirección Provincial)</b>	<b>Virgen de Begoña, 32</b>	<b>48006</b>	<b>944 126 100</b>
Bermeo (Dirección Local)	Arrantzalen Kofradi Kalea, 1	48370	94 688 29 08 94 688 55 25
Lekeitio (Oficina Administrativa)	Eliz-Atea, 14-16	48015	94 684 19 56 94 624 36 39

Localidad y tipo de oficina	Dirección postal	Código postal	Teléfono Fax
--------------------------------	---------------------	------------------	-----------------

**Vizcaya (Cont.)**

Ondarroa (Dirección Local)	Ibai-Ondo, 15	48700	94 683 16 50 94 683 34 92
Santurtzi (Dirección Local)	Avda. Cristóbal Murrieta, 17-19	48980	94 483 37 09 94 461 01 21

**10.2.- Direcciones postales, telefónicas y telemáticas** de los Centros Asistenciales del Instituto en el extranjero:

**ABIDJAN (COSTA DE MARFIL)**

- Centro Asistencia del I.S.M.
- Teléfono y Fax: 00-225-21248105
- C/O Sogip Schipping
- 01 B.P. 1494

**DAKAR (SENEGAL)**

- Centro Asistencial del I.S.M.
- Teléfono: 00-221-8234679. Fax: 00-221-8225612.
- B.P. 3149.

**DIEGO SUAREZ (MADAGASCAR)**

- Teléfono: 00-26120-8223289 Fax: 00-26120-8223290

**LUANDA (ANGOLA)**

- Centro Asistencial del I.S.M.
- Teléfono: 00-244-2331667 Fax: 00-244-2338150
- Caixa Postal 3970
- Francisco Tavora, 8 -B

---

## **MAHE (VICTORIA) - SEYCHELLES**

- Centro Asistencial del I.S.M.
- P.O. Box: 14
- Teléfono: 00-248-224576 Fax: 00-248-225226

## **MOMBASA (KENIA)**

- Centro Asistencial del I.S.M.
- Teléfono: 00-254-11485263 Fax: 00-254-11229663
- Wanainchi Marine Products.
- P.O. Box 81841.

## **NOUADHIBOU (MAURITANIA)**

- Dispensario Español del I.S.M.
- Teléfono y Fax: 00-222-5745183
- B.P. 155.

## **WALVIS BAY 9190 (NAMIBIA)**

- Casa del Marino
- Teléfono: 00-264-64204155 Fax: 00-264-64205250
- P.O. Box 2936

### **10.3.- Presentación de escritos y solicitudes personalmente o por correo:**

- En el Registro general, sito en la calle Génova, 24, de Madrid. C.P. 28004.
- En cualesquiera de los registros existentes en las Direcciones Provinciales y Locales que el Instituto Social de la Marina tiene en toda la costa.

**10.4.- Dirección de INTERNET**, tanto a efectos de consultas -buzón específico del Instituto-, como de información general: <http://www.seg-social.es>

***XI.- Identificación y dirección de la Unidad responsable de la Carta.***

La Secretaría General del Instituto Social de la Marina será la Unidad responsable de esta Carta y velará por el cumplimiento de los compromisos determinados en la misma e impulsará todas las acciones pertinentes de mejora.

Su dirección postal es: calle Génova, 24. 28004 - Madrid.

Su teléfono: 91 700 66 12.

---

## ***XII.- Otros datos de interés.***

### ***a) Estructura orgánica***

Organización central: La Dirección General, como órgano de dirección y gestión de la que dependen la Secretaría General y tres Subdirecciones Generales, está ubicada en Madrid.

Organización periférica: Se organiza mediante 25 Direcciones Provinciales de las que dependen, a su vez, 94 Direcciones Locales y 22 Oficinas locales.

### ***b) Medios materiales***

La instalación tipo del Instituto Social de la Marina es la Casa del Mar, que se ajusta a las recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo sobre el bienestar de la gente del mar. Actualmente existen 126 en funcionamiento.

La Casa del Mar se considera como complejo arquitectónico independiente en el que, según el ámbito geográfico donde se ubica, se ofrecen al colectivo los servicios que comprende su acción protectora. La Casa del Mar cuenta con servicios administrativos y, generalmente, también con servicios sanitarios, formativos y sociales. Entre ellos destacamos:

- *Centros de asistencia sanitaria*, en aquéllas zonas donde la competencia no ha sido asumida por el Instituto Nacional de la Salud o por la Comunidad Autónoma correspondiente.

- *Centros de Sanidad Marítima*. En ellos se realizan actividades en medicina preventiva tales como: reconocimientos médicos previos al embarque, inspección y control de los medios sanitarios a bordo y de las condiciones higiénicas de las embarcaciones, educación e información sanitaria de los trabajadores, asistencia médica a los marinos cuando se encuentran embarcados o están en puertos extranjeros. Para poder llevar a cabo estas actividades el Instituto Social de la Marina cuenta con:

- El Centro Radio-médico.
- Los Centros asistenciales en el extranjero: Nouadhibou (Mauritania), Dakar (Senegal), Abidjan (Costa del Marfil), Luanda (Angola), Walbis Bay (Namibia), Mahe (Islas Seychelles) y Mombasa (Kenia).
- El buque de apoyo médico y asistencia técnico-logística "Esperanza del Mar" y el buque de Apoyo Médico Embarcado (AME) para la realización de campañas específicas.

- El Centro coordinador de sanidad marítima, que brinda apoyo en caso de repatriaciones sanitarias.
- El banco de datos sanitario.
- *Centros de acción formativa.* Además de los Centros Nacionales de Formación Marítima de Bamio e Isla Cristina, se cuenta con los colegios, guarderías y escuelas que a continuación se indican:

*Escuelas reconocidas de Formación Profesional Náutico-Pesquera de:*

- Gijón.
- Las Palmas.
- Palma de Mallorca.
- Almería.
- Bermeo (Vizcaya).
- Bueu (Pontevedra.- Dirección Provincial del ISM en Vigo).
- Santa Uxía de Riveira (A Coruña.-Dirección Provincial del ISM en Vilagarcía de Arousa).

*Colegios de:*

- El Mosteirón, en Sada (A Coruña)
- Panxón, en Panxón (Vigo)
- El Picacho, en Sanlúcar de Barrameda (Cádiz)
- Estrella del Mar, en Barbate (Cádiz)

*Guarderías de:*

- Garrucha (Almería)
- Barbate y Algeciras (Cádiz)
- Ayamonte, Isla Cristina y Punta Umbría (Huelva)
- Cillero (Lugo)
- Marín (Pontevedra)
- Castellón de la Plana.

---

- *Oficinas de Empleo.* La red de oficinas de empleo tiene como misión la gestión del empleo(\*) y el desempleo de los trabajadores incluidos en el REM, para lo cual están dotadas de los mismos medios informáticos que el INEM, abarcando las áreas de prestaciones por desempleo, así como las acciones en las áreas de empleo y de contratos(\*).

- La *red de hospederías*, en cumplimiento del Convenio nº 163 de la OIT, presta alojamiento a los marineros en tránsito. Las Hospederías actualmente gestionadas por el Instituto Social de la Marina están ubicadas en Gijón, Avilés, Santander, Cartagena, Palma de Mallorca, Huelva, Ceuta y Melilla.

### *c) Atención al público*

- **Información telefónica:** Se atenderá telefónicamente, en todas las Direcciones Provinciales y en los Servicios Centrales del Instituto, en horario de 9 a 14 horas, de lunes a viernes (excepto festivos).

- **Información presencial:** El horario de atención al público en todas las oficinas del Instituto Social de la Marina será de 9 a 14 horas los días laborables, y de lunes a viernes. Los empleados que atiendan al público estarán debidamente identificados.

Junio de 2001.

---

(\*) Excepto en las Comunidades Autónomas a las que se ha transferido esta competencia.