

La presente Carta de Servicios constituye la pública manifestación del compromiso de los empleados del Instituto Social de la Marina de facilitar a las gentes del mar un servicio más próximo, personal y de mayor calidad.

COMPROMISOS DE CALIDAD

Esta Dirección General, con una decidida intención de aproximar la Administración al ciudadano, al que ha de servir, hace pública esta Carta de Servicios con la finalidad de aplicar el concepto de calidad a su gestión, y de asegurar la efectividad de los derechos de los ciudadanos, como usuarios de los servicios que presta la Entidad.



En esta Carta quiero establecer con las gentes del mar compromisos concretos de calidad, dirigidos a la satisfacción de sus expectativas.

Mª Antonia Lucena Varea
Directora General



SERVICIOS CENTRALES DEL INSTITUTO

Localidad	Dirección	C.P.	Teléfono
Madrid	Génova, 24	28004	917 006 733

DIRECCIONES PROVINCIALES

Localidad	Dirección	C.P.	Teléfono
Alicante	Muelle de Poniente, s/n	03003	965 130 468
Almería	Muelle, 39	04002	950 238 222
Barcelona	Albareda, 1	08004	934 439 600
Bilbao	Virgen de Begoña, 32	48006	944 126 100
Cádiz	Avda. de Vigo, s/n	11006	956 251 703
A Coruña	Avda. Ramón y Cajal, s/n	15006	981 287 000
Cartagena	Muelle Alfonso XII	30202	968 502 050
Castellón	Pl. M. Peris y Segara, s/n	12100	964 283 072
Ceuta	Avda. Cañonero Dato, 20	51001	956 500 240
Gijón	Príncipe de Asturias, s/n	33212	985 327 200
Huelva	Avda. Hispano América, 9	21001	955 257 411
Las Palmas	León y Castillo, 322	35007	928 458 500
Lugo	Carril dos Loureiros, 17	27002	982 225 010
Madrid	Churruca, 2	28004	915 919 900
Málaga	Puente del Carmen, s/n	29002	952 359 361
Melilla	Avda. Marina Española, 7	52001	952 678 800
Palma Mallorca	Muelle Viejo, 15	07012	971 725 606
Pasaia	Marinos, 1	20110	943 404 000
S.C. de Tenerife	Avda. Anaga, s/n	38001	922 598 900
Santander	Avda. Sotileza, s/n	39009	942 214 600
Sevilla	Fernando IV, 1	41011	954 286 028
Tarragona	Francisco Bastos, 19	43005	977 240 387
Valencia	Avda. del Puerto, 300	46024	963 319 900
Vigo	Avda. Orillamar, 51	36202	986 216 100
Vilagarcía de Arousa	Avda. de la Marina, 23	36600	986 501 781

CENTRO RADIO MÉDICO

Localidad	Dirección	C.P.	Teléfono
Madrid	Génova, 20	28004	913 103 548

CENTROS ASISTENCIALES EN EL EXTRANJERO

Localidad	Dirección Postal	Teléfono
Abidjan (C. de Marfil)	01 BP 1494	00-225-21248105
Dakar (Senegal)	BP 3149	00-221-8225612
Diego Suárez (Madagascar)		00-26120-8223289
Luanda (Angola)	Fco. Tavora, 8-B	00-244-2331667
Mahe (Victoria)- Seychelles	PO Box 14	00-248-224576
Mombasa (Kenia)	PO Box 81841	00-254-11229663
Nuadhibou (Mauritania)	BP 155	00-222-5745183
Walbis Way (Namibia)	PO Box 2936	00-264-64205250



Buque "Esperanza del Mar"

INSTITUTO SOCIAL DE LA MARINA

Carta de Servicios 2001



Relación de servicios que presta el ISM

- Gestión de la Seguridad Social de los Trabajadores del Mar:**
 - Inscripción de empresas, buques y otros centros de trabajo.
 - Afiliación, altas y bajas de trabajadores.
 - Reconocimiento del derecho a pensiones de jubilación, viudedad, orfandad, favor de familiares e incapacidad permanente y a otras prestaciones, incluidas las de desempleo.
- Sanidad Marítima:**
 - Formación sanitaria de los trabajadores del mar.
 - Realización de reconocimientos médicos previos al embarque.
 - Inspección y control de los medios sanitarios (botiquines) y de las condiciones higiénicas a bordo.
 - Asistencia médica a bordo -Centro Radio Médico y buques "Esperanza del Mar" y AME (apoyo médico embarcado)-.
 - Asistencia médica en el extranjero (Centros Asistenciales).
- Formación:**
 - Formación y promoción profesional de los trabajadores del mar en: los Centros Nacionales de Formación Marítima de Bamio e Isla Cristina; en las Escuelas de Formación Profesional Náutico-Pesquera, y en las unidades móviles y en las aulas de las Direcciones Provinciales y Locales de la Entidad.
- Acción Social:**
 - Atención especial a los trabajadores del mar en caso de naufragio, apresamiento, pérdida de equipaje, abandono, etc.
 - Promoción y asistencia a familiares, especialmente a huérfanos de trabajadores del mar (colegios, guarderías, becas...).
- Publicaciones:**
 - Edición y distribución periódica de la revista "Mar", de las Guías de Puerto, de Manuales de formación sanitaria...; y, para campañas informativas concretas, de carteles, folletos, trípticos, etc.

Formas de colaboración y participación

- Los agentes sociales (sindicatos, empresarios y Cofradías) participan en los planes de actuación del Instituto Social de la Marina a través del Consejo General y de las Comisiones Ejecutivas (central y provinciales).
- A los usuarios de determinados servicios se les entregarán cuestionarios de evaluación de la calidad de prestación de los mismos.
- Se realizarán periódicamente encuestas sobre el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios que presta el Instituto.

Compromisos de calidad que se ofrecen

- El trámite y resolución de las pensiones reconocidas al amparo de la legislación nacional se efectuarán, asegurándose en todo caso la no interrupción de rentas, en los siguientes tiempos medios:
 - ✓ Jubilación 18 días.
 - ✓ Viudedad, Orfandad y Favor de Familiares..... 13 días.
- Los expedientes de prestaciones y subsidios de desempleo se tramitarán en un plazo medio de 15 días.
- La formalización de la inscripción de empresas y la asignación de códigos de cuenta de cotización se llevará a cabo en un tiempo medio de 1 día laborable desde la presentación completa de la documentación de solicitud.
- Las altas y bajas de trabajadores del Régimen Especial del Mar se tramitarán en un tiempo medio de 1 día, siempre que se presente completa la documentación requerida.
- Los siguientes Informes y Certificados se facilitarán en el tiempo medio que se cita:
 - Los que confirman la condición de pensionista, los que expresan el importe de la pensión, y los expedidos a efectos del IRPF: 1 día.
 - Los de situación de cotización: 3 días.
 - Los de bases de cotización: 5 días, siempre que la información corresponda a la misma Dirección Provincial en que se solicitan y, en caso contrario, 10 días.
- Los estudios previos de jubilación y los informes de coeficientes reductores de la edad de jubilación se facilitarán en un plazo inferior a 30 días, a contar desde la presentación de la solicitud.
- Los reconocimientos médicos previos al embarque se realizarán en un plazo medio de 7 días, excepto en períodos de paro biológico u otros en que se produzcan solicitudes masivas.
- Las sugerencias y quejas presentadas se contestarán en un plazo no superior a los 20 días laborables, a contar desde el de su recepción.

Sugerencias y quejas

- Se promoverá la participación ciudadana para que las aportaciones de los usuarios hagan mejorar los servicios que se prestan a través del Libro de Quejas y Sugerencias, que estará a disposición de los usuarios en todos los Centros y Dependencias del Instituto.

Indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados

- Tiempo medio de trámite de resolución y pago de cada una de las pensiones de jubilación, viudedad, orfandad y favor de familiares, al amparo exclusivo de la legislación española.
- Tiempo medio de trámite de la prestación y del subsidio por desempleo.
- Tiempo medio de trámite de los actos de inscripción de empresas y la asignación de códigos de cuenta de cotización
- Tiempo medio de trámite de altas y bajas de los trabajadores en el Régimen Especial del Mar.
- Tiempo medio de trámite de emisión de informes y certificados.
- Tiempo medio de trámite de emisión de los estudios previo de jubilación.
- Tiempo medio de realización de los reconocimientos médico previos al embarque.
- Tiempo empleado en responder a las solicitudes de información y a las quejas y sugerencias.

Información y buzón de consultas en Internet

- <http://www.seg-social.es/>

Unidad responsable de la carta de Servicios

Secretaría General del Instituto Social de la Marina
C/. Génova, 24. 28004-MADRID. Tlf. 91 700 66 12

