

Medidas de subsanación

En caso de detectar incumplimientos en los compromisos declarados en esta Carta de Servicios, el usuario podrá efectuar las reclamaciones, quejas y sugerencias oportunas mediante escrito al correo electrónico:

atencionalciudadano@sasemar.es

O a través de la página web en el apartado de

“Contacto”

En un plazo máximo de veinte días hábiles, Salvamento Marítimo, como medida de subsanación, se pondrá en comunicación con el reclamante por correo postal o electrónico, según su preferencia, informando de la causa o causas por las cuales el compromiso no se haya podido cumplir y, en si procede, de las medidas adoptadas para evitar su repetición.

En aquellos casos en los que se requiera información adicional por parte del usuario, se le solicitará en un plazo de diez días hábiles, volviendo a iniciarse el plazo de respuesta.

El incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

UNIDAD RESPONSABLE

Secretaría Técnica

Fruela 3, 28011 Madrid (España)

Tel: +34 91 755 91 00

atencionalciudadano@sasemar.es

www.salvamentomaritimo.es

Contacto

En el caso de **emergencias** en la mar, se puede establecer el contacto con Salvamento Marítimo las 24 horas del día, 365 días al año:

Teléfono de emergencias: 112

900 202 202 / Canal 16 VHF

Para otro tipo de información o solicitud dirigirse a Servicios Centrales de Salvamento Marítimo en:

C/ Fruela 3, 28011 Madrid (España)

Tel: +34 91 755 91 00

atencionalciudadano@sasemar.es



Metro: línea 6 Puerta del Ángel o línea 10 Lago. Autobús 31

Para información de las actividades desarrolladas por el Centro de Seguridad Marítima Integral Jovellanos pueden dirigirse a:

Camín del Centro de Salvamento nº 279

33393 Gijón. Asturias – España

Tel: +34 985 15 98 00

info@centrojovellanos.es

www.centrojovellanos.es

Las direcciones y teléfonos de contacto de los diferentes Centros de Coordinación de Salvamento se pueden encontrar en nuestra web:

www.salvamentomaritimo.es

SALVAMENTO MARÍTIMO

Carta de Servicios

2022 - 2024



La Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima (SASEMAR) es una Entidad Pública Empresarial adscrita al **Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana** a través de la Dirección General de la Marina Mercante según el Real Decreto Legislativo 2/2011, de 5 de septiembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Puertos del Estado y de la Marina Mercante.



Principales servicios prestados

- Atención y respuesta 24h/365 días para situaciones de emergencia
- Coordinación de emergencias marítimas
- Asistencia y en su caso rescate de personas en peligro en la mar
- Evacuaciones médicas en la mar
- Vigilancia marítima, aérea y satelitaria de nuestros mares en materia de medio ambiente
- Respuesta ante episodios de contaminación
- Operaciones subacuáticas
- Remolques y asistencias a buques
- Retirada de objetos peligrosos para la navegación
- Operación del Sistema Mundial de Socorro
- Seguimiento y supervisión del tráfico marítimo en los Dispositivos de Separación del Tráfico
- Gestión del tráfico marítimo en puertos concertados
- Emisión de radioavisos a navegantes
- Difusión periódicas de boletines meteorológicos
- Formación en seguridad a los profesionales del mar
- Ensayos certificados de elementos de seguridad
- Asistencia técnica a la ejecución de obras de infraestructura portuaria, proyectos medioambientales relacionados con la contaminación marina, la supervivencia en la mar y nuevas tecnologías
- Difusión de consejos de seguridad para los usuarios de la mar
- Información sobre la actividad prestada por Salvamento y Seguridad Marítima

Compromisos

1. Respuesta eficaz y eficiente:

Planificar, coordinar y actuar con rapidez y diligencia ante emergencias en la mar y maximizando el aprovechamiento de los recursos disponibles.

2. Mares seguros:

Nuestra misión principal es velar por la seguridad de la vida humana en la mar, y para ello, Salvamento Marítimo cuenta con las personas y los medios tecnológicos para prevenir accidentes marítimos.

3. Mares limpios:

Para conseguir unos mares limpios, Salvamento Marítimo trabaja en tres líneas estratégicas fundamentales: prevención, preparación y respuesta.

4. Satisfacción:

Orientar la organización al cliente tratando de mejorar tanto su percepción del servicio como su satisfacción con el mismo.



Indicadores

Respuesta eficaz y eficiente

1. Eficacia anual por encima del 90% en el rescate de personas según el cálculo establecido en el Manual IAMSAR
2. Más de un 80% de operatividad media anual de la flota

Mares seguros

3. Control de más de 130.000 buques al año en los Dispositivos de Separación de Tráfico
4. Más del 90% de controladores certificados por la Dirección General de Marina Mercante como operadores de CCS
5. Velar por la seguridad emitiendo más de 1.800 radioavisos al año

Mares limpios

6. Vigilancia de una superficie mayor de 125.000.000 km² al año

Satisfacción

7. Valoración del servicio prestado >9
8. Más del 85% de solicitudes de información, quejas y reclamaciones respondidas en plazo

