

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:

calidad@sasemar.es

O a través de la página web en el apartado de “Contacto”

En un plazo máximo de veinte días hábiles, la Secretaría Técnica de Salvamento Marítimo, como medida de subsanación, se pondrá en comunicación con el autor de la queja o reclamación, 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 de la Administración.

UNIDAD RESPONSABLE

Secretaría Técnica

Fruela 3, 28011 Madrid (España)

Tel: +34 91 755 91 00

calidad@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

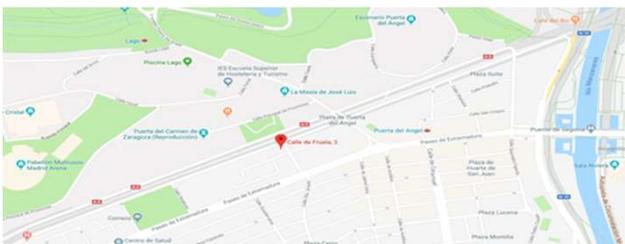
Para otro tipo de información o solicitud dirigirse a Servicios Centrales de Salvamento Marítimo en:

C/ Fruela 3, 28011 Madrid (España)

Tel: +34 91 755 91 00

informacion@sasemar.es

www.salvamentomaritimo.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

2019 - 2021



La Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima es una Entidad Pública Empresarial adscrita al **Ministerio de Fomento** a través de la Dirección General de la Marina Mercante según el RD legislativo 2/2011 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 aérea y satelitaria de nuestros mares en materia de medio ambiente
- Respuesta ante episodios de contaminación
- Operaciones subacuáticas: extracción de combustible, reflotamientos, etc.
- Remolques y asistencias a buques
- Retirada de objetos peligrosos para la navegación
- Operación del Sistema Mundial de Socorro
- Seguimiento de tráfico marítimo en los Dispositivos de Separación del Tráfico en las zonas de Finisterre, Estrecho de Gibraltar, Cabo de Gata y Canarias Oriental y Canarias Occidental (Otros en Cabo de Nao y Cabo de Palos)
- 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 información en materia de seguridad para los usuarios de la mar
- Información sobre la actividad prestada por Salvamento y Seguridad Marítima

Compromisos

Actuar conforme a los principios de **celeridad, oportunidad y proporcionalidad** en el uso de los medios exigidos por las circunstancias de la intervención, garantizando la prestación del servicio público de salvamento y lucha contra la contaminación **24h/365 días**

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:

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

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

1. Eficacia anual en % del rescate de personas según el cálculo establecido en el Manual IAMSAR
2. % de operatividad anual de la flota
3. Número de buques controlados al año en los Dispositivos de Separación de Tráfico
4. % de controladores certificados por la Dirección General de Marina Mercante como operadores de CCS
5. Número de radioavisos emitidos al año
6. Superficie marina vigilada al año
7. Número de profesionales formados en la lucha contra la contaminación marina con disponibilidad inmediata.
8. Valoración del servicio prestado
9. % reclamaciones y quejas respondidas en plazo

