



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE FOMENTO



Salvamento Marítimo

# Salvamento Marítimo

## Carta de Servicios

2019-2021



# Índice

1. Introducción
2. Qué hacemos por ti
3. Nuestra responsabilidad
4. Principales servicios prestados
5. Derechos de los usuarios
6. Sistemas de aseguramiento
7. Nuestros compromisos y su seguimiento
8. Medidas de subsanación
9. Contacto



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE FOMENTO

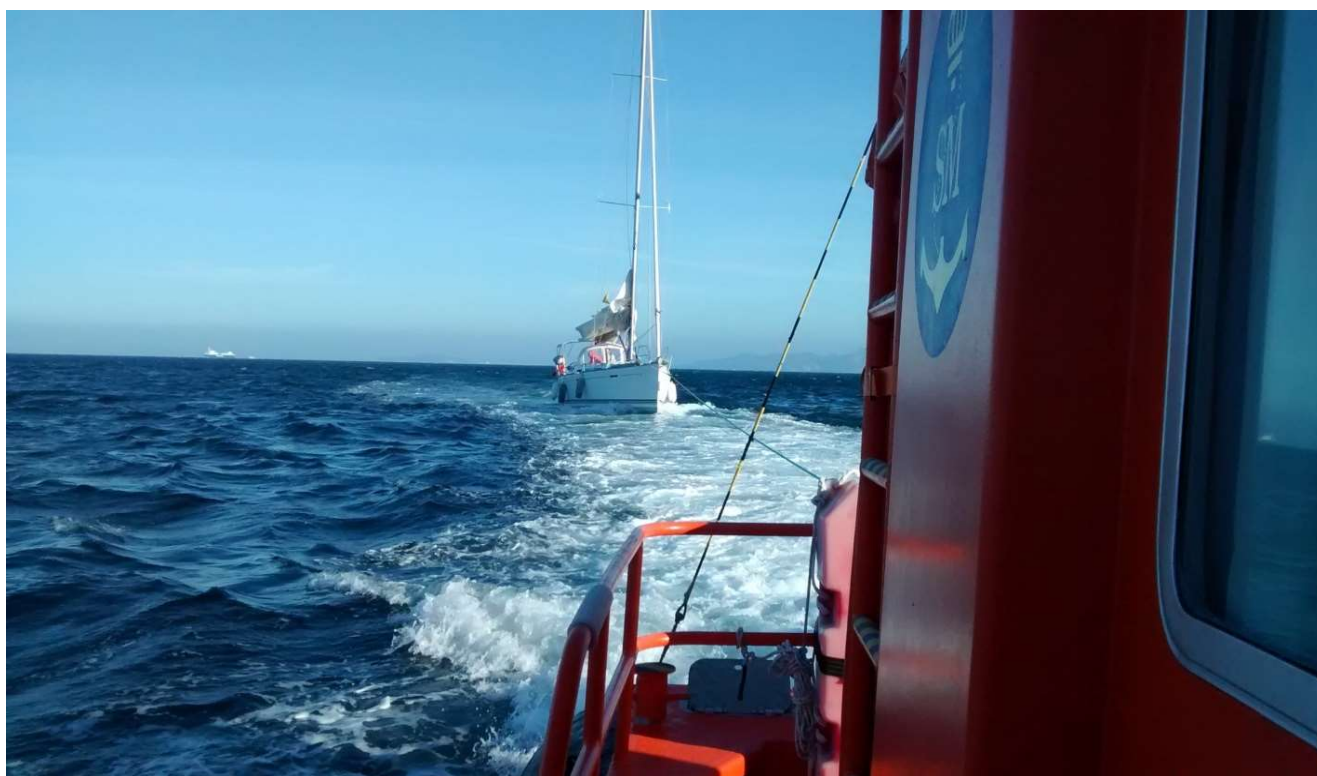


Salvamento Marítimo

# Introducción

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.

Todos estos servicios tienen como finalidad la protección de la vida humana en la mar, y también la protección de la vida marina animal y vegetal, y ello puede resumirse en una frase que define la razón de ser e identifica, de manera breve y fácilmente recordable, el servicio público prestado: **PROTEGER LA VIDA EN LA MAR.**



# Qué hacemos por ti



Nuestra MISIÓN está específicamente establecida en la norma legal-artículo 268 del RD legislativo 2/2011 por el que se aprueba el texto refundido de la ley de Puertos del Estado y de la Marina Mercante que fija como objeto de la Sociedad la prestación de los servicios públicos de:

- **salvamento de la vida humana en la mar**
- **prevención y lucha contra la contaminación** del medio marino
- seguimiento y ayuda al **tráfico marítimo**
- **seguridad marítima** y de la navegación, de
- **remolque y asistencia** a buques
- aquellos complementarios de los anteriores.

# Nuestra responsabilidad



Nuestra área de responsabilidad en materia de búsqueda y rescate (SAR) se extiende sobre una superficie de **1.500.000 km<sup>2</sup>**, que equivale a tres veces el territorio nacional.

Esta superficie marina se divide en 4 zonas:

- Atlántico
- Estrecho
- Mediterráneo
- Canarias

Nuestras responsabilidades están reguladas por la legislación nacional y los convenios internacionales:

- Real Decreto Legislativo 2/2011, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Puertos del Estado y de la Marina Mercante
- Sistema Nacional de Respuesta ante la Contaminación Marítima (SNR), aprobado por Real Decreto 1695/2012, de 21 de diciembre, y el Plan Marítimo Nacional de respuesta ante la contaminación del medio marino, aprobado por la Orden FOM/1793/2014, de 22 de septiembre
- Convención de Naciones Unidas sobre el Derecho del Mar de 1982 (UNCLOS)
- Convenio Internacional para la Seguridad de la Vida Humana en la Mar (SOLAS 74/78)
- Convenio para Prevenir la Contaminación por Buques (MARPOL)
- Convenio sobre Búsqueda y Salvamento Marítimo (SAR 79)
- Convenio sobre Cooperación, Preparación y Lucha contra la contaminación por hidrocarburos (OPRC 90) y su Protocolo sobre Sustancias Nocivas y Potencialmente Peligrosas (conocido por las siglas OPRC-HNS 2000)

# 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



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE FOMENTO



Salvamento Marítimo

# Principales servicios prestados

- 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



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE FOMENTO



Salvamento Marítimo

# Derechos de los usuarios

La Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima reconoce los derechos de los ciudadanos recogidos en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Además de los derechos reconocidos por la ley, para la Sociedad son especialmente relevantes los siguientes derechos:

- Ser tratado con respeto y consideración
- Comunicarse con Salvamento Marítimo a través la página web o mediante la dirección de correo electrónico [informacion@sasemar.es](mailto:informacion@sasemar.es)
- Acceso a una información administrativa real y veraz, que puede recibir en la forma que elija de manera presencial, telefónica y electrónica, todo ello de forma eficaz y rápida
- Acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la [Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno](#) y el resto del Ordenamiento Jurídico
- Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente
- Protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas

Así mismo reconoce y establece las **formas de participación y colaboración ciudadana** a través de la página web en el apartado de Contacto, por teléfono o mediante correo postal. para formular consultas, propuestas o comentarios.

Además, el usuario tiene derecho a presentar quejas y sugerencias a los compromisos contenidos en esta carta mediante los sistemas establecidos en el apartado Medidas de subsanación.



# Sistemas de aseguramiento

- **Buscamos la Mejora Continua:**

El compromiso de la sociedad con el servicio y la calidad así como con la mejora continua, nos llevó a la implantación de un Sistema Integrado de Gestión certificado según la norma ISO 9001 en el año 2008, en la actualidad estamos certificados según la norma **ISO 9001:2015**.

- **Apostamos el Medio Ambiente:**

El cuidado y la protección del medio ambiente forma parte de nuestra razón de ser, pero además queremos minimizar nuestro impacto como sociedad para lo que nos hemos certificado según la norma **ISO 14001:2015**.

- **Cuidamos de la Salud y Seguridad:**

Salvamento Marítimo tiene un firme compromiso con el bienestar y la seguridad de sus más de 1.500 profesionales y para garantizarlo tenemos implantado un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo certificado según la norma **OHSAS 18001:2007**.



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE FOMENTO



Salvamento Marítimo

# Compromisos e Indicadores

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**.

## Compromiso 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.



## Indicadores:

1. *Eficacia anual en % del rescate de personas según el cálculo establecido en el Manual IAMSAR*
2. *% de operatividad anual de la flota*



# Compromisos e Indicadores

## Compromiso 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.



### Indicadores:

1. Número de buques controlados al año en los Dispositivos de Separación de Tráfico
2. % de controladores certificados por la Dirección General de Marina Mercante como operadores de CCS
3. Número de radioavisos emitidos al año



# Compromisos e Indicadores

## Compromiso 3:

### Mares limpios:

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

### Indicadores:

1. *Superficie marina vigilada al año*
2. *Número de profesionales formados en la lucha contra la contaminación marina con disponibilidad inmediata*



## Compromiso 4:

### Satisfacción:

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

### Indicadores:

1. *Valoración del servicio prestado*
2. *% reclamaciones y quejas respondidas en plazo*

La Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima publica en el primer trimestre del año el resultado alcanzado en el ejercicio anterior en cuanto al seguimiento de los compromisos e indicadores comprendidos en esta carta en la página web de [www.salvamentomaritimo.es](http://www.salvamentomaritimo.es)

## 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](mailto:calidad@sasemar.es)

- O a través de la página web en el apartado de “**Contacto**”
- Las quejas o reclamaciones recibidas por cualquiera de los medios habilitados al efecto, serán respondidas y gestionadas por la Secretaría Técnica, responsable de esta Carta de Servicios
- 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 de la Administración

### UNIDAD RESPONSABLE

#### Secretaría Técnica

Fruela 3, 28011 Madrid (España)

Tel: +34 91 755 91 00

[calidad@sasemar.es](mailto:calidad@sasemar.es)

[www.salvamentomaritimo.es](http://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](mailto:informacion@sasemar.es)**  
**[www.salvamentomaritimo.es](http://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 279**  
**33393 Gijón Asturias**  
**(España)**  
**Tel: +34 985 15 98 00**  
**[info@centrojovellanos.es](mailto:info@centrojovellanos.es)**  
**[www.centrojovellanos.es](http://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](http://www.salvamentomaritimo.es)