

# Salvamento Marítimo

## Carta de Servicios

2022-2024



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRANSPORTES, MOVILIDAD  
Y AGENDA URBANA



Salvamento Marítimo

# 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 TRANSPORTES, MOVILIDAD  
Y AGENDA URBANA



Salvamento Marítimo

# Introducción

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.

Los servicios prestados por la Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima tienen como finalidad la protección de la vida humana en la mar, y también la protección de la vida marina, 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.**



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRANSPORTES, MOVILIDAD  
Y AGENDA URBANA



Salvamento Marítimo

# Qué hacemos por ti



Nuestra MISIÓN está específicamente establecida en el artículo 268 del 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, 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.
- **Remolque y asistencia** a buques.
- Aquellos complementarios de los anteriores.



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRANSPORTES, MOVILIDAD  
Y AGENDA URBANA



Salvamento Marítimo

# 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 y el Plan Marítimo Nacional de respuesta ante la contaminación del medio marino, aprobado por la Orden FOM/1793/2014
- 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 rescate de personas en peligro en la mar
- Evacuaciones médicas en la mar
- Vigilancia marítima, aérea y satelitaria en materia de medio ambiente
- Respuesta ante episodios de contaminación
- Operaciones subacuáticas
- Remolques y asistencias a buques
- Retirada de objetos peligrosos para la navegación



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRANSPORTES, MOVILIDAD  
Y AGENDA URBANA



Salvamento Marítimo

# Principales servicios prestados

- 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 periódica 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 la Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRANSPORTES, MOVILIDAD  
Y AGENDA URBANA



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.



# Sistemas de aseguramiento

- **Buscamos la Mejora Continua:**

La Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima está comprometida con el servicio y la calidad así como con la mejora continua para lo que cuenta con un Sistema Integrado de Gestión, certificado según la norma ISO 9001 desde el año 2008, en la actualidad estamos certificados según la norma **ISO 9001:2015**.

- **Apostamos por el Medio Ambiente:**

El cuidado y la protección del medio ambiente forma parte de nuestra razón de ser, pero además queremos minimizar nuestro impacto 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 1.300 profesionales y para garantizarlo tenemos implantado un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo certificado según la norma **ISO 45001:2018**.

# Compromisos e Indicadores

Salvamento Marítimo se compromete a 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 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*



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRANSPORTES, MOVILIDAD  
Y AGENDA URBANA



Salvamento Marítimo

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



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRANSPORTES, MOVILIDAD  
Y AGENDA URBANA



Salvamento Marítimo

# 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. Vigilancia de una superficie mayor de 125.000.000 km<sup>2</sup> al año



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRANSPORTES, MOVILIDAD  
Y AGENDA URBANA



Salvamento Marítimo

# Compromisos e Indicadores



## 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 >9*
2. *Más del 85% de solicitudes de información, quejas y reclamaciones respondidas en plazo*

La Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima publica el seguimiento de los compromisos e indicadores comprendidos en esta carta en la página web de [www.salvamentomaritimo.es](http://www.salvamentomaritimo.es)



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRANSPORTES, MOVILIDAD  
Y AGENDA URBANA



Salvamento Marítimo

# Medidas de subsanación

- Los usuarios podrán formular sugerencias, quejas o reclamaciones por los incumplimientos de los compromisos asumidos por la organización en la presente carta de servicios.
- Se podrán presentar presencialmente, por correo postal o por medios telemáticos (web de Salvamento Marítimo en el apartado de “Contacto” o por email).
- Las presentadas por correo electrónico o a través de la web deberán estar suscritas con la firma electrónica del interesado.

## UNIDAD RESPONSABLE

### Secretaría Técnica

Fruela 3, 28011 Madrid (España)

Tel: +34 91 755 91 00

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

[www.salvamentomaritimo.es](http://www.salvamentomaritimo.es)

- 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, 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.

# 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:

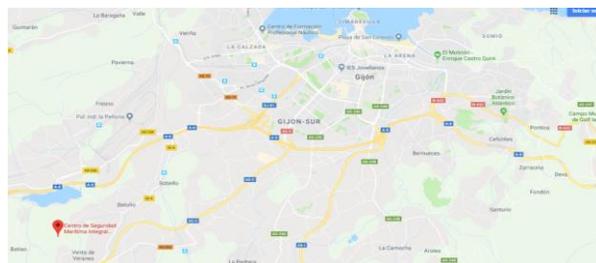
**C/ Fruela 3, 28011 Madrid (España)**  
**Tel: +34 91 755 91 00**  
**atencionalciudadano@sasemar.es**  
**www.salvamentomaritimo.es**



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**  
**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)**