

ÍNDICE

1. **Objetivo**
2. **Alcance**
3. **Referencias**
4. **Definiciones**
5. **Responsabilidades**
6. **Preámbulo**
7. **Procedimiento**
8. **Registro y archivo**
9. **Anexos:**
 - Anexo I— Modelo de Tramitación de Quejas a Bordo.**
 - Anexo II – Recibí formulario y procedimiento.**
 - Anexo III — Listado de contactos.**
 - Anexo IV – Registro de Quejas a bordo.**

REVISIÓN / APROBACIÓN

Nombre:

Cargo: DPA

CAPÍTULO 7 - Elaboración de Planes para las Operaciones de a bordo**Referencia: C.07 / PG.XXX— Procedimiento de Tramitación de Quejas a bordo.**

1. OBJETIVO

Establecer las medidas pertinentes para que la gente de mar pueda presentar quejas a bordo del buque donde esté trabajando, respecto a posibles vulneraciones de las disposiciones contenidas en el CTM 2006, sin que sea hostigada en ningún momento por ello.

2. ALCANCE

Todo tripulante enrolado a bordo del buque: XXXXXXXXXXXXX.

3. REFERENCIA NORMATIVA.

* **Convenio sobre el Trabajo Marítimo, 2006. (En adelante MLC 2006).**

- Regla 5.1.5.

1. Todo Miembro deberá exigir que los buques que enarbolan su pabellón cuenten a bordo con procedimientos para la tramitación justa, eficaz y rápida de las quejas de la gente de mar relativas a infracciones de las disposiciones contenidas en el presente Convenio (e inclusive de los derechos de la gente de mar).
2. Todo Miembro deberá prohibir y sancionar toda forma de hostigamiento en contra de los marinos que hayan presentado una queja.
3. Las disposiciones de la presente regla y de las secciones conexas del Código no irán en detrimento alguno del derecho de la gente de mar a reclamar reparación a través de los medios legales que estime apropiados.

- Norma A5.1.5. Procedimientos de tramitación de quejas a bordo.

* **Directiva 2013/54/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de noviembre, sobre determinadas responsabilidades del Estado del pabellón en materia de cumplimiento y control de la aplicación del Convenio sobre el trabajo marítimo, de 2006.**

* **Real Decreto 357/2015, de 8 de mayo, sobre cumplimiento y control de la aplicación del Convenio sobre el Trabajo Marítimo, 2006, de la Organización Internacional del Trabajo, en buques españoles.**

4. DEFINICIONES.

Las contenidas en el Convenio de Trabajo Marítimo (MLC 2006).

5. RESPONSABILIDADES

El primer responsable del cumplimiento del MGS es la alta dirección de la Compañía, que dará instrucciones a las siguientes personas encargadas de que se cumpla el procedimiento aquí establecido:

1. La Persona Designada (DPA), tal y como se deriva de lo establecido en el texto del punto 4 del Código ISM y del Capítulo IV del Manual de Gestión de la Seguridad de la Compañía.
2. El Capitán del buque, tal y como se deriva de lo establecido en el capítulo V del MGS.
3. Los Oficiales del buque, del cumplimiento de las instrucciones generales y de las órdenes del Capitán.
4. Los Departamentos de RRHH y/o Servicios a Bordo, si los hubiese, encargados de la verificación, archivo y distribución periódicos de la documentación relativa a todos los tripulantes en consonancia al punto 6.2 del Código IGS.
5. Las personas designadas por la compañía, en su caso, para asuntos relacionados con la gestión de y el entorno laboral, para asuntos relacionados con sistemas de gestión de seguridad y protección del buque y para asuntos relacionados con gestión operativa del buque.

CAPÍTULO 7 - Elaboración de Planes para las Operaciones de a bordo**Referencia: C.07 / PG.XXX— Procedimiento de Tramitación de Quejas a bordo.**

6. PREÁMBULO

Este procedimiento, junto con un modelo de presentación de quejas, “Anexo I” de este procedimiento, le será facilitado a todo tripulante en el momento de su embarque

Sin perjuicio de que en la legislación nacional o en los convenios colectivos pudiera preverse un ámbito de aplicación más amplio, la gente de mar podrá recurrir a los procedimientos de tramitación de quejas a bordo de los buques de la compañía para presentar reclamaciones con respecto a cualquier asunto que se alegue constituye una violación de las disposiciones del presente Convenio (e inclusive de los derechos de la gente de mar).

El procedimiento de tramitación de quejas a bordo incluye el derecho de los marinos a hacerse acompañar o representar durante el proceso de tramitación de la queja, así como la protección frente a todo posible hostigamiento de la gente de mar que presente quejas. El término «hostigamiento» designa toda acción lesiva que cualquier persona emprenda contra un marino por haber presentado éste una queja que no sea manifiestamente abusiva ni malintencionada.

Junto con una copia del acuerdo de empleo de la gente de mar, deberá proporcionarse a todos los marinos una copia de los procedimientos de tramitación de quejas aplicables a bordo del buque. Se incluirán informaciones sobre cómo tomar contacto con la autoridad competente del Estado del pabellón y del país de residencia de la gente de mar, cuando no sea el mismo Estado, así como el nombre de una o varias personas embarcadas en el buque que puedan, a título confidencial, proporcionar asesoramiento imparcial a la gente de mar sobre sus quejas, así como asistencia respecto de los procedimientos de tramitación de quejas aplicables a bordo del buque.

Tanto las quejas presentadas a bordo, como las decisiones que se adopten al respecto sobre las mismas, deberán anotarse en el Registro de Quejas de a bordo, “Anexo IV” de este procedimiento, y proporcionarse una copia a la persona interesada así como a la oficina de tierra. Registro que debe estar a disposición de los inspectores del Estado del Pabellón y de los funcionarios habilitados del Estado Rector del Puerto.

Los datos personales y el motivo de la queja recogidos mediante este formulario de quejas, serán tratados de forma confidencial, tal y como se establece en el Convenio Sobre el Trabajo Marítimo, 2006, en la Norma A5.1.4 párrafos 10 y 11 b). En el Registro de Quejas de a bordo, “Anexo IV” de este procedimiento, no se podrán consignar ningún tipo de datos personales ni cargo o posición a bordo del tripulante que presente una queja.

Todos los tripulantes tienen derecho en todo momento a hacerse acompañar y representar por otro marino de su elección a bordo del buque de que se trate y en cualquier momento durante el proceso de tramitación de la queja, así como la protección frente a todo posible hostigamiento de la gente de mar que presente quejas.

7. PROCEDIMIENTO

El procedimiento de tramitación de una queja presentada por un tripulante a bordo de cualquier buque de la compañía, se desarrollará de la siguiente forma:

- a) Las quejas se presentarán en primer lugar al 1º Oficial del Departamento (Puente o Máquinas) del marino que presente la queja.
- b) El 1º Oficial deberá tratar de resolver el asunto en el plazo más breve posible y en todo caso en un plazo nunca superior a 5 días desde la presentación de la queja, conforme a la gravedad de las cuestiones planteadas.

CAPÍTULO 7 - Elaboración de Planes para las Operaciones de a bordo**Referencia: C.07 / PG.XXX— Procedimiento de Tramitación de Quejas a bordo.**

c) Si el 1º Oficial no puede resolver la queja a satisfacción del marino, este último puede remitirla al Capitán, quien se ocupará personalmente del asunto.

d) El Capitán tendrá un plazo de 5 días para resolver la queja. Si la queja no puede ser resuelta a bordo por cualquier causa o la solución ofrecida por el Capitán al marino no es de su satisfacción, el Capitán remitirá la queja al Director de Recursos Humanos u otro departamento competente según política de la compañía, en la oficina de tierra, quien la resolverá en un plazo de tiempo apropiado y nunca mayor de 5 días y en consulta con el tripulante implicado o persona que haya podido designar como su representante.

Cuando una queja no se haya resuelto a bordo ni en la oficina de tierra, el tripulante podrá presentar su reclamación directamente a la Autoridad competente.

En cualquier caso, los tripulantes tienen derecho a presentar sus quejas directamente al Capitán o a la persona designada específicamente por la compañía para la tramitación de las quejas en la oficina de tierra o directamente a la Autoridad Competente.

Los puntos de contacto de la Administración de bandera del buque para quejas relacionadas con el MLC 2006, serán las Capitanías Marítimas y la Dirección General de la Marina Mercante. Estos datos se encuentran en el Anexo III - "Listado de Contactos".

En caso de que el buque se encuentre operando por periodos prolongados en el extranjero, las quejas podrán presentarse en las embajadas o consulados de España.

8. REGISTRO Y ARCHIVO

Tanto las quejas presentadas a bordo, como las decisiones que se adopten al respecto sobre las mismas, deberán anotarse en el "Registro de quejas de a bordo", "Anexo IV" de este Procedimiento, y proporcionarse una copia a la persona interesada así como a la oficina de tierra. Registro que debe estar a disposición de los inspectores del Estado del Pabellón y de los funcionarios habilitados del Estado Rector del Puerto.

Los datos personales y el motivo de la queja recogidos mediante este formulario serán tratados de forma confidencial, tal y como se establece en el Convenio Sobre el Trabajo Marítimo, 2006, en la Norma A5.1.4 párrafos 10 y 11 b). En el "Registro de Quejas de a bordo", "Anexo IV" de este Procedimiento, no se podrán consignar del tripulante que presente la queja, ningún tipo de datos personales, cargo o posición que desempeñe a bordo.

ANEXOS

Anexo I – Formulario de Tramitación de quejas a bordo relativas al cumplimiento del Convenio sobre el trabajo marítimo, 2006.

Anexo II – Recibí de formulario de quejas y Procedimiento de tramitación de quejas a bordo.

Anexo III – Listado de contactos.

Anexo IV – Registro de Quejas a bordo.

CAPÍTULO 7 - Elaboración de Planes para las Operaciones de a bordo

Referencia: C.07 / PG.XXX— Procedimiento de Tramitación de Quejas a bordo.

ANEXO I.

FORMULARIO DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS A BORDO, RELATIVAS AL CUMPLIMIENTO DEL CONVENIO SOBRE EL TRABAJO MARÍTIMO, 2006

On-board complaint-handling delivery on the implementation of Maritime Labour Convention 2006.

NOMBRE DEL BUQUE:
Name of Ship:

Nº OMI:
IMO Number

INFORMACIÓN DE CONTACTO. / Contact information.

- 1) Datos de contacto de la persona designada por la Compañía para tramitar las quejas de acuerdo con el MLC 2006.
Contact details for the Company's MLC, 2006 Designated Person (DP)
 - a) Nombre (o cargo)/ *Name (or position):*
 - b) Teléfono / *Telephone number:*
 - c) Correo electrónico / *E-mail adress:*

- 2) Datos de contacto en la Administración de bandera del buque para quejas relacionadas con el MLC 2006
Contact details under the Flag State for complaints related ton MLC 2006.
 - a) Nombre (o cargo)/ *Name (or position):*
 - b) Teléfono / *Telephone number:*
 - c) Correo electrónico / *E-mail adress:*

- 3) Autoridad competente en el país de residencia del marino / *Competent Authority in the Seafarer's country of residence.*
 - a) Nombre (o cargo)/ *Name (or position):*
 - b) Teléfono / *Telephone number:*
 - c) Correo electrónico / *E-mail adress:*

- 4) Nombre (o cargo) de la persona o personas a bordo autorizadas para ofrecer al marino asesoramiento imparcial y de forma confidencial sobre sus quejas / *Name (or position) of person or persons on board the ship authorized to provide, on a confidential basis, impartial advice to the complainant seafarer.*
 - a) Nombre (o cargo)/ *Name (or position):*
 - b) Teléfono / *Telephone number:*
 - c) Correo electrónico / *E-mail adress:*

QUEJA / COMPLAINT

Describe brevemente su queja. Si necesita más espacio, adjunte páginas adicionales / Briefly describe your complaint. If more space is needed, please attach additional pages.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ANEXO II.

RECIBÍ DEL FORMULARIO Y PROCEDIMIENTO DE TRAMITACION DE QUEJAS A BORDO.

EMPRESA:

BUQUE:

NOMBRE Y APELLIDOS:

DNI / PASAPORTE:

PUESTO DE TRABAJO A BORDO:

FECHA:

He recibido el formulario y copia del Procedimiento para la Tramitación de Quejas a bordo según lo establecido en la Regla 5.1.5, Norma A5.1.5 párrafo 4º del Convenio sobre Trabajo Marítimo 2006.

Firmado

(El Tripulante)

CAPÍTULO 7 - Elaboración de Planes para las Operaciones de a bordo

Referencia: C.07 / PG.XXX— Procedimiento de Tramitación de Quejas a bordo.

ANEXO III — LISTADO DE CONTACTOS.

A.- Contactos de la Compañía:**B.- Contactos de la Administración:****- Capitanías Marítimas:**

- Capitanía Marítima de A Coruña
 - Dirección: Dique Barrié de la Maza s/n . 15001 A Coruña
 - Teléfono: (981) 22 04 55.
 - Fax: (981) 22 05 03.

- Capitanía Marítima de Algeciras
 - Dirección: Muelle Isla Verde. Recinto portuario S/N — 11207 - Algeciras
 - Teléfono: (956) 60 23 32
 - Fax: (956) 60 58 89

- Capitanía Marítima de Alicante
 - Dirección: Muelle de Poniente s/n — 03001 - Alicante
 - Teléfono: (965) 92 37 70
 - Fax: (965) 92 37 28

- Capitanía Marítima de Almería
 - Dirección: Muelle de Levante s/n — 040107 – Almería.
 - Teléfono: (950) 27 12 48
 - Fax: (950) 24 44 94.

- Capitanía Marítima de Avilés.
 - Dirección: Avda. de la Industria nº 100 — 33400 – Avilés.
 - Teléfono: (985) 52 58 64.
 - Fax: (985) 52 08 60.

CAPÍTULO 7 - Elaboración de Planes para las Operaciones de a bordo

Referencia: C.07 / PG.XXX— Procedimiento de Tramitación de Quejas a bordo.

-
- Capitanía Marítima de Barcelona.
 - Dirección: Carretera de Circunvalación. Tramo VI. Recinto portuario. 08040 Barcelona.
 - Teléfono: (932) 23 42 75.
 - Fax: (932) 23 46 12.
 - Capitanía Marítima de Bilbao.
 - Dirección: C/ Ibáñez de Bilbao n 24. 48009 Bilbao.
 - Teléfono: (944) 24 14 16.
 - Fax: (944) 24 80 57.
 - Capitanía Marítima de Burela.
 - Dirección: Rúa do Porto nº 29-31. 27880 Burela (Lugo)
 - Teléfono: (982) 57 51 53.
 - Fax: (982) 58 61 10.
 - Capitanía Marítima de Cádiz.
 - Dirección: Muelle Alfonso XIII S/N. 11006 Cádiz.
 - Teléfono: (956) 22 27 60.
 - Fax: (956) 22 82 88.
 - Capitanía Marítima de Cartagena.
 - Dirección: C/ Pez Espada, nº1. 30201 Cartagena.
 - Teléfono: (968) 52 19 16.
 - Fax: (968) 50 03 79.
 - Capitanía Marítima de Castellón.
 - Dirección: Avda. Interior S/N Puerto de Castellón. 12100 El Grao. (Castellón).
 - Teléfono: (968) 52 19 16.
 - Fax: (968) 50 03 79.
 - Capitanía Marítima de Ceuta.
 - Dirección: Muelle España S/N. Estación Marítima. 51001 Ceuta
 - Teléfono: (956) 20 50 17.
 - Fax: (956) 50 46 30.
 - Capitanía Marítima de Eivissa / Formentera.
 - Dirección: Acceso Muelle Norte S/N 07800 Eivissa (Baleares)
 - Teléfono: (971) 19 20 59.
 - Fax: (971) 31 75 59.
 - Capitanía Marítima Ferrol.
 - Dirección: Muelle Comercial S/N. 15401 Ferrol (A Coruña)
 - Teléfono: (981) 36 40 55.
 - Fax: (981) 35 32 56.

CAPÍTULO 7 - Elaboración de Planes para las Operaciones de a bordo

Referencia: C.07 / PG.XXX— Procedimiento de Tramitación de Quejas a bordo.

-
- Capitanía Marítima Gijón.
 - Dirección: Puerto de El Musel S/N. 33290 Gijón (Asturias)
 - Teléfono: (985) 30 00 85.
 - Fax: (985) 30 08 54.

 - Capitanía Marítima Huelva.
 - Dirección: C/ Sanlúcar De Barrameda nº 9. 21071 Huelva.
 - Teléfono: (959) 54 17 00.
 - Fax: (959) 28 15 27.

 - Capitanía Marítima Las Palmas.
 - Dirección: Edificio De La Autoridad Portuaria.
Explanada De Tomás Quevedo S/N. 1ª Planta.
Muelle De Rivera. 35071 Las Palmas De Gran Canaria.
 - Teléfono: (928) 47 15 03.
 - Fax: (928) 46 82 69.

 - Capitanía Marítima de Málaga.
 - Dirección: Plaza Poeta Alfonso Canales nº2. 29071 Málaga.
 - Teléfono: (952) 60 14 78.
 - Fax: (952) 21 55 19.

 - Capitanía Marítima de Melilla.
 - Dirección: Muelle Ribera S/N. Edif. Ccs. - 2ª Pl. 52071 Melilla.
 - Teléfono: (952) 68 07 16.
 - Fax: (952) 68 04 16.

 - Capitanía Marítima de Palamós.
 - Dirección: Zona Del Puerto S/N. 17230 Palamós (Gerona).
 - Teléfono: (972) 31 40 70.
 - Fax: (972) 60 16 86.

 - Capitanía Marítima de Palma de Mallorca.
 - Dirección: Muelle Viejo nº 1. 07012 Palma De Mallorca
 - Teléfono: (972) 31 40 70.
 - Fax: (972) 60 16 86.

 - Capitanía Marítima de Pasajes.
 - Dirección: Zona Portuaria. Pasajes-Puerto. 20110 Pasajes (Guipúzcoa).
 - Teléfono: (943) 35 26 16.
 - Fax: (943) 35 33 07.
-

CAPÍTULO 7 - Elaboración de Planes para las Operaciones de a bordo

Referencia: C.07 / PG.XXX— Procedimiento de Tramitación de Quejas a bordo.

-
- Capitanía Marítima de Santa Cruz de Tenerife.
 - Dirección: Vía de Servicio Paso Alto nº 4.
38071 Santa Cruz De Tenerife.
 - Teléfono: (922) 59 73 64.
 - Fax: (922) 59 62 25.

 - Capitanía Marítima de Santander.
 - Dirección: C/ Carlos Haya nº 23. 39009 Santander.
 - Teléfono: (942) 36 14 64.
 - Fax: (942) 36 09 22.

 - Capitanía Marítima de Sevilla.
 - Dirección: Avda. Guadalhorce S/N. (Glorieta) 41012 Sevilla.
 - Teléfono: (954) 29 82 71.
 - Fax: (954) 61 56 48.

 - Capitanía Marítima de Tarragona.
 - Dirección: Plaza De Los Carros nº 2. 43071 Tarragona.
 - Teléfono: (977) 24 09 55.
 - Fax: (977) 22 50 06.

 - Capitanía Marítima de Valencia.
 - Dirección: Acceso Sur. Puerto De Valencia S/N. 46024 Valencia.
 - Teléfono: (963) 67 86 77.
 - Fax: (963) 67 55 52.

 - Capitanía Marítima de Vigo.
 - Dirección: Muelle Trasatlánticos. Edificio Estación Marítima.
Ala Sur, 1ª Pl. 36201 Vigo (Pontevedra)
 - Teléfono: (986) 43 28 66.
 - Fax: (986) 43 56 83.

 - Capitanía Marítima de Vilagarcía de Arousa.
 - Dirección: Rúa Vía De Enlace nº 26.
36600 Vilagarcía de Arousa. (Pontevedra).
 - Teléfono: (986) 56 53 14.
 - Fax: (986) 56 58 94.

 - **Dirección General de la Marina Mercante:**
 - Dirección: C/ Ruíz de Alarcón nº 1. 28014 Madrid.
 - Teléfono: (91) 597 92 69.
 - Fax: (91) 597 92 87.
-

CAPÍTULO 7 - Elaboración de Planes para las Operaciones de a bordo

Referencia: C.07 / PG.XXX— Procedimiento de Tramitación de Quejas a bordo.

C-. Contactos del País de Origen:

- EMBAJADA DE HONDURAS EN MADRID.

Paseo de la Castellana, 164, 2º Dcha.
28046 Madrid, España
Tel: (+34) 91 353 18 06
Fax: (+34) 91 345 81 93
info@embahonduras.es

- SECCIÓN CONSULAR DE HONDURAS EN MADRID.

Paseo de la Castellana, 164, 2º Dcha.
28046 Madrid, España
Tel: (+34) 91 060 19 72
Fax: (+34) 91 345 92 10
consulado@embahonduras.es

CAPÍTULO 7 - Elaboración de Planes para las Operaciones de a bordo

Referencia: C.07 / PG.XXX— Procedimiento de Tramitación de Quejas a bordo.

ANEXO IV.

REGISTRO DE QUEJAS A BORDO.

Fecha presentación	Motivo	Reglas MLC afectadas	Resolución a bordo	Envío a Oficina Cía.	Resolución en Oficina Cía.	Sello y Firma del Capitán.