



O Instituto Social Da Mariña (ISM) é unha Entidade de dereito público de ámbito nacional, con personalidade xurídica propia, que actúa baixo a dirección e tutela do Ministerio de Inclusión, Seguridade Social e Migracións. A súa dirección, dacordo coas persoas da organización e no camiño da excelencia mediante a práctica dunha xestión de calidade, aprobou formalmente as seguintes declaracións:

MISIÓN

E misión do Instituto Social da Mariña a protección social integral das persoas traballadoras do sector marítimo mediante a formación profesional marítima e sanitaria, a atención sanitaria-preventiva na terra e asistencial a bordo e no estranxeiro-, e a xestión do seu Réxime Especial de Seguridade Social.

VISIÓN

O Instituto Social da Mariña persegue ser o referente na protección social e promoción profesional dos traballadores do sector marítimo-pesqueiro a nivel nacional e internacional, e ser recoñecido polos seus usuarios como unha organización excelente, e que a prioridade sexa a satisfacción das necesidades e expectativas do sector.

VALORES

O Instituto Social da Mariña recoñece nos seguintes valores corporativos:

Profesionalidade, integridade e especialización das persoas da organización, reflexadas nun profundo coñecemento do sector para o que traballan.

Proximidade e orientación ao usuario, tradicionalmente exercida a través da rede local da organización, os buques asistenciais e de apoio logístico e os centros asistenciais no estranxeiro.

Eficacia e eficiencia das persoas na prestación dos servizos ao sector, apoiadas na búsqueda da mellora continua e a excelencia na xestión.

Innovación, modernización e adecuación ás novas tecnoloxías, para acadar os obxectivos do desenvolvemento sostible aprobados polas Nacións Unidas.



LOCALIDADE	DIRECCIÓN	C.P.	TELÉFONO
SERVIZOS CENTRAIS DO I.S.M.			
Madrid	Génova, 20 y 24	28004	91 700 66 00
DIRECCIÓNS PROVINCIAIS BASE DO BUQUES ASISTENCIAIS			
Santander	"JUAN DE LA COSA" Avda. Sotileza, s/n	39009	942 21 46 00
Las Palmas	"ESPERANZA DE MAR" León y Castillo, 322	35007	928 49 46 45
ZONAS DE ACTUACIÓN ASIGNADAS A OS BUQUES ASISTENCIAIS			
"JUAN DE LA COSA" Atlántico norte e entre as Illas Azores e o Golfo de Vizcaia			
"ESPERANZA DEL MAR" Costa occidental de África o sur das Canarias, Atlántico norte e entre as Illas Azores e o Golfo de Vizcaia			
PARA CONTACTAR COS BUQUES ASISTENCIAIS			
Frecuencias de radio: 2.182 khz./VHF: canal permanente el 16			
"ESPERANZA DEL MAR" Distintivo : EBUQ MMSI: 224731000 Zonas GMDS : A1- A2-A3-A4		" JUAN DE LA COSA" Distintivo: ECJE MMSI: 224612000 Zonas GMDS: A1-A2-A3-A4	
CHAMADA SELECTIVA DIXITAL (DSC):			
Frecuencias VHF, MF/HF de GMDS Radiotelex NBDP nº 08731 Chamada selectiva DSC 2177/VHF 16		Frecuencias VHF, MF/HF de GMDSS Radiotelex NBDP nº 08612	
INMARSAT TLX, EGC:			
Std-C (581) 4 224 731 20		INMARSAT C: (581) 4 224 612 20 INMARSAT C: (581) 4 224 612 10	
RADIOTELEFONÍA:			
Frecuencias de chamadas entre buques:			
2272 Khz.6224 Khz MF 2182, VHF ch. 16		6224 Khz. Frecuencias Espaderos: 12.356 Khz	
INMARSAT VOZ:			
FBB1	00 870 773 130 011	VSAT1	0034 942 759 401
FBB2	00 870 773 130 012	VSAT2	0034 942 759 402
		FBB1	00 870 773 130 013
		FBB2	00 870 773 130 014
TELÉFONOS VSAT:			
Cisco nº1	00 34 928 919 702		
Cisco nº2	00 34 928 919 703		
INMARSAT FAX:			
FBB Er	00 870 783 1300004	FBB1	00 870 783 130 006
		FBB2	00 870 783 130 007
CENTRO RADIO MÉDICO			
Radiotelefonía:			
•onda corta a través de Pozuelo del Rey.			
•onda media a través das costeiras nacionais.			
Conexión directa:			
Teléfono: 00 34 91 310 34 75		Fax: 00 34 91 308 33 02	

Nipo: 123-21-004-8
Nipo web: 123-21-010-8
Depósito Legal: M-3618-2021



BUQUES DO
INSTITUTO SOCIAL
DA MARIÑA



**CARTA DE
SERVIZOS**

2021/2023
www.seg-social.es



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES



SECRETARÍA DE ESTADO DE LA SEGURIDAD SOCIAL Y PENSIONES
INSTITUTO SOCIAL DE LA MARINA



Entre as actividades levadas a cabo polo INSTITUTO SOCIAL DA MARIÑA (ISM), destacan polo seu impacto as que se prestan aos traballadores embarcados, a través dos seus dous buques asistenciais: Esperanza do Mar e Juan da Cousa, nos aspectos sanitario, marítimo e de salvamento. Neste ámbito, o ISM ofrece a seguinte:

RELACIÓN DE SERVIZOS PRESTADOS

- **Asistencia sanitaria, marítima e de salvamento** nas zonas de actuación asignadas polo ISM aos seus buques asistenciais, que manteñen sistemas de escoita permanente para o efecto.
- **Asistencia sanitaria** mediante consulta telemática aos buques que o soliciten.
- **Asistencia sanitaria a bordo** dos buques solicitantes, cando a situación o requira, mediante a presenza do persoal sanitario e ca axuda do material médico portátil que sexa preciso, e a bordo dos buques asistenciais para consulta ambulatoria ou hospitalización, cando así se aconselle polos médicos e as condicións meteorolóxicas e técnicas o permitan.
- **Intervencións cirúrxicas menores e terapéuticas** para a curación ou, no seu caso, a estabilización clínica para o traslado a centros hospitalarios en terra.
- **Evacuación dos pacientes** que o precisen, no porto máis cercano, coa colaboración dos correspondentes Centros de Coordinación de Salvamento (MRCC), Centros Asistenciais do ISM no estranxeiro, e autoridades consulares españolas.
- **Información sobre uso, revisión e mantemento** de botiquíns a bordo e outras recomendacións sanitarias e hixiénicas preventivas.
- **Asistencia marítima mergulladores**, aguada, combustible, reparacións, electricidade e propulsión- nos buques que o requiran, cando se vexa afectada a súa seguridade e as condicións meteorolóxicas e técnicas o permitan.
- **Colaboración con entidades públicas ou privadas**, mediante convenios, en programas de investigación encamiñados ao melloramento das condicións sanitarias e de vida no mar, así como a preservación do medio mariño.

ISO 9001

BUREAU VERITAS
Certification



NOSOS COMPROMISOS DE CALIDADE

O Instituto Social da Mariña comprométese a:

1 Os buques asistenciais Esperanza do Mar e Juan da Cousa permanecerán operativos nas zonas asignadas, polo menos 280 días ao ano, salvo que as condicións meteorolóxicas adversas ou outras causas de forza maior o impidan, excepcións estas que serán mensualmente comunicadas as cofradías e autoridades da zona de actuación dos buques.

2 Os buques asistenciais terán dispoñibilidade permanente mentres estean navegando, dando resposta radiotelefónica inmediata a todas as solicitudes de asistencia sanitaria, marítima e de salvamento, recibidas, por medio do seu personal especializado.

3 Os correspondentes historiais sanitarios, que constan na base de datos de SANIMAR, utilizaráanse en tempo real en todas as atencións médicas realizadas polos buques asistenciais aos mariñeiros que realízanos os RMEM ou que teñan historiais activos na correspondente base de datos, salvo que se presenten dificultades técnicas nas comunicacións que o impidan.

4 Mantérase en vigor durante cada ano natural polo menos un convenio de colaboración con algún centro hospitalario de referencia en terra que dispoña de unidade de telemedicina, co fin de utilizar técnicas de telemedicina, vídeo-conferencia e transmisión de datos e imaxes en tempo real cando por criterio médico así se considere necesario.

5 A información institucional do ISM na páxina web da Seguridade Social actualízase con antelación a que se produza algunha variación nos servizos que prestan os buques asistenciais, as zonas de navegación asignadas, as súas datas de actuación e as súas frecuencias de chamada. Se a variación de datos debesese ao mal estado da mar ou outros feitos imprevistos, a información actualízase ao coñecerse o feito e, en todo caso, o mesmo día de producirse.

6 As consultas efectuadas a Caixa de correos da Seguridade Social en Internet contestaranse nun máximo de 3 días hábiles.

INDICADORES DO NIVEL DE CALIDADE

1 Porcentaxe de días que permaneceron operativos cada un dos buques asistenciais cada ano en relación cos 280 días que constitúe o correspondente compromiso, de acordo cos datos proporcionados polo Informe de Xestión.

2 Porcentaxe de chamadas atendidas, de buques que demandan asistencia, en relación coas solicitadas, de acordo cos datos proporcionados polo Informe de Xestión.

3 Porcentaxe de consultas realizadas con apoio de historias clínicas, en relación co total das atencións prestadas a mariñeiros que realízanos os RMEM ou que teñan historiais activos na correspondente base de datos, de acordo coa información contida na aplicación SANIMAR.

4 Número de convenios, cos hospitais públicos de referencia, en vigor cada ano.

5 Porcentaxe de actualizacións da información institucional do ISM na páxina web da Seguridade Social, relativas a cambios producidos nas zonas de navegación, datas de actuación e frecuencias de chamada dos buques asistenciais, en relación co número de cambios producidos nun período considerado.

6 Porcentaxe de consultas á Caixa de correos da seguridade social contestadas nun prazo máximo de 3 días hábiles, de acordo cos datos proporcionados pola xestión estatística da Caixa de correos.

FORMAS DE COLABORACIÓN E PARTICIPACIÓN

Os axentes sociais –sindicatos, empresarios, cofradías e colexios profesionais- participan nos plans de actuación do ISM a través do Consello Xeneral, a súa Comisión Executiva e as Comisións Executivas Provinciais.

Por outra parte, os usuarios e cidadáns en xeral, poden participar e colaborar na mellora da prestación dos servizos do ISM a través dos seguintes medios:

a) Formulación das súas queixas e suxerencias, de acordo co que se expón no apartado Queixas y Suxerencias.

b) Expresión das súas opinións a través dos cuestionarios de avaliación da atención e ó servizo recibidos, que se ofrecerán periódicamente aos usuarios de determinados servizos.

c) Expresión das súas opinións nas enquisas que se realicen periódicamente polo ISM para coñecer as súas necesidades e expectativas.

QUEIXAS Y SUXERENCIAS

As manifestacións de insatisfacción cos servizos prestados e as iniciativas para a súa mellora pódense presentar a través de queixas e suxerencias, no formulario establecido ao efecto, presencialmente en cada unidade provincial ou local e na oficina central do ISM, ou por medios electrónicos (neste último caso, requírese a firma electrónica do interesado).

O titular da unidade afectada pola queixa ou suxerencia responderá, polo medio que o interesado sinala ao efecto, nun prazo máximo de 20 días hábiles, informándolle das actuacións realizadas e, no seu caso, das medidas adoptadas en relación coa queixa ou suxerencia formulada.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

No caso de incumprimento de algún dos compromisos declarados nesta Carta, os usuarios e cidadáns en xeral poden presentar reclamación ante a Dirección do ISM, Unidade responsable da mesma.

A persoa titular da Dirección acusará recibo, en todo caso, da reclamación formulada e dará contestación á mesma, ofrecéndolle unha información detallada das circunstancias que determinasen

o incumprimento, de constatarse a súa existencia, nun prazo máximo de 20 días hábiles.

Así mesmo, a persoa titular da Dirección informará á reclamante das medidas que, cando corresponda, se adopten para evitar a repetición do incumprimento denunciado.

En ningún caso as reclamacións por incumprimento dos compromisos declarados nesta Carta darán lugar a responsabilidade patrimonial.

UNIDADE RESPONSABLE DA CARTA

Dirección do Instituto Social da Mariña

C/ Génova, 24_28004 MADRID_Tfno.: 91700 66 00

<http://www.seg-social.es>

<https://sede.seg-social.gob.es>