

El Instituto Social de la Marina (ISM)

es una Entidad de derecho público de ámbito nacional, con personalidad jurídica propia, que actúa bajo la dirección y tutela del Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Su Dirección, de acuerdo con las personas de la organización, y en el camino de la excelencia mediante la práctica una gestión de calidad, ha aprobado formalmente las siguientes declaraciones:

Misión

Es misión del Instituto Social de la Marina la protección social integral a las personas trabajadoras del sector-marítimo pesquero mediante la formación profesional marítima y sanitaria, la atención sanitaria -preventiva en tierra y asistencial a bordo y en el extranjero-, y la gestión de su Régimen Especial de Seguridad Social.

Visión

El Instituto Social de la Marina persigue ser el referente en la protección social y promoción profesional de los trabajadores del sector marítimo-pesquero a nivel nacional e internacional, y ser reconocido por sus usuarios como una organización excelente, cuya prioridad sea la satisfacción de las necesidades y expectativas del sector.

Valores

El Instituto Social de la Marina se reconoce en los siguientes valores corporativos:

Profesionalidad, integridad y especialización de las personas de la organización, reflejadas en un profundo conocimiento del sector para el que trabajan.

Proximidad y orientación al usuario, tradicionalmente ejercida a través de la red local de la organización, los buques asistenciales y de apoyo logístico y los centros asistenciales en el extranjero.

Eficacia y eficiencia de las personas en la prestación de servicios al sector, apoyadas en su capacidad de innovación, modernización y adecuación a las nuevas tecnologías, potenciando la comunicación mediante medios electrónicos.

Servicios Centrales del ISM

C/ Génova, 20 y 24_28004 Madrid_Teléfono: 917006600

Direcciones provinciales base de los buques asistenciales

Juan de la Cosa

Avda. Sotileza, 8_39009 Santander_Teléfono: 942214600

Esperanza del Mar

C/ León y Castillo, 322_35007 Las Palmas_Teléfono: 928494645

Zonas de actuación asignadas a los buques asistenciales

Juan de la Cosa: Atlántico Norte/Islas Azores/Golfo de Vizcaya.

Esperanza del Mar: Costa occidental de África al sur de las Canarias.

Para contactar con los buques asistenciales

Frecuencias de radio: 2.182 khz. VHF: canal permanente el 16

ESPERANZA DEL MAR

Distintivo: EBUQ

MMSI: 224731000

Zonas GMDSS: A1-A2-A3-A4

Llamada selectiva digital (DSC)

Frecuencias VHF, MF/HF de GMDSS

Radiotelex: NBDP n° 08731

Llamada selectiva DSC 2177/VHF 16

INMARSAT, TLX, EGC

Std-C: (581) 4 224 731 20

RADIOTELEFONÍA

Frecuencias de llamadas

entre buques: MF 2.272 Khz.

INMARSAT VOZ

Fleet 77 Br/ 00 870 763 979 418

Fleet 77 Er/ 00 870 763 979 415

Fleet 77 Br/ 00 870 763 979 419

FBB 1 ER/ 00 870 773 130 011

FBB 2 BR/ 00 870 773 130 012

INMARSAT FAX

Fleet 77 Er/ 00 870 600 382 156

FBB 1 ER/ 00 870 783 130 004

email:

capitan.esperanzadelmar@seg-social.es

JUAN DE LA COSA

Distintivo: ECJE

MMSI: 224612000

Zonas GMDSS: A1-A2-A3-A4

Llamada selectiva digital (DSC)

Frecuencias VHF, MF/HF de GMDSS

Radiotelex: NBDP n° 08612

RADIOTELEFONÍA

Frecuencias de llamadas

entre buques: MF 2.272 Khz., MF 6.224 Khz.

Frecuencias Espaderos: MF 12.356 Khz.

INMARSAT VOZ

Fleet 77 Br/ 00 870 764 618 166

Fleet 77 Er/ 00 870 764 618 168

FBB 1 ER/ 00 870 773 130 013

FBB 2 Br/ 00 870 773 130 014

INMARSAT FAX

Fleet 77 n°1/ 00 870 764 618 167

Fleet 77 n°2/ 00 870 764 618 169

FBB 1 ER/ 00 870 783 130 006

FBB 2 BR/ 00 870 783 130 007

email:

juandelacosa.capitan@jcos.ism.seg-social.es

CENTRO RADIOMÉDICO

Radiotelefonía:

Onda corta a través de Pozuelo del Rey.

Onda media a través de costeras nacionales.

Conexión directa:

Teléfono: 0034 91 310 34 75/ Fax: 0034 91 308 33 02



Buques

del Instituto Social de la Marina

Carta de Servicios/2017-2020

www.seg-social.es





Entre las actividades llevadas a cabo por el INSTITUTO SOCIAL DE LA MARINA (ISM), destacan por su impacto las que se prestan a los trabajadores embarcados, a través de sus dos buques asistenciales: **Esperanza del Mar** y **Juan de la Cosa**, en los aspectos sanitario, marítimo y de salvamento. En este ámbito, el ISM ofrece la siguiente:

Relación de servicios prestados

Asistencia sanitaria, marítima y de salvamento en las zonas de actuación asignadas por el ISM a sus buques asistenciales, que mantienen sistemas de escucha permanente al efecto.

- Asistencia sanitaria mediante consulta telemática a los buques que lo soliciten.
- Asistencia sanitaria a bordo de los buques solicitantes, cuando la situación lo requiera, mediante la presencia del personal sanitario y con la ayuda del material médico portátil que se considere adecuado, y a bordo de los buques asistenciales (incluyendo, en su caso, hospitalización) cuando así se aconseje por los médicos y las condiciones meteorológicas y técnicas lo permitan.
- Intervenciones quirúrgicas menores y terapéuticas para la curación o, en su caso, la estabilización clínica para el traslado a centros especializados.
- Evacuación de los pacientes que lo precisen, en el puerto más cercano, con la colaboración de los correspondientes Centros de Coordinación de Salvamento (MRCC), Centros Asistenciales del ISM en el extranjero, y autoridades consulares españolas.
- Información sobre uso, revisión y mantenimiento de botiquines a bordo y otras recomendaciones sanitarias e higiénicas preventivas.
- Asistencia marítima -buceadores, aguada, combustible, reparaciones, electricidad y/o propulsión- en los buques que lo requieran, cuando esté afectada su seguridad y las condiciones meteorológicas y técnicas lo permitan.
- Colaboración con entidades públicas o privadas, mediante convenios, en programas de investigación encaminados al mejoramiento de las condiciones sanitarias y de vida en el mar, así como a la preservación del medio marino.

Nuestros compromisos de calidad

El Instituto Social de la Marina se compromete a:

1. Los buques asistenciales **Esperanza del Mar** y **Juan de la Cosa** permanecerán operativos en las zonas asignadas, al menos 280 días al año, salvo que las condiciones meteorológicas adversas u otras causas de fuerza mayor lo impidan, salvedades éstas que serán mensualmente comunicadas a las cofradías y autoridades de la zona de actuación de los buques.
2. Los buques asistenciales tendrán disponibilidad permanente mientras estén navegando, dando respuesta radiotelefónica inmediata a todas las solicitudes de asistencia sanitaria, marítima y de salvamento, recibidas, por medio de su personal especializado.
3. Los correspondientes historiales sanitarios, que constan en la base de datos de SANIMAR, se utilizarán en tiempo real en todas las atenciones médicas realizadas por los buques asistenciales a los marineros que hayan realizado los RMEM o que tengan historiales activos en la correspondiente base de datos, salvo que se presenten dificultades técnicas en las comunicaciones que lo impidan.
4. Se mantendrá en vigor durante cada año natural al menos un convenio de colaboración con algún centro hospitalario de referencia en tierra que disponga de unidad de telemedicina, con el fin de utilizar técnicas de telemedicina, video-conferencia y transmisión de datos e imágenes en tiempo real cuando por criterio médico así se considere necesario.
5. La información institucional del ISM en la página web de la Seguridad Social se actualizará con antelación a que se produzca alguna variación en los servicios que prestan los buques asistenciales, las zonas de navegación asignadas, sus fechas de actuación y/o sus frecuencias de llamada. Si la variación de fechas se debiera al mal estado de la mar u otros hechos imprevistos, la información se actualizará al conocerse el hecho y, en todo caso, el mismo día de producirse.
6. Las consultas efectuadas al buzón de la Seguridad Social en Internet se contestarán en un máximo de 3 días hábiles.

Indicadores del nivel de calidad

1. Porcentaje de días que ha permanecido operativo cada uno de los buques asistenciales cada año en relación con los 280 días que constituye el correspondiente compromiso, de acuerdo con los datos proporcionados por el Informe de Gestión.
2. Porcentaje de llamadas atendidas, de buques que demandan asistencia, en relación con las solicitadas, de acuerdo con los datos proporcionados por el Informe de Gestión.
3. Porcentaje de consultas realizadas con apoyo de historias clínicas, en relación con el total de las atenciones prestadas a marineros que hayan realizado los RMEM o que tengan historiales activos en la correspondiente base de datos, de acuerdo con la información contenida en la aplicación SANIMAR.
4. Número de convenios, con hospitales públicos de referencia, en vigor cada año.
5. Porcentaje de actualizaciones de la información institucional del ISM en la página web de la Seguridad Social, relativas a cambios producidos en las zonas de navegación, fechas de actuación y/o frecuencias de llamada de los buques asistenciales, en relación con el número de cambios producidos en un período considerado.
6. Porcentaje de consultas al buzón de seguridad social contestadas en un plazo máximo de 3 días hábiles, de acuerdo con los datos proporcionados por la gestión estadística del buzón.

Formas de colaboración y participación

Los agentes sociales –sindicatos, empresarios, cofradías y colegios profesionales- participan en los planes de actuación del ISM a través del Consejo General, su Comisión Ejecutiva y las Comisiones Ejecutivas Provinciales. Por otra parte, los usuarios y ciudadanos en general, pueden participar y colaborar en la mejora de la prestación de los servicios del ISM a través de los siguientes medios:

- a. Formulación de sus quejas y sugerencias, de acuerdo con lo que se expone en el apartado Quejas y Sugerencias.
- b. Expresión de sus opiniones a través de los cuestionarios de evaluación de la atención y el servicio recibidos, que se ofrecerán periódicamente a los usuarios de determinados servicios.
- c. Expresión de sus opiniones en las encuestas que se realicen periódicamente por el ISM para conocer sus necesidades y expectativas.

Quejas y sugerencias

Las manifestaciones de insatisfacción con los servicios prestados y las iniciativas para su mejora se pueden presentar a través de quejas y sugerencias, en el formulario establecido al efecto, presencialmente en cada unidad provincial o local y en la oficina central del ISM, o por medios electrónicos (en este último caso, se requiere la firma electrónica del interesado).

El titular de la unidad afectada por la queja o sugerencia responderá, por el medio que el interesado señale al efecto, en un plazo máximo de 20 días hábiles, informándole de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas en relación con la queja o sugerencia formulada.

Medidas de subsanación

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos declarados en esta Carta, los usuarios y ciudadanos en general pueden presentar reclamación ante la Dirección del ISM, Unidad responsable de la misma.

La persona titular de la Dirección acusará recibo, en todo caso, de la reclamación formulada y dará contestación a la misma, ofreciendo una información detallada de las circunstancias que hubieran determinado el incumplimiento, de constatarse su existencia, en un plazo máximo de 20 días hábiles.

Asimismo, la persona titular de la Dirección informará a la reclamante de las medidas que, cuando corresponda, se adopten para evitar la repetición del incumplimiento denunciado.

En ningún caso las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta darán lugar a responsabilidad patrimonial.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

Dirección del Instituto Social de la Marina
C/ Génova, 24_28004 MADRID_Tfno.: 91700 66 00
<http://www.seg-social.es>
<https://sede.seg-social.gob.es>