



L'INSTITUT SOCIAL DE LA MARINA (ISM) és una Entitat de Ldret públic d'àmbit nacional, amb personalitat jurídica pròpia, que actua sota la direcció i tutela del Ministeri d'Inclusió, Seguretat Social i Migracions. La seva Direcció, d'acord amb les persones de l'organització i, en el camí de l'excel·lència mitjançant la pràctica d'una gestió de qualitat, ha aprovat formalment les declaracions següents:

01 ⊕ MISSIÓ

És missió de l'Institut Social de la Marina proporcionar una protecció social integral a les persones treballadores del sector marítim mitjançant la formació professional marítima i sanitària, l'atenció sanitària —preventiva a terra i assistencial a bord i a l'estranger— i la gestió del seu Règim Especial de Seguretat Social.

02 👁 VISIÓ

L'Institut Social de la Marina aspira a aconseguir els millors estàndards de qualitat en la gestió dels serveis públics encomanats i persegueix ser el referent en la protecció social i promoció professional de les persones treballadores del sector marítimopesquer en els àmbits nacional i internacional, buscant el reconeixement de l'excel·lència amb el mínim cost per a la societat.

03 ✋ VALORS

L'Institut Social de la Marina es reconeix en els valors corporatius següents:

- ✓ Professionalitat i especialització de les persones de l'organització, que es reflecteixen en un profund coneixement del sector per al que treballen, i garantia del respecte als drets i llibertats fonamentals del ciutadà.
- ✓ Proximitat i orientació a l'usuari en la gestió dels seus tràmits fomentant la participació ciutadana a través dels diferents canals de comunicació, ja sigui presencial o telemàticament, i atenent a les noves necessitats i demandes del sector.
- ✓ Innovació, modernització i adequació a les noves tecnologies.
- ✓ Transparència en la gestió, amb rendició de comptes a la societat.
- ✓ Responsabilitat social i compromís amb el medi ambient, impulsant i facilitant la consecució dels objectius de desenvolupament sostenible.

DIRECCIONS PROVINCIALS

LOCALITAT	ADREÇA	CP	TELÈFON
Alacant	Far de Santa Pola, 2 alicante.dirprov.ism@seg-social.es	03001	965126523
Almeria	c/ Port Pesquer s/n almeria.dirprov.ism@seg-social.es	04002	950620211
Illes Balears	C/ Moll Vell, 15 illesbalears.dirprov.ism@seg-social.es	07012	971725606
Barcelona	C/ Albareda, 1 barcelona.dirprov.ism@seg-social.es	08004	934439600
Bizkaia	c/ Verge de Begoña, 32 bizkaia.dirprov.ism@seg-social.es	48006	944739000
Cadix	av. de Vigo, s/n cadiz.dirprov.ism@seg-social.es	11006	956251703
Cantàbria	av. Sotileza, 8 santander.dirprov.ism@seg-social.es	39009	942214600
Cartagena	pl. Miguel Peris i Segarra, s/n cartagena.dirprov.ism@seg-social.es	30202	968502050
Castelló	Pl Miguel Peris i Segarra, s/n castellon.dirprov.ism@seg-social.es	12100	964283072
Ceuta	av. Muelle Canoner Dato, 20 ceuta.dirprov.ism@seg-social.es	51001	956500240
Gijón	c/ Celestino Junquera, 19 gijon.dirprov.ism@seg-social.es	33201	985327200
Guipúscoa	c/ Germans Otamendi, 13 guipuzkoa.dirprov.ism@seg-social.es	20014	943483200
Huelva	av. Hispanoamérica, 9 huelva.dirprov.ism@seg-social.es	21001	959257411
La Corunya	c/ Ramón i Cajal, 2 acoruna.dirprov.ism@seg-social.es	15006	881909800
Las Palmas	c/ León i Castell, 322 laspalmas.dirprov.ism@seg-social.es	35007	928494645
Lugo	Ronda Músic Xosé Castiñeira, 10 bxs. lugo.dirprov.ism@seg-social.es	27002	982225010
Madrid	C/ Churruca, 2 madrid.dirprov.ism@seg-social.es	28004	915919900
Màlaga	Passadis de l'Escorxador, 4 malaga.dirprov.ism@seg-social.es	29002	952359361
Melilla	av. Marina Española, 7 melilla.dirprov.ism@seg-social.es	52001	951764300
Tenerife	av. d'Anaga, s/n tenerife.dirprov.ism@seg-social.es	38001	922598900
Sevilla	c/ Fernando IV, 1 sevilla.dirprov.ism@seg-social.es	41011	954286028
Tarragona	c/ Francisc Bastos, 19 – 3r tarragona.dirprov.ism@seg-social.es	43005	977191000
València	Avinguda del Port, 300 valencia.dirprov.ism@seg-social.es	46024	963359900
Vigo	av. Beiramar, 51 vigo.dirprov.ism@seg-social.es	36202	986216100
Vilagarcía de Arousa	av. de la Marina, 23 vilagarcia.dirprov.ism@seg-social.es	36600	986568300

SERVEIS CENTRALS DE L'ISM

Madrid	Gènova, 24 y 20	28004	917006600
--------	-----------------	-------	-----------

CENTRES NACIONALS DE FORMACIÓ

Bamio	O Salgueiral, 43 -BAMIO Vilagarcía de Arousa	36618	T.986566640 F.986 506111
Isla Cristina	av. Federico Silva Muñoz, s/n Isla Cristina	21410	T.959 344533

Nipo: 123-24-061-6 Nipo web: 123-24-058-2 Depósito legal: M 8795-2024



CARTA DE SERVEIS 2024-2027

SANITAT MARÍTIMA I FORMACIÓ MARÍTIMA DE L'INSTITUT SOCIAL DE LA MARINA

WWW.SEG-SOCIAL.ES





Entre les activitats dutes a terme per l'ISM, destaquen les que afecten els programes de Sanitat Marítima, en medicina preventiva i assistencial, així com als programes de Formació, des de la planificació dels cursos fins a l'avaluació de la docència. En aquest àmbit, l'ISM ofereix la següent:

RELACIÓ DE SERVEIS PRESTATS

SANITAT MARÍTIMA

Medicina Assistencial

- **Assistència sanitària integral** a través del Centre Radiomèdic (consultes radiomèdiques sense limitació geogràfica, per facultatius propis les 24 h del dia, 365 dies a l'any) i dels vaixells sanitaris en aigües nacionals i internacionals (tractament i seguiment mèdic, atenció social, evacuació de tripulants).
- **Assistència sociosanitària** a través dels Centres Assistencials de l'ISM a l'estranger (Mauritània, Senegal, Seychelles i Namíbia).

Medicina Preventiva

- **Reconeixements mèdics d'embarcament** marítim d'acord amb normativa nacional i convenis internacionals.
- **Inspecció de les condicions higienicosanitàries** de vaixells, aplicant Convenis internacionals OIT.
- **Educació i informació sanitària** dels treballadors del mar, incloent-hi campanyes de divulgació, prevenció i promoció de la salut.
- **Revisió de farmacioles reglamentàries a bord:** control del seu contingut i conservació (ara també en línia); informació i sensibilització per impulsar el seu ús i actualització; facilitació de documentació relativa a la farmaciola (documents de control del contingut, guia sanitària, etc.); convocatòries anuals d'ajuts econòmics per a la dotació de farmacioles.
- **Formació Sanitària (FS):** impartició de cursos de FS Específica inicial i avançada (presencials i en línia), per a activitats subaquàtiques i de primers auxilis; expedició de Certificats de FS Específica; edició de llibres de text i suports audiovisuals digitals; homologació de centres privats per impartir FS Específica.

FORMACIÓ MARÍTIMA

- **Assessorament i orientació** al treballador del mar en matèria de formació professional marítima i sanitària ⁽¹⁾
- **Impartició de la formació** necessària per desenvolupar l'activitat laboral al sector marítimopesquer de manera gratuïta en els termes regulats en la normativa d'aplicació.
- **Desenvolupament de les actuacions** de cooperació internacional derivades d'acords assolits amb Organismes Internacionals.
- **Desenvolupament de les actuacions** de cooperació internacional derivades de l'ensenyament reglat (Cicles Formatius de Grau Mitjà i Superior) a l'Escola de Formació Professional Marítimopesquera de l'ISM.

1) Els Plans Anuals de Formació professional marítima i sanitària de l'Institut Social de la Marina, i les seves ampliacions, estan cofinançats pel Fons Social Europeu en el marc del Programa Operatiu aplicable en el moment de realització dels cursos inclosos en ells.

ELS NOSTRES COMPROMISOS DE QUALITAT

L'Institut Social de la Marina es compromet a:

Reconeixements Mèdics d'Embarcament Marítim (RMEM)

- Es realitzaran de manera que els treballadors del sector no efectuin més d'1 desplaçament al Centre de Sanitat Marítima.
- Es posarà a disposició de l'interessat, a més del certificat mèdic d'aptitud, un informe mèdic sobre el seu estat de salut en un termini màxim de 3 dies hàbils des de l'acabament del RMEM.

Revisió de Farmacioles

- Es realitzaran en un temps inferior a 5 dies hàbils des de la sol·licitud per a farmacioles tipus A i B i 3 dies hàbils per a farmacioles tipus C. Tret d'aturada biològica i situacions anàlogues que no impliquin urgència especial.

Formació

- Es publicarà en la pàgina web de Seguretat Social, el mes de gener de cada any, el Pla Anual de Formació.
- Es posarà a disposició dels alumnes els certificats i diplomes acreditatius en el termini màxim de 3 dies hàbils des de l'acabament dels cursos.
- Es tramitaran i resoldran els reemborsaments de despeses presentades pels alumnes assistents en un termini no superior a 30 dies hàbils, des de la presentació de la documentació justificativa de la despesa.
- Es tramitaran i resoldran les sol·licituds de cursos de formació en un temps màxim de 20 dies hàbils a comptar des de la data de registre de la sol·licitud.

Bústia de consultes a Internet

- Les consultes efectuades a la bústia de la Seguretat Social es contestaran en un màxim de 3 dies hàbils a comptar des de l'endemà a l'entrada a la bústia.

INDICADORS DEL NIVELL DE QUALITAT

Reconeixements Mèdics d'Embarcament Marítim

- Percentatge dels RMEM per a la realització del qual no s'hagin efectuat més d'1 de visita al Centre per part dels treballadors.
- Percentatge dels informes mèdics la posada dels quals a disposició de l'interessat no hagi superat els 3 dies hàbils, a comptar des del dia d'acabament del RMEM.

Revisió de Farmacioles

Percentatge de farmacioles tipus A/B i C, la revisió de les quals s'hagi dut a terme en un temps que no superi ■ els terminis de revisió de 5 i 3 dies hàbils, respectivament.

Formació professional Marítima i Sanitària

- Data de publicació del Pla Anual de Formació en la pàgina web de la Seguretat Social.
- Percentatge de certificats i diplomes lliurats als alumnes que hagin completat l'acció formativa en un termini màxim de 3 dies hàbils a comptar des de l'acabament dels cursos.
- Percentatge de reemborsos de despeses dels alumnes presentats per alumnes que hagin finalitzat l'acció formativa resolts en un termini màxim de 30 dies hàbils a comptar des de la presentació de la sol·licitud i documentació completa d'acreditació de la despesa.
- Percentatge de sol·licituds de cursos resoltes en un termini màxim de 20 dies.

Bústia de consultes a Internet

Percentatge de consultes a la bústia de la Seguretat Social contestades en un termini màxim de 3 dies hàbils

FORMES DE COL·LABORACIÓ I PARTICIPACIÓ

Els agents socials —sindicats, empresaris, confraries i col·legis professionals— participen en els plans d'actuació de l'ISM a través del Consell General, la seva Comissió Executiva i les Comissions Executives Provincials.

D'altra banda, els usuaris i ciutadans en general poden participar i col·laborar en la millora de la prestació dels serveis de l'ISM a través dels següents mitjans:

- a. Formulació de les seves queixes i suggeriments, d'acord amb el que s'exposa en l'apartat Queixes i Suggeriments.
- b. Expressió de les seves opinions a través dels qüestionaris d'avaluació de l'atenció i el servei rebuts que s'oferiran periòdicament als usuaris de determinats serveis.
- c. Expressió de les seves opinions a les enquestes que es realitzin periòdicament per l'ISM per conèixer les seves necessitats i expectatives.

QUEIXES I SUGGERIMENTS

Les manifestacions d'insatisfacció amb els serveis prestats i les iniciatives per a la seva millora es poden presentar a través de queixes i suggeriments, al formulari establert a l'efecte, presencialment en cada unitat provincial o local i a l'oficina central de l'ISM, o per mitjans telemàtics (en aquest últim cas, es requereix la signatura electrònica de l'interessat).

El titular de la unitat afectada per la queixa o suggeriment respondrà, pel mitjà que l'interessat assenyali a l'efecte, en un termini màxim de 20 dies hàbils, i l'informarà de les actuacions realitzades i, si s'escau, de les mesures adoptades en relació amb la queixa o suggeriment formulat.

MESURES D'ESMENA

En cas d'incompliment d'algun dels compromisos declarats en aquesta Carta, els usuaris i ciutadans en general poden presentar una reclamació davant de la Direcció de l'ISM, Unitat responsable d'aquesta.

La persona titular de la Direcció acusarà recepció, en tot cas, de la reclamació formulada i hi donarà contestació, de manera que ofereixi una informació detallada de les circumstàncies que haguessin determinat l'incompliment, en cas que es constati la seva existència, en un termini màxim de 20 dies.

Així mateix, la persona titular de la Direcció informarà la reclamant de les mesures que, si escau, s'adoptin per evitar la repetició de l'incompliment denunciat.

En cap cas les reclamacions per incompliment dels compromisos declarats en aquesta Carta no donaran lloc a responsabilitat patrimonial.



Cofinanciado por la Unión Europea



Fondos Europeos



UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA

Direccions de l'Institut Social de la Marina
C/ Génova, 24 - 28004 - Madrid. Tel.: 91 700 66 00

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