



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 Inclusión, Seguridad Social y Migraciones. Su Dirección, de acuerdo con las personas de la organización, y en el camino de la excelencia mediante la práctica de 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 la búsqueda de la mejora continua y la excelencia en la gestión.

Innovación, modernización y adecuación a las nuevas tecnologías, todo ello en línea con la consecución de los objetivos de desarrollo sostenible aprobados por Naciones Unidas.



DIRECCIONES PROVINCIALES

| LOCALIDAD | DIRECCIÓN | C.P. | TELÉFONO |
|---|---|-------|-------------------------------|
| Alicante | Faro de Santa Pola, 2 alicante.dirprov.ism@seg-social.es | 03001 | 965 12 65 23 |
| Almería | Muelle Puerto Pesquero s/n almeria.dirprov.ism@seg-social.es | 04002 | 950 62 02 11 |
| Barcelona | Albareda, 1 barcelona.dirprov.ism@seg-social.es | 08004 | 934 43 96 00 |
| Bilbao | Virgen de Begoña, 32 vizcaya.dirprov.ism@seg-social.es | 48006 | 944 73 90 00 |
| Cádiz | Avda. de Vigo, s/n cadiz.dirprov.ism@seg-social.es | 11006 | 95 625 17 03 |
| A Coruña | C/ Ramón y Cajal, 2 acoruña.dirprov.ism@seg-social.es | 15006 | 881 90 98 00 |
| Cartagena (Murcia) | Paseo Alfonso XII, s/n cartagena.dirprov.ism@seg-social.es | 30202 | 96 850 20 50 |
| Castellón | Plaza Miquel Peris i Segarra, s/n castellon.dirprov.ism@seg-social.es | 12100 | 96 428 30 72 |
| Ceuta | Avda. Muelle Cañonero Dato, 20 ceuta.dirprov.ism@seg-social.es | 51001 | 95 650 02 40 |
| Gijón (Asturias) | Celestino Junquera, 19 gijon.dirprov.ism@seg-social.es | 33201 | 98 532 72 00 |
| Donostia (Gipuzkoa) | Hermanos Otamendi, 13 gipuzcoa.dirprov.ism@seg-social.es | 20014 | 94 348 32 00 |
| Huelva | Avda. Hispanoamérica, 9 huelva.dirprov.ism@seg-social.es | 21001 | 95 925 74 11 |
| Lugo | Ronda Múxico Xosé Castiñeiras, 10-Bajo lugo.dirprov.ism@seg-social.es | 27002 | 98 222 50 10 |
| Madrid | Churruca, 2 madrid.dirprov.ism@seg-social.es | 28004 | 91 591 99 00 |
| Málaga | Pasillo del Matadero, 4 (Puente del Carmen) malaga.dirprov.ism@seg-social.es | 29002 | 95 235 93 61 |
| Melilla | Avda. de la Marina Española, 7 melilla.dirprov.ism@seg-social.es | 52001 | 95 176 43 00 |
| Illes Balears (Palma de Mallorca) | Moll Vell, 15 illesbalears.dirprov.ism@seg-social.es | 07012 | 97 172 56 06 |
| Las Palmas de Gran Canaria (Las Palmas) | León y Castillo, 322 laspalmas.dirprov.ism@seg-social.es | 35007 | 92 849 46 45 |
| Cantabria (Santander) | Avda. Sotileza, 8 santander.dirprov.ism@seg-social.es | 39009 | 94 221 46 00 |
| Sevilla | Fernando IV, 1 sevilla.dirprov.ism@seg-social.es | 41011 | 95 428 60 28 |
| Tarragona | Francesc Bastos, 19 tarragona.dirprov.ism@seg-social.es | 43005 | 97 719 10 00 |
| Santa Cruz de Tenerife | Avda. de Anaga, s/n tenerife.dirprov.ism@seg-social.es | 38001 | 92 259 89 00 |
| València | Avinguda del Port, 300 valencia.dirprov.ism@seg-social.es | 46024 | 96 335 99 00 |
| Vigo | Avda. Orillamar, 51 vigo.dirprov.ism@seg-social.es | 36202 | 986 21 61 00 |
| Vilagarcía de Arousa (Pontevedra) | C/ Alejandro Cerecedo, 8 vilagarcia.dirprov.ism@seg-social.es | 36600 | 98 656 83 00 |
| SERVICIOS CENTRALES DEL ISM | | | |
| Madrid | Génova, 20 y 24 | 28004 | 91 700 66 00 |
| CENTROS NACIONALES DE FORMACIÓN MARÍTIMA | | | |
| Bamio | O Salgueiral, 43/ Bamio | 36618 | 986 566 640 F: 986 506 111 |
| Isla Cristina | C/ Islamar, s/n Isla Cristina | 21410 | 959 344 540 F: 959 344 546 |



CENTROS NACIONALES DE FORMACIÓN MARÍTIMA DEL

INSTITUTO SOCIAL DE LA MARINA

BAMIO/ ISLA CRISTINA



CARTA DE SERVICIOS

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



El Instituto Social de la Marina (ISM) desarrolla a través de los centros nacionales de formación de Bamio (Vilagarcía de Arousa, Pontevedra) y de Isla Cristina (Huelva), actuaciones formativas, dirigidas a asegurar el nivel de competencia de las tripulaciones y a reforzar la estabilidad en el empleo de los trabajadores, facilitando a los profesionales del mar el acceso a una formación profesional de carácter específico que les permita estar en posesión de títulos y certificados contemplados en los convenios, recomendaciones y demás normas internacionales que sean de aplicación, en particular las ratificadas por la Organización Marítima Internacional (OMI), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO).

Así, los centros nacionales de formación marítima llevan a cabo acciones formativas dirigidas a:

- Preservar la seguridad de la vida humana en la mar.
- Fomentar la salud laboral en el trabajo marítimo, la seguridad operacional del buque, así como la prevención y lucha contra la contaminación en el medio marino.
- Mantener los equipos propulsores y aquellos que hacen que el buque resulte operativo.
- Acceder a las tecnologías de la información y de la comunicación y, en general, a la mejora y promoción profesionales.

RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

En su calidad de centros especializados en la formación profesional marítimo pesquera:

- 1 Participan activamente en la elaboración de los planes de formación que anualmente aprueba el Instituto Social de la Marina.
- 2 Colaboran en las actividades de cooperación con otros organismos, organizaciones internacionales y terceros países.

En su calidad de Centros Nacionales:

Atienden, en función del número de plazas disponibles en cada curso específico incluido en el Plan Anual de Formación para su impartición por los mismos, las demandas de formación que se materializan en las direcciones provinciales del Instituto Social de la Marina.

Imparten la acción formativa bajo los estándares de calidad fijados por el Instituto Social de la Marina y, en particular, atendiendo al cumplimiento de las exigencias impuestas para los cursos homologados por la Dirección General de la Marina Mercante.

Cuando así se requiere, las actividades formativas se realizan en régimen de internado.

NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD

Los Centros Nacionales de Formación Marítima se comprometen a que:

- 1 Se convoquen cursos impartiendo al menos 7.000 horas lectivas en el Centro de Bamio y 3.000 horas lectivas en el de Isla Cristina cada año.
- 2 La respuesta a las solicitudes de los servicios ofrecidos por los Centros Nacionales en las respectivas Guías de Servicios, serán contestadas en el plazo máximo de 24 horas.
- 3 Las reclamaciones académicas y felicitaciones presentadas serán contestadas en un plazo máximo de 15 días hábiles.
- 4 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 horas de formación impartidas en cada uno de los dos centros nacionales de formación del ISM al cabo de un año natural, en relación con las 7.000 horas lectivas en el Centro de Bamio y con las 3.000 en el de Isla Cristina.
- 2 Porcentaje de respuestas a las solicitudes de los servicios ofrecidos por los Centros Nacionales en las respectivas Guías de Servicios, que son contestadas en el plazo máximo de 24 horas.
- 3 Porcentaje de reclamaciones académicas y felicitaciones presentadas que se contestan en un tiempo que no supere el plazo máximo de 15 días hábiles.
- 4 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.

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.

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 constatar 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>



UNIÓN EUROPEA
FONDO SOCIAL EUROPEO
"El FSE invierte en tu futuro"

