



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:

## 01 MISIÓN

Es misión del Instituto Social de la Marina proporcionar una protección social integral a las personas trabajadoras del sector-marítimo 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.

## 02 VISIÓN

El Instituto Social de la Marina aspira a conseguir los mejores estándares de calidad en la gestión de los servicios públicos encomendados y persigue ser el referente en la protección social y promoción profesional de las personas trabajadoras del sector marítimo-pesquero a nivel nacional e internacional, buscando el reconocimiento de la excelencia con el mínimo coste para la sociedad.

## 03 VALORES

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

- ✓ Profesionalidad y especialización de las personas de la organización, reflejadas en un profundo conocimiento del sector para el que trabajan, garantizando el respeto a los derechos y libertades fundamentales del ciudadano.
- ✓ Proximidad y orientación al usuario en la gestión de sus trámites fomentando la participación ciudadana a través de los distintos canales de comunicación, ya sea presencial o telemáticamente y atendiendo a las nuevas necesidades y demandas del sector.
- ✓ Innovación, modernización y adecuación a las nuevas tecnologías.
- ✓ Transparencia en la gestión, con rendición de cuentas a la sociedad.
- ✓ Responsabilidad social y compromiso con el medio ambiente, impulsado y facilitando la consecución de los objetivos de desarrollo sostenible.

## DIRECCIONES PROVINCIALES

LOCALIDAD	DIRECCIÓN	C.P.	TELÉFONO
Alicante	Faro de Santa Pola, 2 alicante.dirprov.ism@seg-social.es	03001	965126523
Almería	C/ Puerto Pesquero 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/ Virgen de Begoña, 32 bizkaia.dirprov.ism@seg-social.es	48006	944739000
Cádiz	Avda. de Vigo, s/n cadiz.dirprov.ism@seg-social.es	11006	956251703
Cantabria	Avda. Sotileza, 8 santander.dirprov.ism@seg-social.es	39009	942214600
Cartagena	Paseo Alfonso XII, s/n cartagena.dirprov.ism@seg-social.es	30202	968502050
Castellón	Pl Miguel Peris i Segarra, s/n castellon.dirprov.ism@seg-social.es	12100	964283072
Ceuta	Avda. Muelle Cañonero Dato,20 ceuta.dirprov.ism@seg-social.es	51001	956500240
Gijón	C/ Celestino Junquera,19 gijon.dirprov.ism@seg-social.es	33201	985327200
Gipuzkoa	C/ Hermanos Otamendi, 13 guipuzkoa.dirprov.ism@seg-social.es	20014	943483200
Huelva	Avda. Hispanoamérica, 9 huelva.dirprov.ism@seg-social.es	21001	959257411
A Coruña	C/ Ramón y Cajal, 2 acoruna.dirprov.ism@seg-social.es	15006	881909800
Las Palmas	C/ León y Castillo, 322 laspalmas.dirprov.ism@seg-social.es	35007	928494645
Lugo	Ronda Músico Xosé Castiñeira, 10 bajo lugo.dirprov.ism@seg-social.es	27002	982225010
Madrid	C/ Churruca, 2 madrid.dirprov.ism@seg-social.es	28004	915919900
Málaga	Pasillo del Matadero, 4 malaga.dirprov.ism@seg-social.es	29002	952359361
Melilla	Avda. Marina Española, 7 melilla.dirprov.ism@seg-social.es	52001	951764300
Tenerife	Avda. de 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/ Francesc Bastos, 19 – 3º tarragona.dirprov.ism@seg-social.es	43005	977191000
Valencia	Avinguda del Port, 300 valencia.dirprov.ism@seg-social.es	46024	963359900
Vigo	Avda. Beiramar, 51 vigo.dirprov.ism@seg-social.es	36202	986216100
Vilagarcía de Arousa	Avda. de la Marina,23 vilagarcia.dirprov.ism@seg-social.es	36600	986568300
<b>SERVICIOS CENTRALES DEL ISM</b>			
Madrid	Génova, 24 y 20	28004	917006600
<b>CENTROS NACIONALES DE FORMACIÓN</b>			
Bamio	O Salgueiral, 43 -BAMIO Vilagarcía de Arousa	36618	T.986566640 F.986 506111
Isla Cristina	Avda. Federico Silva Muñoz, s/n Isla Cristina	21410	T.959 344533



CARTA DE SERVICIOS 2024/2027

CENTROS  
NACIONALES DE  
FORMACIÓN DEL ISM

• BAMIO  
• ISLA CRISTINA

WWW.SEG-SOCIAL.ES





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 marítima 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.
- 3 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.
- 4 Imparten** la acción formativa conforme a los estándares de calidad establecidos por el propio Instituto Social de la Marina y, en particular, atendiendo al cumplimiento de las exigencias que conllevan las homologaciones de la Dirección General de la Marina Mercante para impartir determinados tipos de cursos.

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

## NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD

### Los Centros Nacionales de Formación se comprometen a que:

- 1** Cada año se impartirán al menos 7.000 horas lectivas en el Centro Nacional de Bamio y 3.000 horas lectivas en el Centro Nacional de Formación de Isla Cristina.
- 2** Se dará respuesta a las solicitudes de los servicios ofrecidos por los Centros Nacionales de Formación en las respectivas guías de servicios, se contestarán en un plazo máximo de 24 horas desde que se reciba la solicitud.
- 3** Las reclamaciones académicas y felicitaciones presentadas se contestarán en un plazo máximo de 15 días hábiles desde su presentación.
- 4** Las consultas efectuadas al buzón de la Seguridad Social en Internet se contestarán en un máximo de 3 días hábiles contados desde el día siguiente a la entrada en el buzón.

## INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD

- 1** Porcentaje de horas de formación efectivamente impartidas en cada uno de los dos Centros Nacionales de Formación del ISM al cabo de un año natural, teniendo como referencia 7.000 horas lectivas mínimas anuales a realizar en el Centro de Formación de Bamio y 3.000 horas lectivas mínimas anuales a realizar en el Centro Nacional de Formación Isla Cristina.
- 2** Porcentaje de respuestas dadas en un plazo máximo de 24 horas a las solicitudes de los servicios ofrecidos por los Centros Nacionales en las respectivas Guías de Servicios.
- 3** Porcentaje de reclamaciones académicas y felicitaciones contestadas en un plazo máximo de 15 días hábiles a contar desde su presentación.
- 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.

- **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, ofreciéndole 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.



Cofinanciado por la Unión Europea



Fondos Europeos



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>