



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 gipuzkoa.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
SERVICIOS CENTRALES DEL ISM			
Madrid	Génova, 24 y 20	28004	917006600
CENTROS NACIONALES DE FORMACIÓN			
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

Nipo: 123-24-064-2 Nipo web: 123-24-057-7 Depósito legal: M 8794-2024



CARTA DE SERVICIOS ISM 2024/2027

SANIDAD MARÍTIMA Y FORMACIÓN MARÍTIMA DEL INSTITUTO SOCIAL DE LA MARINA

WWW.SEG-SOCIAL.ES





NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD

El Instituto Social de la Marina se compromete a:

Reconocimientos Médicos de Embarque Marítimo (RMEM)

- Se realizarán de manera que los trabajadores del sector no efectúen más de 1 desplazamiento al Centro de Sanidad Marítima.
- Se pondrá a disposición del interesado, además del certificado médico de aptitud, un informe médico sobre su estado de salud en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la finalización del RMEM.

Revisión de Botiquines

- Se realizarán en un tiempo inferior a 5 días hábiles desde la solicitud para botiquines tipo A y B y 3 días hábiles para botiquines tipo C. Excepto por paro biológico y situaciones análogas que no impliquen especial urgencia.

Formación

- Se publicará en la página web de Seguridad Social, en el mes de enero de cada año, el Plan Anual de Formación.
- Se pondrá a disposición de los alumnos los certificados y diplomas acreditativos en el plazo máximo de 3 días hábiles desde la finalización de los cursos.
- Se tramitarán y resolverán los reembolsos de gastos presentados por los alumnos asistentes en un plazo no superior a 30 días hábiles, desde la presentación de la documentación justificativa del gasto.
- Se tramitarán y resolverán las solicitudes de cursos de formación en un tiempo máximo de 20 días hábiles a contar desde la fecha de registro de la solicitud.

Buzón de consultas en Internet

- Las consultas efectuadas al buzón de la Seguridad Social 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

Reconocimientos Médicos de Embarque Marítimo

- Porcentaje de los RMEM para cuya realización no se hayan efectuado más de 1 de visita al Centro por parte de los trabajadores.
- Porcentaje de los informes médicos cuya puesta a disposición del interesado no haya superado los 3 días hábiles, a contar desde el día de finalización del RMEM.

Revisión de Botiquines

- Porcentaje de botiquines tipos A/B y C, cuya revisión se haya llevado a cabo en un tiempo que no supere los plazos de revisión de 5 y 3 días hábiles, respectivamente.

Formación Profesional Marítima y Sanitaria

- Fecha de publicación del Plan Anual de Formación en la página web de la Seguridad Social.
- Porcentaje de certificados y diplomas entregados a los alumnos que hayan completado la acción formativa en un plazo máximo de 3 días hábiles a contar desde la finalización de los cursos.
- Porcentaje de reembolsos de gastos de los alumnos presentados por alumnos que hayan finalizado la acción formativa resueltos en un plazo máximo de 30 días hábiles a contar desde la presentación de la solicitud y documentación completa de acreditación del gasto.
- Porcentaje de solicitudes de cursos resueltas en un plazo máximo de 20 días.

Buzón de consultas en Internet

- Porcentaje de consultas al buzón de la Seguridad Social contestadas en un plazo máximo de 3 días hábiles.

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 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.



Cofinanciado por la Unión Europea



Fondos Europeos



Entre las actividades llevadas a cabo por el ISM, destacan las que afectan a los programas de Sanidad Marítima, en medicina preventiva y asistencial, así como a los programas de Formación, desde la planificación de los cursos hasta la evaluación de la docencia. En este ámbito, el ISM ofrece la siguiente:

RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

SANIDAD MARÍTIMA

Medicina Asistencial

- Asistencia sanitaria integral** a través del Centro Radio Médico (consultas radiomédicas sin limitación geográfica, por facultativos propios las 24h del día, 365 días al año) y de los buques sanitarios en aguas nacionales e internacionales (tratamiento y seguimiento médico, atención social, evacuación de tripulantes).
- Asistencia socio-sanitaria** a través de los Centros Asistenciales del ISM en el extranjero (Mauritania, Senegal, Seychelles y Namibia).

Medicina Preventiva

- Reconocimientos médicos de embarque** marítimo de acuerdo con normativa nacional y convenios internacionales.
- Inspección de las condiciones higiénico-sanitarias** de buques, aplicando Convenios internacionales OIT.
- Educación e información sanitaria** de los trabajadores del mar, incluyendo campañas de vacunación y de divulgación, prevención y promoción de la salud.
- Revisión de botiquines reglamentarios a bordo:** control de su contenido y conservación (ahora también de forma online); información y sensibilización para impulsar su uso y actualización; facilitación de documentación relativa al botiquín (documentos de control del contenido, guía sanitaria, etc.); convocatorias anuales de ayudas económicas para la dotación de botiquines.
- Formación Sanitaria (FS):** impartición de cursos de FS Específica inicial y avanzada (presenciales y online), para actividades subacuáticas y de primeros auxilios; expedición de Certificados de FS Específica; edición de libros de texto y soportes audiovisuales digitales; homologación de centros privados para impartir FS Específica.

FORMACIÓN MARÍTIMA

- Asesoramiento y orientación** al trabajador del mar en materia de formación profesional marítima y sanitaria (1)
- Impartición de la formación** necesaria para desarrollar la actividad laboral en el sector marítimo-pesquero de manera gratuita en los términos regulados en la normativa de aplicación.
- Desarrollo de las actuaciones** de cooperación internacional derivadas de acuerdos alcanzados con Organismos Internacionales.
- Desarrollo de las actuaciones** de cooperación internacional derivadas de la enseñanza reglada (Ciclos Formativos de Grado Medio y Superior) en la Escuela de Formación Profesional Marítimo-Pesquera del ISM.

(1) Los Planes Anuales de Formación profesional marítima y sanitaria del Instituto Social de la Marina, y sus ampliaciones, están cofinanciados por el Fondo Social Europeo en el marco del Programa Operativo aplicable en el momento de realización de los cursos incluidos en ellos.



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>