



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.

## SERVICIOS CENTRALES DEL I.S.M.

LOCALIDAD	DIRECCIÓN	C.P.	TELÉFONO
<b>SERVICIOS CENTRALES DEL ISM</b>			
Madrid	Génova, 20 y 24	28004	91 700 66 00
<b>DIRECCIONES PROVINCIALES BASE DE LOS BUQUES ASISTENCIALES</b>			
Santander	"JUAN DE LA COSA"		
	Avda. Sotileza, s/n	39009	942 21 46 00
Las Palmas	"ESPERANZA DE MAR"		
	León y Castillo, 322	35007	928 49 46 45
<b>ZONAS DE ACTUACIÓN ASIGNADAS A LOS BUQUES ASISTENCIALES</b>			
"JUAN DE LA COSA"			
Atlántico norte y entre las Islas Azores y el Golfo de Vizcaya			
"ESPERANZA DEL MAR"			
Costa occidental de África al sur de las Canarias, Atlántico norte y entre las Islas Azores y el Golfo de Vizcaya			
<b>PARA CONTACTAR CON LOS BUQUES ASISTENCIALES</b>			
Frecuencias de radio: 2.182 khz./VHF: canal permanente el 16			
"ESPERANZA DEL MAR"	"JUAN DE LA COSA"		
Distintivo : EBUQ	Distintivo: ECJE		
MMSI: 224731000	MMSI: 224612000		
Zonas GMDS: A1-A2-A3-A4	Zonas GMDS : A1- A2-A3-A4		
<b>LLAMADA SELECTIVA DIGITAL (DSC):</b>			
Frecuencias VHF, MF/HF de GMDS Radiotelex NBDP nº 08731 Llamada selectiva DSC 2177/VHF 70	Frecuencias VHF, MF/HF de GMDS Radiotelex NBDP nº 08612		
<b>INMARSAT TLX, EGC:</b>			
Std-C (581) 4 224 731 20	INMARSAT C: (581) 4 224 612 20		
	INMARSAT C: (581) 4 224 612 10		
<b>RADIOTELEFONÍA:</b>			
Frecuencias de llamadas entre buques:			
2272 Khz.6224 Khz	6224 Khz.		
Frecuencias Espaderos: 12.356 Khz			
<b>INMARSAT VOZ:</b>			
FBB1 00 870 773 130 011	VSAT1	0034 942 759 401	
FBB2 00 870 773 130 012	VSAT2	0034 942 759 402	
	FBB1	00 870 773 130 013	
	FBB2	00 870 773 130 014	
<b>INMARSAT VOZ</b>			
VSAT1 00 34 928 919 702	FBB1 00870 773 130 011		
VSAT2 00 34 928 919 703	FBB2 00870 773 130 012		
<b>INMARSAT FAX:</b>			
0034 928 226 621	FBB1	00 870 783 130 006	
0034 928 919 709	FBB2	00 870 783 130 007	
<b>CENTRO RADIO MÉDICO</b>			
Radiotelefonía:			
Onda corta a través de Pozuelo del Rey. Onda media a través de costeras nacionales.			
Conexión directa:			
Teléfono: 00 34 91 310 34 75 Fax: 00 34 91 308 33 02			



## CARTA DE SERVICIOS ISM 2024/2027

# BUQUES DEL INSTITUTO SOCIAL DE LA MARINA

[WWW.SEG-SOCIAL.ES](http://WWW.SEG-SOCIAL.ES)



Nipo: 123-24-028-7 Nipo web: 123-24-033-1 Depósito legal: M 8799-2024



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 sea preciso, y a bordo de los buques asistenciales para consulta ambulatoria u 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 hospitalarios en tierra.
- **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** -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 la preservación del medio marino.



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>

## NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD

El Instituto Social de la Marina se compromete a:

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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

- 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.
- 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.
- 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.
- Número de convenios, con hospitales públicos de referencia, en vigor cada año.
- 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.
- 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 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.