



ITSASOKO GIZARTE INSTITUTUA (IGI) zuzenbide publikoko Erakunde nazionala da, nortasun juridiko propioa du, eta Inklusio, Gizarte Segurantzaren eta Migrazio Ministerioaren zuzendaritzapean eta tutoretzapean jarduten du. Zuzendaritzak, erakundeko pertsonekin bat etorriz eta kalitatezko kudeaketaren bidez bikaintasuna lortzeko bidean, adierazpen hauek onartu ditu formalki:

01 MISIOA

Itsasoko Gizarte Institutuaren eginkizuna itsas sektoreko langileei gizarte-babes integrala ematea da, itsasoko eta osasuneko preskakuntza profesionalaren, osasun-arretaren – lehorrean eta ontzian nahiz atzerrian ematen den laguntzaren – eta Gizarte Segurantzako Araubide Bereziaren kudeaketaren bidez.

02 IKUSPEGIA

Itsasoko Gizarte Institutuak kalitate-estandar onenak lortu nahi ditu agindutako zerbitzu publikoen kudeaketan, eta erreferente izan nahi du itsasoaren eta arrantzaren sektoreko langileen gizarte-babesean eta sustapen profesionalean, estatuan eta nazioartean, bikaintasuna aitortzea bilatuz, gizarteari ahalik eta kostu txikienarekin.

03 BALIOAK

Itsasoko Gizarte Institutuak balio korporatibo hauek ditu:

- ✓ Erakundeko pertsonen profesionaltasuna eta espezializazioa, lan egiten duten sektorearen ezagutza sakonean islatuta, herritarren oinarritzko eskubide eta askatasunetikiko errespetua bermatuz.
- ✓ Erabiltzailearekiko hurbiltasuna eta orientazioa izapideak kudeatzean, herritarren parte-hartzea sustatuz komunikazio-kanalaren bidez, aurrez aurre edo telematikoki, eta sektorearen behar eta eskaera berriei erantzunez.
- ✓ Berrikuntza, modernizazioa eta teknologia berrietara egokitzea.
- ✓ Kudeaketaren gardentasuna, gizarteari kontuak emanez.
- ✓ Erantzukizun soziala eta ingurumenarekiko konpromisoa, garrantzitsuak jasangarriaren helburuak lortzea bultzatuz eta erraztuz.

IGIREN ZERBITZU ZENTRALAK

HERRIA	HERRIA	PK	TELEFONO-ZENBAKIA
IGIREN ZERBITZU ZENTRALAK			
Madril	Génova, 20 y 24	28004	91 700 66 00
LAGUNTZA-ONTZIEI OINARRIZKO PROBINTZIA-HELBIDEAK			
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
LAGUNTZA-ONTZIEI ESLEITUTAKO JARDUERA-EREMUAK			
“JUAN DE LA COSA”			
Atlantiko iparraldea eta Azore uharteen eta Bizkaiko Golkoaren artean			
“ESPERANZA DEL MAR”			
Afrikako mendebaldeko kostalde Kanarien hegoaldean, Atlantiko iparraldean eta Azore uharteen eta Bizkaiko Golkoaren artean			
LAGUNTZA-ONTZIEKIN HARREMANETAN JARTZEKO			
Irrati-frekuentziak: 2.182 khz./VHF: kanal iraunkorra: 16			
“ESPERANZA DEL MAR”		” JUAN DE LA COSA”	
Bereizgarria : EBUQ		Bereizgarria: ECJE	
MMSI: 224731000		MMSI: 224612000	
GMDS eremuak: A1- A2-A3-A4		GMDS eremuak: A1-A2-A3-A4	
DEI SELEKTIBO DIGITALA (DSC):			
GMDSSko VHF, MF/HF maiztasunak Radiotelex NBDP 08731 zk. DSC MF 2177/VHF 70 dei selektiboa		GMDSSko VHF, MF/HF maiztasunak Radiotelex NBDP 08612 zk.	
INMARSAT TLX, EGC:			
INMARSAT C (581) 4 224 731 20		INMARSAT C: (581) 4 224 612 20	
		INMARSAT C: (581) 4 224 612 10	
IRRATI-TELEFONIA:			
Itsasontzien arteko deien maiztasuna:			
2272 Khz.6224 Khz		6224 Khz.	
Espaderoen maiztasunak: 12.356 Khz			
INMARSAT AHOTSA:			
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
INMARSAT AHOTSA			
VSAT1	00 34 928 919 702	FBB1	00870 773 130 011
VSAT2	00 34 928 919 703	FBB2	00870 773 130 012
INMARSAT FAXA:			
0034 928 226 621		FBB1	00 870 783 130 006
0034 928 919 709		FBB2	00 870 783 130 007
IRRATI BIDEZKO ZENTRO MEDIKOA			
Irrati-telefonía:			
Uhin motza Pozuelo del Reyn zehar.		Uhin ertaina, kostalde nazionalen bidez.	
Zuzeneko konexioa:			
Telefono-zenbakia: 00 34 91 310 34 75		Faxa: 00 34 91 308 33 02	



IGI 2024 - 2027 ZERBITZUEN KARTA

**ONTZIAK, ITSASOKO
GIZARTE INSTITUTUA**

WWW.SEG-SOCIAL.ES





ITSASOKO GIZARTE INSTITUTUAK (IGI) egindako jardueren artean, nabarmentzekoak dira, duten eraginagatik, ontziratutako langileei beren bi laguntza-itsasontzien bidez ematen dizkietenak: Esperanza del Mar eta Juan de la Cosa, osasun-, itsaso- eta salbamendu-alderdiei dagokienez. Esparru horretan, IGIk honako hau eskaintzen du:

EGINDAKO ZERBITZUEN ZERRENDA

- **IGIk bere laguntza-ontziei esleitutako** jardun-eremuetan osasun-, itsaso- eta salbamendu-laguntza ematea, betiere horretarako entzute-sistema iraunkorrek mantentzen badituzte.
- **Eskatzen duten** itsasontziei osasun-laguntza ematea, kontsulta telemedikoaren bidez.
- **Osasun-laguntza eskatzen duten** itsasontzietan, egoerak hala eskatzen duenean, osasun-langileak bertan direla eta behar den material mediko eramangarriaren laguntzarekin, eta anbulatorio-kontsultarako edo ospitaleratzarako laguntza-ontzietan, medikuek hala aholkatzen dutenean eta baldintza meteorologikoen eta teknikoek horretarako aukera ematen dutenean.
- **Ebakuntza kirurgiko txikiak eta terapeutikoak**, sendatzeko edo, hala badagokio, egonkortze kliniko egiteko, lurreko ospitaleetara eramateko.
- **Pazienteak gertuen** dagoen portuan ebakuatzea, Salbamenduko Koordinazio Zentroen (MRCC), IGIk atzerrian dituen laguntza-zentroen eta Espainiako kontsuletzetako agintarien laguntzarekin.
- **Itsasontzi barruko botika-kutxen** erabilerari, berrikuspenari eta mantentze-lanei buruzko informazioa, eta beste gomendio sanitario eta higieniko prebentibo batzuk.
- **Itsas laguntza** – urtegia, erregaia, konponketak, elektrizitatea eta/edo propulzioa – hala eskatzen duten itsasontzietan, haien segurtasuna kalte-tuta dagoenean eta baldintza meteorologikoen eta teknikoek ahalbidetzen dutenean.
- **Erakunde publiko edo pribatuekin** lankidetzan aritzea, hitzarmenen bidez, itsasoko osasun- eta bizi-baldintzak hobetzeko eta itsas inguru-nea zaintzeko ikerketa-programetan.



GUTUNAREN UNITATE ARDURADUNA
Itsasoko Gizarte Institutuko Zuzendaritza
C/ Génova, 24. 28004 – Madrid – Tfno.: 91 700 66 00
<http://www.seg-social.es> <https://sede.seg-social.gob.es>

GURE KALITATE-KONPROMISOAK

Itsasoko Gizarte Institutuak konpromiso hauek hartzen ditu:

- Esperanza del Mar eta Juan de la Cosa laguntza-ontziak gutxienez 280 eguneko diru operatibo esleitutako eremuetan, baldintza meteorologiko txarrek edo ezinbesteko beste arrazoi batzuek galarazten ez badute. Salbuespen horiek hileroko jakinaraziko zaizkie kofradieei eta ontzien jardun-eremuko agintariei.
- Laguntza-ontziak etengabe egongo dira erabilgarri nabigatzen ari diren bitartean, eta berehala erantzungo diete osasun-, itsasoko eta salbamenduko laguntza-eskaera guztiei, langile espezializatuen bidez.
- Dagozkion osasun-historiak, SANIMAR datu-basean jasota daudenak, denbora errealean erabiliko dira laguntza-ontziek RMEM egin duten edo dagozkion datu-basean historia aktiboak dituzten marinelari egindako mediku-arreta guztietan, salbu eta hori eragozten duten komunikazioetan zailtasun teknikoak badaude.
- Urte natural bakoitzean, gutxienez lankidetzaren hitzarmen bat egongo da indarrean telemedikuntzako unitatea duen lurreko erreferentziako ospitale batekin, telemedikuntzako, bideo-konferentziako eta datuen eta irudien transmisio teknika denbora errealean erabiltzeko, medikuak beharrezkotzat jotzen duenean.
- Gizarte Segurantzaren webgunean dagoen IGIn erakunde-informazioa laguntza-itsasontzietan ematen dituzten zerbitzuetan, esleitutako nabigazio-eremuetan, jardun-datuetan eta/edo dei-maiztasunetan aldatutako bat gertatu aurretik eguneratuko da. Data-aldaketa itsasoaren egoera txarrenean edo ezusteko beste gertaera batzuen ondorio bada, informazioa eguneratu egingo da gertaeraren berri izatean, eta, nolahi ere, gertatu den egun berean.
- Gizarte Segurantzaren Interneteko postontzian egindako kontsultei gehienez 3 egun balioduneko epean erantzungo zaie, postontzian sartu eta hurrengo egunetik zenbatzen hasita.

KALITATE MAILAREN ADIERAZLEAK

- Laguntza-ontzi bakoitza jardunean egon den egunen ehunekoak, dagozkion konpromisoaren 280 egunekin alderatuta, kudeaketa-txostenak emandako datuen arabera.
- Laguntza eskatzen duten ontzien artean erantzundako deien ehunekoak, eskutakoekin alderatuta, kudeaketa-txostenak emandako datuen arabera.
- Historia klinikoaren laguntzarekin egindako kontsulten ehunekoak, MEMak egin dituzten edo dagozkion datu-basean historia aktiboak dituzten marinelari emandako arreta guztiei dagokienez, SANIMAR aplikazioan jasotako informazioaren arabera.
- Erreferentziako ospitale publikoekin urtero indarrean dauden hitzarmenen kopurua.
- IGIn informazio instituzionalaren eguneratzeen ehunekoak Gizarte Segurantzaren webgunean, nabigazio-eremuetan izandako aldatutakoak, jarduketak-atei eta/edo laguntza-ontzien dei-maiztasunei dagokienez, kontuan hartutako aldi batean izandako aldatutako-kopuruaren arabera.
- Gizarte Segurantzako postontzian gehienez 3 egun balioduneko epean erantzun diren kontsulten ehunekoak, postontziaren kudeaketa estatistikoak emandako datuen arabera.

LANKIDETZAN ARITZEKO ETA PARTE HARTZEKO MODUAK

Gizarte-eragileek – sindikatuek, enpresaburuek, kofradiek eta elkargo profesionalak – parte hartzen dute IGIn jarduera-planetan, Kontseilu Nagusiaren, haren Batzorde Betezararen eta Probintziako Batzorde Betezararen bitartez.

Bestalde, erabiltzaileek eta herritarrek, oro har, IGIn zerbitzuen hobekuntzan parte hartu eta lagundu ahal izango dute, honako bitarteko hauen bidez:

- a. Kexak eta iradokizunak egitea, Kexak eta iradokizunak atalean azaldu-takoaren arabera.
- b. Beren iritzia adieraztea, jasotako arreta eta zerbitzua ebaluatzeko galdetegi horiek aldi-aldi eskainiko zaizkie zerbitzu jakin batzuen erabiltzaileei.
- c. IGIk aldizka egiten dituen inkestetan bere iritzia adieraztea, haren beharrik eta igurikimenak ezagutzeko.

KEXAK ETA IRADOKIZUNAK

Emandako zerbitzuekiko asegabetasun-adierazpenak eta horiek hobetzeko ekimenak kexa eta iradokizunen bidez aurkez daitezke, horretarako ezarritako formularioan, aurrez aurre probintziako edo tokiko unitate bakoitzean eta IGIn bulego nagusian, edo bitarteko elektronikoen bidez (azken kasu horretan, interesdunaren sinadura elektronikoa behar da).

Kexaren edo iradokizunaren eraginpeko unitatearen titularrak gehienez 20 egun balioduneko epean erantzungo dio, interesdunak horretarako adierazitako bitartekoaren bidez, eta egindako jarduketaren berri emango dio, bai eta, hala badagokio, egindako kexa edo iradokizunarekin lotuta hartutako neurrien berri ere.

ZUZENTZEKO NEURRIAK

Gutun honetan adierazitako konpromisoren bat betetzen ez bada, erabiltzaileek eta, oro har, herritarrek erreklamazioa aurkez dezakete Gutunaren ardura duen IGIn Zuzendaritzan.

Zuzendaritzako titularrak, nolahi ere, egindako erreklamazioa jaso duela adieraziko du, eta erantzuna emango dio. Horretarako, ez-betetzea eragin duten inguruabarrei buruzko informazio zehatza emango du, halakorik egin dela egiaztatuz gero, gehienez ere 20 egun balioduneko epean.

Era berean, Zuzendaritzako titularrak erreklamazioileari jakinaraziko dizkio salatutako ez-betetzea errepikatzea saihesteko hartzen diren neurriak.

Gutun honetan adierazitako konpromisoak ez betetzeagatik erreklamazioek ez dute inolara ere ondare-erantzukizunik ekarriko.