



O INSTITUTO SOCIAL DA MARIÑA (ISM) é unha Entidade de dereito público de ámbito nacional, con personalidade xurídica propia, que actúa baixo a dirección e tutela do Ministerio de Inclusión, Seguridade Social e Migracións. A súa Dirección, de acordo coas persoas da organización e no camiño da excelencia mediante a práctica dunha xestión de calidade, aprobou formalmente as seguintes declaracións:

01 MISIÓN

É misión do Instituto Social da Mariña proporcionar unha protección social integral ás persoas traballadoras do sector-marítimo mediante a formación profesional marítima e sanitaria, a atención sanitaria -preventiva en terra e asistencial a bordo e no estranxeiro-, e a xestión do seu Réxime Especial de Seguridade Social.

02 VISIÓN

O Instituto Social da Mariña aspira a conseguir os mellores estándares de calidade na xestión dos servizos públicos encomendados e perseguir ser o referente na protección social e promoción profesional das persoas traballadoras do sector marítimo-pesqueiro a nivel nacional e internacional, buscando o recoñecemento da excelencia co mínimo custo para a sociedade.

03 VALORES

O Instituto Social da Mariña recoñécese nos seguintes valores corporativos:

- ✓ Profesionalidade e especialización das persoas da organización, reflectidas nun profundo coñecemento do sector para o que traballan, garantindo o respecto aos dereitos e ás liberdades fundamentais do cidadán.
- ✓ Proximidade e orientación ao usuario na xestión dos seus trámites fomentando a participación cidadá a través das distintas canles de comunicación, xa sexa presencial ou telematicamente e atendendo ás novas necesidades e demandas do sector.
- ✓ Innovación, modernización e adecuación ás novas tecnoloxías.
- ✓ Transparencia na xestión, con rendición de contas á sociedade.
- ✓ Responsabilidade social e compromiso co medio, impulsado e facilitando a consecución dos obxectivos de desenvolvemento sostible.

DIRECCIÓNS PROVINCIAIS

LOCALIDADE	ENDEREZO	C.P.	TELÉFONO
Alacant	Faro de Santa Pola, 2 alicante.dirprov.ism@seg-social.es	03001	965126523
Almería	R/ Puerto Pesquero s/n almeria.dirprov.ism@seg-social.es	04002	950620211
Illes Balears	R/ Moll Vell, 15 illesbalears.dirprov.ism@seg-social.es	07012	971725606
Barcelona	R/ Albareda, 1 barcelona.dirprov.ism@seg-social.es	08004	934439600
Bizkaia	R/ 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
Cartaxena	Paseo Alfonso XII, s/n cartagena.dirprov.ism@seg-social.es	30202	968502050
Castelló	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
Xixón	R/ Celestino Junquera,19 gijon.dirprov.ism@seg-social.es	33201	985327200
Gipuzkoa	R/ 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	R/ Ramón y Cajal, 2 acoruna.dirprov.ism@seg-social.es	15006	881909800
As Palmas	R/ 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	R/ 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	R/ Fernando IV, 1 sevilla.dirprov.ism@seg-social.es	41011	954286028
Tarragona	R/ 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
SERVIZOS CENTRAIS DO ISM			
Madrid	Génova, 24 y 20	28004	917006600
CENTROS NACIONAIS 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: 123-24-070-2 Nipo web: 123-24-044-9 Depósito legal: M 8810-2024



CARTA DE SERVICIOS 2024/2027

CENTROS
NACIONAIS DE
FORMACIÓN DO ISM

• BAMIO
• ISLA CRISTINA

WWW.SEG-SOCIAL.ES





O Instituto Social da Mariña (ISM) desenvolve a través dos centros nacionais de formación de Bamio (Vilagarcía de Arousa, Pontevedra) e de Isla Cristina (Huelva), actuacións formativas, dirixidas a asegurar o nivel de competencia das tripulacións e a reforzar a estabilidade no emprego dos traballadores, facilitando aos profesionais do mar o acceso a unha formación profesional de carácter específico que lles permita estar en posesión de títulos e certificados recollidos nos convenios, recomendacións e demais normas internacionais que sexan de aplicación, en particular as ratificadas pola Organización Marítima Internacional (OMI), a Organización Internacional do Traballo (OIT) e a Organización das Nacións Unidas para a Agricultura e a Alimentación (FAO).

Así, os centros nacionais de formación marítima levan a cabo accións formativas dirixidas a:

- **Preservar a seguridade** da vida humana no mar.
- **Fomentar a saúde laboral** no traballo marítimo, a seguridade operacional do buque, así como a prevención e loita contra a contaminación no medio mariño.
- **Manter os equipos** propulsores e aqueles que fan que o buque resulte operativo.
- **Acceder ás tecnoloxías** da información e da comunicación e, en xeral, á mellora e promoción dos profesionais.

RELACIÓN DE SERVIZOS PRESTADOS

Na súa calidade de centros especializados na formación profesional marítimo pesqueira:

- 1 Participan activamente** na elaboración dos plans de formación que anualmente aproba o Instituto Social da Mariña.
- 2 Colaboran nas actividades** de cooperación con outros organismos, organizacións internacionais e terceiros países.
- 3 Atenden**, en función do número de prazas dispoñibles en cada curso específico incluído no Plan Anual de Formación para a súa impartición por estes, as demandas de formación que se materializan nas direccións provinciais do Instituto Social da Mariña.
- 4 Imparten** a acción formativa conforme aos estándares de calidade establecidos polo propio Instituto Social da Mariña e, en particular, atendendo ao cumprimento das esixencias que levan consigo as homologacións da Dirección Xeral da Mariña Mercante para impartir determinados tipos de cursos.
- 5 Cando así se require**, as actividades formativas realízanse en réxime de internado.

OS NÓSOS COMPROMISOS DE CALIDADE

Os Centros Nacionais de Formación comprométese a que:

- 1** Cada ano impartiranse polo menos 7.000 horas lectivas no Centro Nacional de Bamio e 3.000 horas lectivas no Centro Nacional de Formación de Isla Cristina.
- 2** Darase resposta ás solicitudes dos servizos ofrecidos polos Centros Nacionais de Formación nas respectivas guías de servizos, contestaranse nun prazo máximo de 24 horas dende que se reciba a solicitude.
- 3** As reclamacións académicas e felicitacións presentadas contestaranse nun prazo máximo de 15 días hábiles dende a súa presentación.
- 4** As consultas efectuadas á caixa de correo da Seguridade Social en Internet contestaranse nun máximo de 3 días hábiles contados dende o día seguinte á entrada na caixa de correo.

INDICADORES DO NIVEL DE CALIDADE

- 1** Porcentaxe de horas de formación efectivamente impartidas en cada un dos dous Centros Nacionais de Formación do ISM ao cabo dun ano natural, tendo como referencia 7.000 horas lectivas mínimas anuais a realizar no Centro de Formación de Bamio e 3.000 horas lectivas mínimas anuais a realizar no Centro Nacional de Formación Isla Cristina.
- 2** Porcentaxe de respostas dadas nun prazo máximo de 24 horas ás solicitudes dos servizos ofrecidos polos Centros Nacionais nas respectivas Guías de Servizos.
- 3** Porcentaxe de reclamacións académicas e felicitacións contestadas nun prazo máximo de 15 días hábiles a contar dende a súa presentación.
- 4** Porcentaxe de consultas á caixa de correo de Seguridade Social contestadas nun prazo máximo de 3 días hábiles, de acordo cos datos proporcionados pola xestión estatística da caixa de correo.

FORMAS DE COLABORACIÓN E PARTICIPACIÓN

Os axentes sociais –sindicatos, empresarios, confrarías e colexios profesionais– participan nos plans de actuación do ISM a través do Consello Xeral, a súa Comisión Executiva e as Comisións Executivas Provinciais.

Por outra parte, os usuarios e cidadáns, en xeral, poden participar e colaborar na mellora da prestación dos servizos do ISM a través dos seguintes medios:

- **a.** Formulación das súas queixas e suxestións, de acordo co que se expón no apartado Queixas e Suxestións.

- **b.** Expresión das súas opinións a través dos cuestionarios de avaliación da atención e o servizo recibidos que se ofrecerán periodicamente aos usuarios de determinados servizos.
- **c.** Expresión das súas opinións nas enquisas que se realicen periodicamente polo ISM para coñecer as súas necesidades e expectativas.

QUEIXAS E SUXESTIÓNS

As manifestacións de insatisfacción cos servizos prestados e as iniciativas para a súa mellora pódense presentar a través de queixas e suxestións, no formulario establecido para o efecto, presencialmente en cada unidade provincial ou local e na oficina central do ISM, ou por medios electrónicos (neste último caso, requírese a sinatura electrónica do interesado).

O titular da unidade afectada pola queixa ou suxestión responderá, polo medio que o interesado sinala ao efecto, nun prazo máximo de 20 días hábiles, informándoo das actuacións realizadas e, no seu caso, das medidas adoptadas en relación coa queixa ou suxestión formulada.

MEDIDAS DE EMENDA

En caso de incumprimento dalgún dos compromisos declarados nesta Carta, os usuarios e cidadáns en xeral poden presentar reclamación ante a Dirección do ISM, Unidade responsable desta.

A persoa titular da Dirección acusará recibo, en todo caso, da reclamación formulada e dará contestación a esta, ofrecéndolle unha información detallada das circunstancias que determinasen o incumprimento, de constatarse a súa existencia, nun prazo máximo de 20 días hábiles.

Así mesmo, a persoa titular da Dirección informará a reclamante das medidas que, cando corresponda, se adopten para evitar a repetición do incumprimento denunciado.

En ningún caso as reclamacións por incumprimento dos compromisos declarados nesta Carta darán lugar a responsabilidade 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>