



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 persegue 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
Almeria	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/ Francisc 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 Mariña, 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: 123-24-060-0 Nipo web: 123-24-059-8 Depósito legal: M 8796-2024



CARTA DE SERVICIOS 2024 - 2027 SANIDADE MARÍTIMA E FORMACION MARÍTIMA DO INSTITUTO SOCIAL DA MARIÑA

WWW.SEG-SOCIAL.ES





Entre as actividades levadas a cabo polo ISM, destacan as que afectan os programas de Sanidade Marítima, en medicina preventiva e asistencial, así como aos programas de Formación, dende a planificación dos cursos ata a avaliación da docencia. Neste ámbito, o ISM ofrece a seguinte:

RELACIÓN DE SERVIZOS PRESTADOS

SANIDADE MARÍTIMA

Medicina Asistencial

- **Asistencia sanitaria integral** a través do Centro Radio Médico (consultas radiomédicas sen limitación xeográfica, por facultativos propios as 24h do día, 365 días ao ano) e dos buques sanitarios en augas nacionais e internacionais (tratamento e seguimento médico, atención social, evacuación de tripulantes).
- **Asistencia socio-sanitaria** a través dos Centros Asistenciais do ISM no estranxeiro (Mauritania, Senegal, Seychelles e Namibia).

Medicina Preventiva

- **Recoñecementos médicos de embarque** marítimo de acordo con normativa nacional e convenios internacionais.
- **Inspección das condicións hixiénico-sanitarias** de buques, aplicando Convenios internacionais OIT.
- **Educación e información sanitaria** dos traballadores do mar, incluíndo campañas de vacinación e de divulgación, prevención e promoción da saúde.
- **Revisión de caixas de primeiros auxilios regulamentarias a bordo:** control do seu contido e conservación (agora tamén de forma online); información e sensibilización para impulsar o seu uso e actualización; facilitación de documentación relativa á caixa de primeiros auxilios (documentos de control do contido, guía sanitaria, etc.); convocatorias anuais de axudas económicas para a dotación de caixas de primeiros auxilios.
- **Formación Sanitaria (FS):** impartición de cursos de FS Específica inicial e avanzada (presenciais e online), para actividades subacuáticas e de primeiros auxilios; expedición de Certificados de FS Específica; edición de libros de texto e soportes audiovisuais dixitais; homologación de centros privados para impartir FS Específica.

FORMACIÓN MARÍTIMA

- **Asesoramento e orientación** ao traballador do mar en materia de formación profesional marítima e sanitaria ⁽¹⁾
- **Impartición da formación** necesaria para desenvolver a actividade laboral no sector marítimo-pesqueiro de xeito gratuito nos termos regulados na normativa de aplicación.
- Desenvolvemento das actuacións de cooperación internacional derivadas de acordos alcanzados con Organismos Internacionais.
- **Desenvolvemento das actuacións** de cooperación internacional derivadas do ensino regulado (Ciclos Formativos de Grao Medio e Superior) na Escola de Formación Profesional Marítimo-Pesqueira do ISM.

(1) Os Plans Anuais de Formación profesional marítima e sanitaria do Instituto Social da Mariña, e as súas ampliacións, están cofinanciados polo Fondo Social Europeo no marco do Programa Operativo aplicable no momento de realización dos cursos incluídos neles.

OS NOSOS COMPROMISOS DE CALIDADE

O Instituto Social da Mariña comprométese a:

Recoñecementos Médicos de Embarque Marítimo (RMEM)

- Realizaranse de maneira que os traballadores do sector non efectúen máis de 1 desprazamento ao Centro de Sanidade Marítima.
- Poñerase a disposición do interesado, ademais do certificado médico de aptitude, un informe médico sobre o seu estado de saúde nun prazo máximo de 3 días hábiles dende a finalización do RMEM.

Revisión de Caixas de primeiros auxilios

- Realizaranse nun tempo inferior a 5 días hábiles dende a solicitude para caixas de primeiros auxilios tipo A e B e 3 días hábiles para caixas de primeiros auxilios tipo C. Excepto por paro biolóxico e situacións análogas que non impliquen especial urxencia.

Formación

- Publicará na páxina web de Seguridade Social, no mes de xaneiro de cada ano, o Plan Anual de Formación.
- Poñerase a disposición dos alumnos os certificados e diplomas acreditativos no prazo máximo de 3 días hábiles dende a finalización dos cursos.
- Tramitaranse e resolveranse os reembolsos de gastos presentados polos alumnos asistentes nun prazo non superior a 30 días hábiles, dende a presentación da documentación xustificativa do gasto.
- Tramitaranse e resolveranse as solicitudes de cursos de formación nun tempo máximo de 20 días hábiles a contar dende a data de rexistro da solicitude.

Caixa de correo de consultas en Internet

- As consultas efectuadas á caixa de correo da Seguridade Social se contestarán nun máximo de 3 días hábiles contados dende o día seguinte á entrada na caixa de correo.

INDICADORES DO NIVEL DE CALIDADE

Recoñecementos Médicos de Embarque Marítimo

- Porcentaxe dos RMEM para cuxa realización non se efectuasen máis de 1 de visita ao Centro por parte dos traballadores.
- Porcentaxe dos informes médicos cuxa posta a disposición do interesado non superase os 3 días hábiles, a contar dende o día de finalización do RMEM.

Revisión de Caixas de Primeiros Auxilios

- Porcentaxe de caixas de primeiros auxilios tipos A/B e C, cuxa revisión se levase a cabo nun tempo que non supere os prazos de revisión de 5 e 3 días hábiles, respectivamente.

Formación Profesional Marítima e Sanitaria

- Data de publicación do Plan Anual de Formación na páxina web da Seguridade Social.
- Porcentaxe de certificados e diplomas entregados aos alumnos que completasen a acción formativa nun prazo máximo de 3 días hábiles a contar dende a finalización dos cursos.
- Porcentaxe de reembolsos de gastos dos alumnos presentados por alumnos que finalizasen a acción formativa resoltos nun prazo máximo de 30 días hábiles a contar dende a presentación da solicitude e documentación completa de acreditación do gasto.
- Porcentaxe de solicitudes de cursos resoltas nun prazo máximo de 20 días.

Caixa de correo de consultas en Internet

- Porcentaxe de consultas á caixa de correo da Seguridade Social contestadas nun prazo máximo de 3 días hábiles.

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.
- a. 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.
- a. Expresión das súas opinións nas enquisas que se realicen periodicamente polo ISM para coñecer as súas necesidades e expectativas.

QUEIXAS E SUXESTIÓN

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 telemáticos (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



UNIDADE RESPONSABLE DA CARTA

Dirección do Instituto Social da Mariña
R/ Génova, 24 28004 - MADRID. Tfno.: 91 700 66 00
<http://www.seg-social.es> <https://sede.seg-social.gob.es>