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.

SERVIZOS CENTRAIS DO I.S.M.

LOCALIDADE	ENDEREZO	CP	TELÉFONO
SERVICIOS CENTRALES DEL ISM			
Madrid	Génova, 20 y 24	28004	91 700 66 00
DIRECCIÓNS PROVINCIAIS BASE DOS BUQUES ASISTENCIAIS			
Santander	"JUAN DE LA COSA"		
	Avda. Sotileza, s/n	39009	942 21 46 00
As Palmas	"ESPERANZA DE MAR"		
	León y Castillo, 322	35007	928 49 46 45
ZONAS DE ACTUACIÓN ASIGNADAS AOS BUQUES ASISTENCIAIS			
"JUAN DE LA COSA" Atlántico norte e entre as Illas Azores e o Golfo de Biscaia "ESPERANZA DEL MAR" Costa occidental de África ao sur da Canarias, Atlántico norte e entre as Illas Azores e o Golfo de Biscaia			
PARA CONTACTAR COS BUQUES ASISTENCIAIS			
Frecuencias de radio: 2.182 khz./VHF: canle permanente o 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		
CHAMADA SELECTIVA DIXITAL (DSC):			
Frecuencias VHF, MF/HF de GMDS Radiotelex NBDP nº 08731 Chamada selectiva DSC 2177/VHF 70	Frecuencias VHF, MF/HF de GMDSS Radiotelex NBDP nº 08612		
INMARSAT TLX, EGC:			
Std-C (581) 4 224 731 20	INMARSAT C: (581) 4 224 612 20		
	INMARSAT C: (581) 4 224 612 10		
RADIOTELEFONÍA:			
Frecuencias de chamadas entre buques:			
2272 Khz.6224 Khz	6224 Khz.		
	Frecuencias Espadeiros: 12.356 Khz		
INMARSAT VOZ:			
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 VOZ			
VSAT1 00 34 928 919 702	FBB1 00870 773 130 011		
VSAT2 00 34 928 919 703	FBB2 00870 773 130 012		
INMARSAT FAX:			
0034 928 226 621	FBB1 00 870 783 130 006		
0034 928 919 709	FBB2 00 870 783 130 007		
CENTRO RADIO MÉDICO			
Radiotelefonía: Onda corta a través de Pozuelo del Rey. Onda media a través de costeiras nacionais. Conexión directa: Teléfono: 00 34 91 310 34 75 Fax: 00 34 91 308 33 02			

Nipo: 123-24-029-2 Nipo web: 123-24-034-7 Depósito legal: M 8801-2024

CARTA DE SERVIZOS ISM 2024-2027

BUQUES DO INSTITUTO SOCIAL DA MARIÑA

WWW.SEG-SOCIAL.ES

@dministración electrónica
GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES
SECRETARÍA DE ESTADO DE LA SEGURIDAD SOCIAL Y PENSIONES
INSTITUTO SOCIAL DE LA MARINA

Entre as actividades levadas a cabo polo INSTITUTO SOCIAL DA MARIÑA (ISM) destacan polo seu impacto as que se prestan aos traballadores embarcados, a través dos seus dous buques asistenciais: Esperanza del Mar e Juan de la Cosa, nos aspectos sanitario, marítimo e de salvamento. Neste ámbito, o ISM ofrece a seguinte:

RELACIÓN DE SERVIZOS PRESTADOS

- **Asistencia sanitaria, marítima e de salvamento** nas zonas de actuación asignadas polo ISM aos seus buques asistenciais, que manteñen sistemas de escoita permanente para o efecto.
- **Asistencia sanitaria** mediante consulta telemédica aos buques que o soliciten.
- **Asistencia sanitaria a bordo** dos buques solicitantes, cando a situación o requira, mediante a presenza do persoal sanitario e coa axuda do material médico portátil que sexa preciso, e a bordo dos buques asistenciais para consulta ambulatoria ou hospitalización, cando así se aconselle polos médicos e as condicións meteorolóxicas e técnicas o permitan.
- **Intervencións cirúrxicas menores e terapéuticas** para a curación ou, se é o caso, a estabilización clínica para o traslado a centros hospitalarios en terra.
- **Evacuación dos pacientes** que o precisen, no porto máis próximo, coa colaboración dos correspondentes Centros de Coordinación de Salvamento (MRCC), Centros Asistenciais do ISM no estranxeiro, e autoridades consulares españolas.
- **Información sobre uso, revisión e mantemento** de caixas de primeiros auxilios a bordo e outras recomendacións sanitarias e hixiénicas preventivas.
- **Asistencia marítima** -augada, combustible, reparacións, electricidade e/ou propulsión- nos buques que o requiran, cando estea afectada a súa seguridade e as condicións meteorolóxicas e as técnicas o permitan.
- **Colaboración con entidades públicas ou privadas,** mediante convenios, en programas de investigación encamiñados á mellora das condicións sanitarias e de vida no mar, así como a preservación do medio mariño

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

OS NOSOS COMPROMISOS DE CALIDADE

O Instituto Social da Mariña comprométese a:

1. Os buques asistenciais Esperanza del Mar e Juan de la Cosa permanecerán operativos nas zonas asignadas, polo menos 280 días ao ano, agás que as condicións meteorolóxicas adversas ou outras causas de forza maior o impidan, salvidades estas que serán mensualmente comunicadas ás confrarías e autoridades da zona de actuación dos buques.
2. Os buques asistenciais terán dispoñibilidade permanente mentres estean a navegar, dando resposta radiotelefónica inmediata a todas as solicitudes de asistencia sanitaria, marítima e de salvamento, recibidas, por medio do seu persoal especializado.
3. Os correspondentes historiais sanitarios, que constan na base de datos de SANIMAR, utilizaranse en tempo real en todas as atencións médicas realizadas polos buques asistenciais aos mariñeiros que realizasen os RMEM ou que teñan historiais activos na correspondente base de datos, salvo que se presenten dificultades técnicas nas comunicacións que o impidan.
4. Manterase en vigor durante cada ano natural polo menos un convenio de colaboración con algún centro hospitalario de referencia en terra que dispoña de unidade de telemedicina, co fin de utilizar técnicas de telemedicina, vídeo-conferencia e transmisión de datos e imaxes en tempo real cando por criterio médico así se considere necesario.
5. A información institucional do ISM na páxina web da Seguridade Social actualizarase con antelación a que se produza algunha variación nos servizos que prestan os buques asistenciais, as zonas de navegación asignadas, as súas datas de actuación e/ou as súas frecuencias de chamada. Se a variación de datas se debese ao mal estado do mar ou outros feitos imprevistos, a información actualizarase ao coñecerse o feito e, en todo caso, o mesmo día de producirse.
6. 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 días que permaneceu operativo cada un dos buques asistenciais cada ano en relación cos 280 días que constitúe o correspondente compromiso, de acordo cos datos proporcionados polo Informe de Xestión.
2. Porcentaxe de chamadas atendidas, de buques que demandan asistencia, en relación coas solicitadas, de acordo cos datos proporcionados polo Informe de Xestión.
3. Porcentaxe de consultas realizadas con apoio de historias clínicas, en relación co total das atencións prestadas a mariñeiros que realizasen os RMEM ou que teñan historiais activos na correspondente base de datos, de acordo coa información contida na aplicación SANIMAR.
4. Número de convenios, con hospitais públicos de referencia, en vigor cada ano.
5. Porcentaxe de actualizacións da información institucional do ISM na páxina web da Seguridade Social, relativas a cambios producidos nas zonas de navegación, datas de actuación e/ou frecuencias de chamada dos buques asistenciais, en relación co número de cambios producidos nun período considerado.
6. 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 sinale 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, ofrecendo 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.