



L'INSTITUT SOCIAL DE LA MARINA (ISM) és una Entitat de dret públic d'àmbit nacional, amb personalitat jurídica pròpia, que actua sota la direcció i tutela del Ministeri d'Inclusió, Seguretat Social i Migracions. La seua Direcció, d'acord amb les persones de l'organització i, en el camí de l'excel·lència mitjançant la pràctica d'una gestió de qualitat, ha aprovat formalment les declaracions següents:

01 MISSIÓ

És missió de l'Institut Social de la Marina proporcionar una protecció social integral a les persones treballadores del sector marítim mitjançant la formació professional marítima i sanitària, l'atenció sanitària —preventiva a terra i assistencial a bord i a l'estranger— i la gestió del seu Règim Especial de Seguretat Social.

02 VISIÓ

L'Institut Social de la Marina aspira a aconseguir els millors estàndards de qualitat en la gestió dels serveis públics encomanats i per-seguir ser el referent en la protecció social i promoció professional de les persones treballadores del sector marítimopesquer en els àmbits nacional i internacional, buscant el reconeixement de l'excel·lència amb el mínim cost per a la societat.

03 VALORS

L'Institut Social de la Marina es reconeix en els valors corporatius següents:

- ✓ Professionalitat i especialització de les persones de l'organització, reflectides en un profund coneixement del sector per al qual treballen, garantint el respecte als drets i llibertats fonamentals del ciutadà.
- ✓ Proximitat i orientació a l'usuari en la gestió dels seus tràmits fomentant la participació ciutadana a través dels diferents canals de comunicació, ja siga presencialment o telemàticament, i atenció a les noves necessitats i demandes del sector.
- ✓ Innovació, modernització i adequació a les noves tecnologies.
- ✓ Transparència en la gestió, amb rendició de comptes a la societat.
- ✓ Responsabilitat social i compromís amb el medi ambient, impulsant i facilitant la consecució dels objectius de desenvolupament sostenible.

SERVICIS CENTRALS DE L'ISM

LOCALITAT	ADREÇA	CP	TELÈFON
SERVICIS CENTRALS DE L'ISM			
Madrid	Génova, 20 y 24	28004	91 700 66 00
DIRECCIONS PROVINCIALS BASE DELS VAIXELLS ASSISTENCIALS			
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
ZONES D'ACTUACIÓ ASSIGNADES ALS VAIXELLS ASSISTENCIALS			
"JUAN DE LA COSA"			
Atlàntic nord i entre les Illes Açores i el Golf de Biscaia			
"ESPERANZA DEL MAR"			
Costa occidental de l'Àfrica al sud de les Canàries, Atlàntic nord i entre les Illes Açores i el Golf de Biscaia			
PER A CONTACTAR AMB ELS VAIXELLS ASSISTENCIALS			
Freqüències de ràdio: 2.182 khz./VHF: canal permanent el 16			
"ESPERANZA DEL MAR"	"JUAN DE LA COSA"		
Distintiu : EBUQ	Distintiu: ECJE		
MMSI: 224731000	MMSI: 224612000		
Zones GMDSS: A1-A2-A3-A4	Zones GMDSS: A1-A2-A3-A4		
CRIDA SELECTIVA DIGITAL (DSC):			
Freqüències VHF, MF/HF de GMDSS Radiotèlex NBDP n° 08731 Crida selectiva DSC 2177/VHF 70	Freqüències VHF, MF/HF de GMDSS Radiotèlex NBDP n° 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		
RADIOTELEFONIA:			
Freqüències de crides entre vaixells:			
2272 Khz.6224 Khz	6224 Khz.		
	Freqüències Espasers: 12.356 Khz		
INMARSAT VEU:			
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 VEU:			
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		
CENTRE RADIOMÈDIC			
Radiotelefonía:			
Ona curta a través de Pozuelo del Rey. Ona mitja a través de costaneres nacionals.			
Connexió directa:			
Telèfon: 00 34 91 310 34 75 Fax: 00 34 91 308 33 02			



CARTA DE SERVICIS ISM 2024-2027

VAIXELLS DE
L'INSTITUT SOCIAL
DE LA MARINA

WWW.SEG-SOCIAL.ES



Nipo: 123-24-030-5 Nipo web: 123-24-027-1 Depósito legal: M 8802-2024



Entre les activitats dutes a terme per l'INSTITUT SOCIAL DE LA MARINA (ISM), destaquen pel seu impacte les que es presten als treballadors embarcats, a través dels seus dos vaixells assistencials: Esperanza del Mar i Juan de la Cosa, en els aspectes sanitari, marítim i de salvament. En este àmbit, l'ISM ofereix la següent:

RELACIÓ DE SERVICIS PRESTATS

- **Assistència sanitària, marítima i de salvament** a les zones d'actuació assignades per l'ISM als seus vaixells assistencials, que mantenen sistemes d'escolta permanent a l'efecte.
- **Assistència sanitària** mitjançant consulta telemèdica als vaixells que ho sol·liciten.
- **Assistència sanitària a bord** dels vaixells sol·licitadors, quan la situació ho requereix, mitjançant la presència del personal sanitari i amb l'ajuda del material mèdic portàtil que calga, i a bord dels vaixells assistencials per a consulta ambulatoria o hospitalització, quan així s'aconsella pels metges i les condicions meteorològiques i tècniques ho permeten.
- **Intervencions quirúrgiques menors i terapèutiques** per a la curació o, si escau, l'estabilització clínica per al trasllat a centres hospitalaris a terra.
- **Evacuació dels pacients** que ho necessiten, al port més pròxim, amb la col·laboració dels corresponents Centres de Coordinació de Salvament (MRCC), Centres Assistencials de l'ISM a l'estranger i autoritats consulars espanyoles.
- **Informació sobre ús, revisió i manteniment** de farmàcies a bord i altres recomanacions sanitàries i higièniques preventives.
- **Assistència marítima** —aiguada, combustible, reparacions, electricitat i/o propulsió— als vaixells que ho requereixen, quan estiga afectada la seua seguretat i les condicions meteorològiques i tècniques ho permeten.
- **Col·laboració amb entitats públiques o privades**, mitjançant convenis, en programes d'investigació encaminats a la millora de les condicions sanitàries i de vida al mar, així com la preservació del medi marí.



UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA
Direccions de l'Institut Social de la Marina
c/ Génova, 24. 28004 - Madrid - Tel.: 91 700 66 00
<http://www.seg-social.es> <https://sede.seg-social.gob.es>

ELS NOSTRES COMPROMISOS DE QUALITAT

L'Institut Social de la Marina es compromet a:

1. Els vaixells assistencials Esperanza del Mar i Juan de la Cosa romandran operatius a les zones assignades, almenys 280 dies a l'any, llevat que les condicions meteorològiques adverses o altres causes de força major ho impedisquen. Estes excepcions seran comunicades mensualment a les confraries i autoritats de la zona d'actuació dels vaixells.
2. Els vaixells assistencials tindran disponibilitat permanent mentre estiguen navegant i donaran resposta radiotelefònica immediata a totes les sol·licituds d'assistència sanitària, marítima i de salvament rebudes per mitjà del seu personal especialitzat.
3. Els corresponents historials sanitaris, que consten a la base de dades de SANIMAR, s'utilitzaran en temps real en totes les atencions mèdiques realitzades pels vaixells assistencials als mariners que hagen realitzat els RMEM o que tinguen historials actius a la base de dades corresponent, llevat que es presenten dificultats tècniques en les comunicacions que ho impedisquen.
4. Es mantindrà en vigor durant cada any natural almenys un conveni de col·laboració amb algun centre hospitalari de referència a terra que dispose d'unitat de telemedicina, a fi d'utilitzar tècniques de telemedicina, videoconferència i transmissió de dades i imatges en temps real quan per criteri metge es considere necessari.
5. La informació institucional de l'ISM en la pàgina web de la Seguretat Social s'actualitzarà abans que es produïska alguna variació en els servicis que presten els vaixells assistencials, les zones de navegació assignades, les seues dates d'actuació i/o les seues freqüències de crida. Si la variació de dates es deguera al mal estat del mar o altres fets imprevistos, la informació s'actualitzarà en conèixer-se el fet i, en tot cas, el mateix dia de produir-se.
6. Les consultes efectuades a la bústia de la Seguretat Social a Internet es contestaran en un màxim de 3 dies hàbils comptats des de l'endemà a l'entrada a la bústia.

INDICADORS DEL NIVELL DE QUALITAT

1. Percentatge de dies que ha romàs operatiu cada un dels vaixells assistencials cada any en relació amb els 280 dies que constitueix el corresponent compromís, d'acord amb les dades proporcionades per l'Informe de Gestió.
2. Percentatge de crides ateses, de vaixells que demanen assistència, en relació amb les sol·licitades, d'acord amb les dades proporcionades per l'Informe de Gestió.
3. Percentatge de consultes realitzades amb suport d'històries clíniques, en relació amb el total de les atencions prestades a mariners que hagen realitzat els RMEM o que tinguen historials actius a la base de dades corresponent, d'acord amb la informació continguda en l'aplicació SANIMAR.
4. Nombre de convenis, amb hospitals públics de referència, en vigor cada any.
5. Percentatge d'actualitzacions de la informació institucional de l'ISM en la pàgina web de la Seguretat Social, relatives a canvis produïts a les zones de navegació, dates d'actuació i/o freqüències de crida dels vaixells assistencials, en relació amb el nombre de canvis produïts en un període considerat.
6. Percentatge de consultes a la bústia de seguretat social contestades en un termini màxim de 3 dies hàbils, d'acord amb les dades proporcionades per la gestió estadística de la bústia.

FORMES DE COL·LABORACIÓ I PARTICIPACIÓ

Els agents socials —sindicats, empresaris, confraries i col·legis professionals— participen en els plans d'actuació de l'ISM a través del Consell General, la seua Comissió Executiva i les Comissions Executives Provincials.

D'altra banda, els usuaris i ciutadans en general poden participar i col·laborar en la millora de la prestació dels servicis de l'ISM a través dels mitjans següents:

- a. Formulació de les seues queixes i suggeriments, d'acord amb el que s'exposa en l'apartat Queixes i Suggeriments.
- b. Expressió de les seues opinions a través dels qüestionaris d'avaluació de l'atenció i el servici rebuts que s'oferiran periòdicament als usuaris de determinats servicis.
- c. Expressió de les seues opinions a les enquestes que es realitzen periòdicament per l'ISM per a conèixer les seues necessitats i expectatives.

QUEIXES I SUGGERIMENTS

Les manifestacions d'insatisfacció amb els servicis prestats i les iniciatives per a la seua millora es poden presentar a través de queixes i suggeriments, al formulari establert a l'efecte, presencialment en cada unitat provincial o local i a l'oficina central de l'ISM, o per mitjans electrònics (en este últim cas, es requereix la signatura electrònica de l'interessat).

El titular de la unitat afectada per la queixa o suggeriment respondrà, pel mitjà que l'interessat assenyalava a l'efecte, en un termini màxim de 20 dies hàbils, i l'informarà de les actuacions realitzades i, si s'escau, de les mesures adoptades en relació amb la queixa o suggeriment formulat.

MESURES D'ESMENA

En cas d'incompliment d'algun dels compromisos declarats en esta Carta, els usuaris i ciutadans en general poden presentar una reclamació davant de la Direcció de l'ISM, Unitat responsable d'esta.

La persona titular de la Direcció acusarà recepció, en tot cas, de la reclamació formulada i hi donarà contestació, de manera que ofereixca una informació detallada de les circumstàncies que hagueren determinat l'incompliment, en cas que es constata la seua existència, en un termini màxim de 20 dies.

Així mateix, la persona titular de la Direcció informarà la reclamant de les mesures que, si escau, s'adopten per a evitar la repetició de l'incompliment denunciat.

En cap cas les reclamacions per incompliment dels compromisos declarats en esta Carta no donaran lloc a responsabilitat patrimonial.