

Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

CONSEJERÍA DEL MAR Y DEL CICLO DEL AGUA

14565

Instrucción 1/2025, de 18 de diciembre, del director general de de Puertos y Transporte Marítimo por la que se establece el régimen de utilización de los servicios de la hospedería de la Casa del Mar

De acuerdo con el Real Decreto 1731/2007, de 21 de diciembre, sobre traspaso a la Comunidad Autónoma de las Illes Balears de las funciones y los servicios de la Seguridad Social en materia de asistencia y servicios sociales encomendados al Instituto Social de la Marina (en adelante, ISM), la Comunidad Autónoma asume las funciones y la gestión de la hospedería de la Casa del Mar.

En la disposición final primera del Decreto 5/2008, de 4 de enero, por el que se asumen y se ordenan las funciones y los servicios de la Seguridad Social encomendados al Instituto Social de la Marina en materia de asistencia y servicios sociales traspasados a la Comunidad Autónoma, se facultó a la consejera de Familias y Asuntos Sociales, en el ámbito de sus competencias, para adoptar todas las medidas que exigiera la ejecución del Decreto.

Mediante el Decreto 10/2025, de 14 de julio, de la presidenta de las Illes Balears, por el que se establecen las competencias y la estructura orgánica básica de las consejerías de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, se atribuyó, a partir del día 1 de octubre de 2025, la gestión de la hospedería de la Casa del Mar de Palma a la Dirección General de Puertos y Transporte Marítimo de la Consejería del Mar y del Ciclo del Agua.

La Instrucción 1/2017, de 15 de agosto, de la Consejería de Servicios Sociales y Cooperación sobre el régimen de utilización de los servicios de la hospedería de la Casa del Mar establece las normas de uso y el funcionamiento para garantizar la adecuada utilización del servicio. Como resultado de la nueva adscripción de la hospedería de la Casa del Mar a la Dirección General de Puertos y Transporte Marítimo, se considera necesario redactar una nueva instrucción para adaptarla a las necesidades actuales.

Por todo ello, dicto la siguiente

Instrucción

1. Descripción de las instalaciones

La hospedería de la Casa del Mar, ubicada en el Puerto de Palma (calle del Moll Vell, n.º 15, tercer piso), proporciona —en cumplimiento del Convenio núm. 163 de la Organización Internacional del Trabajo sobre el bienestar de la gente de la mar (1987)— un servicio de alojamiento dirigido preferentemente a personas trabajadoras incluidas en el ámbito de aplicación del régimen especial de los trabajadores y trabajadoras del mar que se encuentren en tránsito, tanto en el puerto como a bordo de buques.

El edificio del Moll Vell está compartido entre tres administraciones:

- En la planta baja se ubica un centro de salud del Servicio de Salud de las Illes Balears (IB-SALUT).
- En el primer y segundo piso, las instalaciones del Instituto Social de la Marina.
- La hospedería ocupa la tercera planta, con una superficie de 1.052,98 m².

El establecimiento dispone de **49 plazas de alojamiento** distribuidas en 28 habitaciones: 8 individuales, 19 dobles y 1 triple, de las cuales se reservan 3 para emergencias y 3 para tránsitos.

Todas las habitaciones disponen de baño propio. Además, hay un vestuario con dos duchas para las personas que ya han dejado libre la habitación o no tienen ninguna reserva.

Servicios disponibles:

- Recepción e información
- Sala de estar
- WIFI
- Climatización
- Ascensor
- Vestuario y duchas





No se ofrece servicio de restauración ni lavandería.

Horario de atención: de lunes a domingo, de 8:00 h a 20:00 h.

2. Personas usuarias

Pueden utilizar los servicios de la hospedería las siguientes personas:

a) Personas trabajadoras incluidas en el ámbito de aplicación del régimen especial de la Seguridad Social de los trabajadores y trabajadoras del mar.

No es relevante que la persona no esté en situación de alta o asimilada al alta, siempre que esta circunstancia no derive del ejercicio de una actividad profesional diferente de la marítimo-pesquera.

Esta categoría también incluye:

- Personas trabajadoras del mar, en activo, españolas emigradas que trabajen en buques abanderados en países extranjeros.
- Personas trabajadoras del mar, en activo, de países miembros de la Unión Europea.
- Pensionistas del régimen especial del mar.

b) Personas trabajadoras del mar, en activo, extranjeras que trabajen a bordo de cualquier buque.

c) Personas que deban realizar cursos programados por el Instituto Social de la Marina (ISM) o cursos STCW impartidos por otras entidades, con reserva previa.

d) En periodos de baja ocupación, las habitaciones pueden ser ocupadas, con autorización expresa de la Dirección General de Puertos y Transporte Marítimo, por otras personas vinculadas al sector marítimo pero no incluidas en el régimen especial (como estibadores, personal de aduanas, del Servicio Marítimo de la Guardia Civil, de la policía portuaria o de Salvamento Marítimo).

3. Personas beneficiarias

Las personas usuarias pueden alojarse con un acompañante en habitaciones dobles. Cuando se reserven varias habitaciones, estas solo pueden ser utilizadas por personas beneficiarias del titular y debe acreditarse esta circunstancia.

Se consideran personas beneficiarias:

- Los hijos menores de edad del titular.
- Los hijos menores de 26 años convivientes con el titular.
- El cónyuge o pareja de hecho del titular.

Cuando las personas beneficiarias de una persona usuaria quieran hacer uso del servicio sin ésta, deben acreditar su condición de beneficiarias, es decir, la relación con el usuario titular del derecho, y acreditar el derecho de la persona usuaria en los mismos términos del apartado 5.

No se pueden alojar menores si no queda acreditada fehacientemente la relación familiar o de custodia.

En caso de duda sobre la veracidad de la relación, debe comunicarse a la Policía Nacional (correo electrónico y teléfono indicados en el anexo operativo).

La hospedería puede comprobar los datos facilitados por las personas que utilicen el servicio con fines de verificación.

4. Condiciones de uso

Las personas usuarias deben acreditar su identidad y la pertenencia a alguno de los colectivos indicados.

Se debe presentar en recepción el DNI, pasaporte o documento identificativo y la documentación establecida en el apartado siguiente.

Condiciones generales:

- No se puede utilizar el servicio de hospedería si el domicilio del solicitante se encuentra en el término municipal de Palma.
- No pueden utilizar el servicio personas no incluidas en la solicitud de reserva.
- Debe mantenerse una conducta respetuosa con las demás personas alojadas y con el personal, así como un uso correcto de las



instalaciones.

- Se prohíbe el consumo de alcohol, el consumo de estupefacientes y fumar en todas las dependencias.

El incumplimiento de estas normas puede conllevar la pérdida del alojamiento, previa audiencia y resolución motivada de la Dirección General de Puertos y Transporte Marítimo.

No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, cuando el incumplimiento de las normas ponga en riesgo, dañe o pueda ocasionar daños graves a las instalaciones, equipamientos o bienes de la hospedería, o altere gravemente el descanso, la seguridad o el disfrute normal del resto de personas hospedadas o las funciones del personal, el personal de recepción o de control de accesos podrá requerir al causante el abandono inmediato de la hospedería. De esta circunstancia deberá darse traslado inmediato a la Dirección General de Puertos y Transporte Marítimo.

El personal de recepción y de control de accesos debe recibir instrucciones sobre estas normas.

5. Documentación acreditativa

Personas usuarias españolas:

Además del DNI, pasaporte o documento identificativo, deben presentar uno de los siguientes documentos:

- Libreta de navegación
- Orden de embarque
- Cartilla de la Seguridad Social
- Cualquier otro documento que acredite la pertenencia a uno de los colectivos del apartado 2

Personas usuarias extranjeras:

Además del pasaporte o documento de identidad equivalente, deben presentar uno de los siguientes documentos:

- Documento equivalente a la libreta de navegación
- Documento de la empresa consignataria que acredite la pertenencia a una compañía naviera
- Orden de embarque
- Cualquier otro documento que acredite la pertenencia a uno de los colectivos del apartado 2

6. Precios

Los precios por día de alojamiento son los establecidos en la Orden ISM/1178/2020, de 27 de noviembre, por la que se establecen los precios públicos de determinados servicios prestados por el Instituto Social de la Marina (BOE núm. 321, de 9 de diciembre de 2020), sin perjuicio de las posibles actualizaciones o modificaciones que se aprueben.

Se considera día de ocupación el periodo comprendido entre las 14:00 h del día de entrada y las 11:00 h del día de salida, momento en que la habitación debe estar completamente vacía.

7. Límite de estancia

La estancia máxima es de 7 días (continuos o alternos), ampliable a otros 7 con autorización expresa de la Dirección General de Puertos y Transporte Marítimo, siempre que se justifique la necesidad.

Debe tenerse especial cuidado en conceder ampliaciones cuando la ocupación supere el 75 %.

Cuando las estancias respondan a necesidades laborales acreditadas, el límite semestral inicial es de 10 días, ampliable a otros 10.

El cómputo del derecho de ocupación se realiza semestralmente, y va del mes de enero al mes de junio el primer semestre, y del mes de julio al mes de diciembre el segundo. Durante cada periodo solo pueden utilizarse los servicios de la hospedería un máximo de 7 días (o 10 en el caso de necesidades laborales acreditadas), salvo las excepciones autorizadas.

Los marineros con domicilio en el mismo buque (pesca de bajura) pueden ocupar la hospedería hasta:

- 12 fines de semana anuales consecutivos, o
- 30 fines de semana alternos, con posibilidad de ampliación previa autorización.



En circunstancias debidamente justificadas, atendiendo a causas imprevistas que puedan causar un perjuicio al funcionamiento de los servicios públicos u otras similares, y atendiendo también a la disponibilidad de las instalaciones, la Dirección General puede autorizar la ampliación del número de días o el uso de las instalaciones por colectivos distintos a los previstos en esta Instrucción. En este caso, el disfrute efectivo puede anularse si se reciben, en fechas coincidentes, nuevas solicitudes de usuarios y beneficiarios que no hayan utilizado las instalaciones por encima de los límites de esta Instrucción.

En ningún caso se puede autorizar una estancia permanente.

Las solicitudes para prolongar la estancia y la documentación justificativa deben presentarse en la recepción de la Casa del Mar, que las remitirá a la Dirección General de Puertos y Transporte Marítimo, indicando la previsión de disponibilidad y los días ya disfrutados por el solicitante. La respuesta se comunicará a la recepción, que actuará en consecuencia; en caso de no recibirla con tiempo suficiente, deberá denegar las reservas más allá de los plazos iniciales previstos en esta Instrucción.

8. Reserva de habitaciones

Las reservas pueden realizarse:

- Telefónicamente
- Por correo electrónico
- Mediante el formulario disponible en la web:

(se mantiene el enlace dado por el usuario)

Cuando la persona que ha hecho la reserva no se presenta el día previsto sin aviso previo, la reserva debe mantenerse hasta las 12:00 h del día siguiente. Si reincide, no se le admitirán nuevas reservas durante un año.

Habitaciones reservadas:

- Tres para emergencias (desastres naturales, hundimientos, pruebas o consultas sanitarias previamente programadas).
- Tres para tránsitos (personas trabajadoras que acrediten desembarque o embarque inminente).

En caso de sobreocupación, debe aplicarse el siguiente orden de prelación:

Las personas morosas no pueden utilizar la hospedería hasta saldar la deuda.

Junto con el pago del servicio, debe abonarse el importe que pueda corresponder en concepto del impuesto sobre estancias turísticas.

- Personas del apartado 2.a)
- Personas del apartado 2.b)
- Personas del apartado 2.c)
- Personas del apartado 2.d)

El grupo 2.c) (cursos ISM o STCW) dispone de dos habitaciones dobles fijas, que solo pueden asignarse a otras personas en caso de emergencia.

9. Registro y control de entradas y salidas

El personal asignado debe efectuar el registro de entradas y salidas, comprobar la documentación exigida y recoger los datos previstos en el Real Decreto 933/2021, de 26 de octubre, por el que se regulan las obligaciones de registro documental e información de las personas físicas o jurídicas que ejercen actividades de alojamiento y alquiler de vehículos a motor.

Los datos de los incisos 3 y 4 del apartado B) del anexo I del Real Decreto deben remitirse según el procedimiento establecido.

En ese momento, check-in, debe entregarse la llave de la habitación, que se recuperará a la salida.

Puede limitarse el derecho de admisión en los siguientes casos:

- Personas que hayan causado problemas de convivencia o de orden interno.
- Personas con deudas pendientes con la hospedería (que deben figurar en una lista de morosidad actualizada).

**10. Abono del servicio**

El pago debe realizarse en el momento del check-in, salvo causas justificadas, en cuyo caso podrá realizarse en el momento del check-out.

El pago debe hacerse preferentemente con tarjeta bancaria y, si no es posible, en efectivo.

La factura debe emitirse en tres ejemplares:

- El original, para la persona usuaria
- Una copia para el archivo de la hospedería
- Una copia para remitir a la Dirección General junto con el modelo de ingreso 046

Las personas morosas no pueden utilizar la hospedería hasta saldar la deuda.

Junto con el pago del servicio, debe abonarse el importe que pueda corresponder en concepto del impuesto sobre estancias turísticas.

11. Reclamaciones, quejas y sugerencias

La recepción debe tener a disposición de los usuarios hojas de reclamación de acuerdo con la normativa de consumo, las cuales deben remitirse al departamento correspondiente de la Consejería del Mar y del Ciclo del Agua mediante el correo electrónico: **info@dgmaritim.caib.es**

También pueden formularse quejas y sugerencias según el Decreto 82/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula la gestión de las quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

12. Esta Instrucción entra en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de las Illes Balears.

Palma (*firmado electrónicamente: 18 de diciembre de 2025*)

El director general de Puertos y Transporte Marítimo

Anntoni Mercant Morató

ANEXO 1**OBJETOS ENCONTRADOS EN LA CASA DEL MAR**

De acuerdo con la normativa vigente en materia de tratamiento y custodia de los objetos encontrados en la Casa del Mar de Palma, nuestro protocolo de actuación es el que se describe a continuación:

1) EXISTENCIA DE OBJETO ENCONTRADO

En caso de que algún miembro del personal o huésped de la Casa del Mar encuentre un objeto, elemento o prenda de ropa de cualquier tipo en una de las habitaciones o en las instalaciones, debe comunicarlo a la recepción para que, si es posible, se identifique con el número de habitación y, por tanto, con el huésped correspondiente.

2) REGISTRO DE OBJETOS ENCONTRADOS

Una vez registrado en el libro Registro de objetos encontrados, el objeto debe custodiarse en la recepción por un plazo de **DOS MESES** a contar desde su hallazgo y registro. Durante este plazo debe intentarse contactar con el huésped, en el caso de objetos encontrados en las habitaciones.

3) CONTACTO DEL HUÉSPED

Si durante el plazo establecido el titular del objeto se pone en contacto con la Casa del Mar, deberá identificar la habitación en la que estuvo alojado y las fechas de entrada y salida, para confrontarlo con la información contenida en el Registro de objetos encontrados.

Una vez realizadas las comprobaciones pertinentes, deberá acordarse con el titular la manera en que se recuperará el objeto, que en ningún caso supondrá coste alguno para la Casa del Mar.



4) TRAS EL PLAZO DE CUSTODIA

Transcurrido el plazo establecido en el punto anterior, el objeto, elemento o prenda debe llevarse a la Oficina de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Palma, donde se actuará según el protocolo establecido por el Ayuntamiento.

No obstante, los objetos de nulo o escaso valor pueden ser desechados o entregados a entidades benéficas una vez haya transcurrido el plazo indicado.

5) RESPONSABILIDAD DE LA CASA DEL MAR

La Casa del Mar no se hace responsable de los objetos perdidos ni garantiza que se encuentren.

