



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE DEFENSA

**ISFAS**  
INSTITUTO SOCIAL DE  
LAS FUERZAS ARMADAS

# CARTA DE SERVICIOS

---

*Instituto Social de las Fuerzas Armadas*



**2013 / 2016**



## INDICE

1.PRESENTACIÓN .....	3
2.DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES .....	4
3.¿QUIÉN PUEDE SER AFILIADO AL ISFAS .....	5
4.PRINCIPALES SERVICIOS QUE SE PRESTAN .....	8
5.DERECHOS DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS.....	18
6.FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS .....	19
7.FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS .....	20
8.NORMATIVA REGULADORA DE LAS PRESTACIONES .....	21
9.COMPROMISOS DE CALIDAD .....	24
10.INDICADORES DE CALIDAD .....	26
11.MEDIDAS DE ASEGURAMIENTO.....	27
12.MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS .....	29
12.DIRECCIONES .....	30
13.IDENTIFICACIÓN Y DIRECCIÓN DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA.....	37
14.HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO .....	38



## PRESENTACIÓN

Constituye la Carta de Servicios, el instrumento a través del cual el ISFAS informa a sus afiliados y beneficiarios sobre los derechos y compromisos de calidad que les asisten en relación con las prestaciones y servicios que tiene encomendados, con el fin de conseguir mejorar en la calidad de los mismos.

Esta Carta de Servicios expone los compromisos de calidad que asumimos y los indicadores que vamos a utilizar para medir su cumplimiento. En este documento se pretende plasmar nuestro empeño en mejorar, cada día, la gestión, buscando conseguir una administración abierta, accesible, transparente y eficaz. En caso de incumplimiento de los compromisos adquiridos, se adoptan las medidas encaminadas a su subsanación, y ponemos a su disposición las distintas formas de presentación de quejas y sugerencias, como forma de participación de los ciudadanos en la gestión y con el convencimiento de que su aportación colaborará en la mejora de los servicios que ofrecemos.

El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el Marco General para la Mejora de la Calidad en la Administración General del Estado, establece los principios y valores de calidad que inspiran la elaboración de esta Carta de Servicios, cuyo fin es acercar a los ciudadanos los servicios que presta este Instituto, intentando que las actuales exigencias de la sociedad coincidan con nuestros compromisos.



## DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES

El Instituto Social de las Fuerzas Armadas (ISFAS) es un Organismo Autónomo adscrito a la Subsecretaría del Ministerio de Defensa, que dispone de personalidad jurídica y autonomía para el cumplimiento de sus fines: le corresponde la gestión del Régimen de la Seguridad Social de las Fuerzas Armadas y de la Guardia Civil, así como del personal estatutario del CNI, a excepción de las prestaciones de jubilación, invalidez y muerte y supervivencia, de acuerdo con cuanto establece el Real Decreto Legislativo 1/2000, de 9 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley sobre Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, desarrollada por el Real Decreto 1726/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Seguridad Social de las Fuerzas Armadas.

El ISFAS se estructura en los siguientes **Órganos de Gobierno:**

**El Consejo Rector**, presidido por el Subsecretario de Defensa, que establece los criterios generales de actuación del Instituto.

**La Junta de Gobierno**, presidida por el Secretario General Gerente del Organismo, que tiene atribuciones de carácter consultivo y de asesoramiento.

### **Órganos Directivos:**

**La Secretaría General Gerente del ISFAS** es el órgano al que corresponde la dirección, gestión e inspección del Instituto, ejerciendo como tal la jefatura de los servicios administrativos y técnicos.

**La Subdirección de Prestaciones**, con rango de Subdirección General, tiene a su cargo la gestión y administración de las prestaciones sanitarias y no sanitarias del Instituto, bien directamente o a través de conciertos con otras Entidades, sustituye al Secretario General Gerente en caso de ausencia, vacante o enfermedad.

**La Subdirección Económico-Financiero**, con el mismo rango, ejerce las actividades de administración, contabilidad, financiación, presupuestación y actuarial.

### **Estructura territorial:**

- 13 Delegaciones Regionales
- 9 Delegaciones Especiales
- 31 Delegaciones Provinciales
- 9 Subdelegaciones
- 5 Oficinas Delegadas



## ¿QUIÉN PUEDE SER AFILIADO A ISFAS?

### ➤ CON CARÁCTER OBLIGATORIO:

- Los militares de carrera de las Fuerzas Armadas.
- Los militares de complemento, mientras mantengan su relación de servicios con las Fuerzas Armadas.
- Los militares profesionales de tropa y marinería, mientras mantengan su relación de servicios con las Fuerzas Armadas.
- Los alumnos de los centros docentes militares de formación y de los centros militares de formación.
- Los militares de carrera de la Guardia Civil y los alumnos de los centros docentes de formación de dicho Cuerpo.
- Los funcionarios civiles de Cuerpos adscritos al Ministerio de Defensa que no hayan ejercido la opción de incorporarse al Régimen Especial de Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado, así como, en su caso, los funcionarios en prácticas para el ingreso en dichos Cuerpos.
- El personal regido por el Estatuto de Personal del Centro Nacional de Inteligencia.
- Los reservistas temporales y voluntarios que no pertenezcan a ningún régimen público de Seguridad Social, durante los periodos de activación, con el alcance y condiciones que se fijen reglamentariamente.
- En los supuestos de incorporación a las Fuerzas Armadas, los reservistas obligatorios, con los derechos que se determinen en los Reales Decretos que establezcan las normas para la declaración general de reservistas de esta naturaleza.

El personal que se encuentre en alguna de las situaciones a extinguir establecidas en la disposición adicional primera del Texto Refundido de la Ley sobre Seguridad Social de las Fuerzas Armadas.

Queda excluido de este Régimen de Seguridad Social el personal civil no funcionario que preste servicios en la Administración Militar, que seguirá rigiéndose por sus normas específicas.

**PASIVOS:** El personal profesional que pase a retiro o jubilación con derecho a percibir una pensión de Clases Pasivas del Estado, queda incluido en este Régimen Especial.



## ¿QUIÉN PUEDE SER AFILIADO A ISFAS?

### ➤ CON CARÁCTER VOLUNTARIO:

Podrá continuar incluido en el campo de aplicación de este Régimen Especial de Seguridad Social, siempre que cumpla los requisitos establecidos en la legislación:

- El personal que, sin corresponderle pasar a retiro o jubilación, pierda la condición de militar o funcionario civil.
- Los que pasen a excedencia voluntaria en que el tiempo de permanencia no sea computable a efectos de derechos pasivos.
- El que pase a retiro sin derecho a percibir pensión de Clases Pasivas.

### ➤ BENEFICIARIOS:

Pueden ser beneficiarios del ISFAS:

- El cónyuge o persona que conviva con el titular en análoga relación de afectividad, desde, al menos, un año antes de la fecha de la solicitud de incorporación al ISFAS.
- Los hijos, por naturaleza o adopción, del titular o de los beneficiarios señalados en el apartado anterior, así como los que se hallen, respecto de los mismos, en situación de guarda, acogimiento familiar, preadoptivo o de hecho.
- Otros descendientes, por naturaleza o adopción, así como los ascendientes, tanto del titular como de su cónyuge y los cónyuges de tales ascendientes por ulteriores nupcias.
- Los hermanos del titular.

Los beneficiarios deben reunir los siguientes requisitos:

- **Convivir con el titular y a sus expensas. No se apreciará falta de convivencia en los casos de separación transitoria y ocasional por razón del trabajo, imposibilidad de encontrar vivienda en el nuevo punto de destino y demás circunstancias similares.**
- **No realizar trabajo remunerado ni percibir renta patrimonial, ni pensión, superior al doble del indicador público de renta de efectos múltiples (IPREM).**
- **No tener derecho por título distinto a recibir asistencia sanitaria de la Seguridad Social.**



## ¿QUIÉN PUEDE SER AFILIADO A ISFAS?

La incorporación se produce con todos los derechos, excepto en los siguientes casos, en los que únicamente extenderá sus efectos a la prestación de asistencia sanitaria:

- Hijos, demás descendientes, huérfanos y hermanos del titular, mayores de 21 años que no se encuentren incapacitados para todo trabajo, profesión y oficio.
- Convivientes.
- Acogidos.



## PRINCIPALES SERVICIOS QUE SE PRESTAN

- ASISTENCIA SANITARIA:
  - CARTERA DE SERVICIOS DE ASISTENCIA SANITARIA.
  - PRESTACIONES SUPLEMENTARIAS DE LA ATENCIÓN PRIMARIA Y ESPECIALIZADA.
  - PRESTACIÓN FARMACÉUTICA.
  - TRANSPORTE SANITARIO Y GASTOS POR TRASLADO DE ENFERMOS.
  - PRESTACIÓN ORTOPROTÉSICA.
  - PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS.
  - ASISTENCIA SANITARIA EN EL EXTRANJERO.
  - TARJETA SANITARIA EUROPEA (TSE).
  
- PRESTACIONES SOCIALES:
  - PRESTACIONES SOCIOSANITARIAS.
  - OTRAS PRESTACIONES DE CARÁCTER SOCIAL.
  
- PRESTACIONES ECONÓMICAS POR INCAPACIDAD:
  - PENSIÓN POR INUTILIDAD PARA EL SERVICIO.
  - LESIONES PERMANENTES NO INVALIDANTES.
  - SUBSIDIO POR INCAPACIDAD TEMPORAL PARA FUNCIONARIOS CIVILES.
  
- PROTECCIÓN A LA FAMILIA:
  - HIJO O MENOR ACOGIDO A CARGO CON DISCAPACIDAD.
  - PRESTACIONES POR PARTO MÚLTIPLE.
  
- CEISFAS.
  
- FONDO ESPECIAL DEL ISFAS.
  
- VACACIONES Y OCIO.



## PRINCIPALES SERVICIOS QUE SE PRESTAN

### ➤ ASISTENCIA SANITARIA.

#### ▪ CARTERA DE SERVICIOS DE ASISTENCIA SANITARIA.

El ISFAS facilita asistencia sanitaria a sus asegurados con idéntico alcance y contenido que lo hace el Régimen General de la Seguridad Social.

Para desarrollar esta actividad, dispone de servicios propios de Atención Primaria (consultorios y centros de salud) en algunas provincias, generalmente en aquellas en las que la Sanidad Militar facilita las prestaciones de Atención Especializada. Completa los servicios de esta prestación mediante relaciones concertadas con:

- La Sanidad Militar.
- Los Servicios de Salud de las Comunidades Autónomas e INGESA (Ceuta y Melilla).
- Entidades de Seguro de Asistencia Sanitaria.

De acuerdo con los niveles de esta prestación médico quirúrgica y los servicios propios y concertados por el ISFAS, los asegurados pueden optar por una de las modalidades asistenciales que se ofertan. Durante el mes de enero de cada año pueden cambiar de modalidad con carácter ordinario.

#### ▪ PRESTACIONES SUPLEMENTARIAS DE LA ATENCIÓN PRIMARIA Y ESPECIALIZADA.

##### Gastos por asistencia prestada por facultativo ajeno.

En casos concretos, los asegurados adscritos a los consultorios del ISFAS para atención primaria podrán obtener el reintegro de los gastos de los honorarios del médico de familia, pediatra o profesional de enfermería ajeno al servicio del consultorio, que le haya tenido que atender por haber resultado imposible la asistencia por sus servicios asignados.

##### Hospitalización psiquiátrica.

Los asegurados adscritos a Sanidad Militar o a los Servicios Públicos de Salud pueden tener derecho a una ayuda económica por cada día de hospitalización psiquiátrica o de hospital de día, establecida en la normativa vigente. Los asegurados adscritos a Entidades de Seguro concertadas reciben esta asistencia a través de su Entidad.

##### Tratamiento de psicoterapia.

Con independencia de los tratamientos realizados por los medios concertados, el ISFAS podrá reconocer ayudas por los tratamientos de psicoterapia que se precisen, calculados en función del número de sesiones, con los límites que se establecen en la Instrucción vigente.



## PRINCIPALES SERVICIOS QUE SE PRESTAN

### Ayuda para pacientes diabéticos.

Los asegurados adscritos a Sanidad Militar o a la Red Sanitaria de la Seguridad Social podrán obtener ayudas por la compra jeringuillas de insulina y/o reflectómetro, cuando no les sean suministradas en su centro de atención primaria. Asimismo, los titulares y beneficiarios del ISFAS tendrán acceso a prestaciones para bombas de infusión de insulina y el correspondiente material fungible, en las condiciones establecidas en la regulación específica.

### ▪ **PRESTACIÓN FARMACÉUTICA.**

La prestación farmacéutica del ISFAS presenta la singularidad de que los afiliados son los depositarios de sus talonarios de recetas, siendo ellos los responsables de la custodia de los mismos y de su presentación al médico para que éste pueda realizar la prescripción.

Se incluyen los mismos medicamentos y productos que en la prestación farmacéutica del Régimen General de la Seguridad Social. Pueden adquirirse, mediante la receta oficial del ISFAS, en las farmacias civiles y, en su caso, en las militares.

En general, la aportación del afiliado es del 30% del precio de venta al público, corriendo a cargo de ISFAS el 70% restante, aunque para ciertos medicamentos existe la aportación reducida del 10%, con un máximo fijado por el Ministerio de Sanidad.

En los tratamientos recibidos en internamientos en centros hospitalarios y por asistencia en centros de urgencia la dispensación de medicamentos es gratuita.

En ocasiones, esta prestación se materializa mediante reintegro de gastos. Se aplica a supuestos en los que se hayan prescrito medicamentos en receta no oficial; por adquisición de medicamentos inexistentes en el mercado nacional o por prescripciones que tengan su origen en tratamientos directamente relacionados con el accidente de servicio o la enfermedad profesional.

Por otro lado, la prestación con productos dietéticos comprende la dispensación de los tratamientos dietoterápicos a las personas que padezcan determinados trastornos metabólicos congénitos y la nutrición enteral domiciliaria, para pacientes a los que no es posible cubrir sus necesidades nutricionales con alimentos de consumo ordinario, a causa de su situación clínica. En general, el suministro de los productos dietéticos que se precisen para el tratamiento de los beneficiarios se realiza en oficinas de farmacia, a través de receta oficial.



## PRINCIPALES SERVICIOS QUE SE PRESTAN

### ▪ TRANSPORTE SANITARIO Y GASTOS POR TRASLADO DE ENFERMOS.

La atención de los gastos de transporte de enfermo para recibir asistencia sanitaria corresponde, en su caso, a los servicios asistenciales concertados.

El ISFAS dispone de ayudas suplementarias de :

- Ayuda por de hospedaje y manutención.
- Ayuda por manutención.
- Gastos por transporte ordinario de acompañante.

Quedan excluidos de la prestación:

- Los traslados de ámbito nacional y de repatriación de enfermos.
- Los traslados que se realicen para recibir asistencia por servicios distintos a los asignados, salvo en situación de urgencia vital.
- Los traslados que se realicen en el ámbito de la asistencia sanitaria atribuida a la Sanidad Militar en los supuestos establecidos en la Disposición Adicional Quinta de la Ley 39/2007, de la Carrera Militar, y en el artículo 96 de la Ley 42/1999, del Régimen de Personal del Cuerpo de la Guardia Civil.

### ▪ PRESTACIÓN ORTOPROTÉSICA.

El ISFAS financia las prótesis externas, órtesis, prótesis especiales y vehículos para inválidos en las condiciones y con los límites fijados en la Resolución vigente, que en su Anexo 4 incluye el Catálogo del ISFAS sobre material Ortoprotésico (contiene asimismo la renovación de esos materiales y su reparación).

Quedan excluidos los artículos que incorporan control por microprocesador, los efectos y accesorios, los de uso deportivo, los elaborados esencialmente de neopreno y los productos publicitarios, así como: las fajas preventivas, las órtesis de pie, las rodilleras elaboradas con tejido sintético sin flejes, los sujetadores postoperatorios y las sillas de ruedas manuales con ruedas grandes delanteras maniobradas por los dos brazos y las sillas de ruedas propulsadas por el pie.

### ▪ PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS.

Se trata de ayudas económicas para prótesis y determinadas actuaciones bucodentales, ayudas oculares y otras ayudas técnicas (audífonos, laringófonos, etc.), con el límite máximo que se establece para cada una, si bien, en ningún caso superarán el importe abonado por el beneficiario.



## PRINCIPALES SERVICIOS QUE SE PRESTAN

### ■ ASISTENCIA SANITARIA EN EL EXTRANJERO.

Para la cobertura de la asistencia sanitaria en el extranjero, con el mismo alcance de la asistencia sanitaria en territorio nacional, el ISFAS utiliza, con carácter general, el procedimiento de reintegro de gastos en los supuestos siguientes:

- Titulares con destino o comisión de servicios en el extranjero y, en su caso, los beneficiarios de los mismos desplazados con ellos.
- Desplazamiento temporal al extranjero por razones privadas del titular y/o sus beneficiarios.
- Residencia del titular por razones privadas en países miembros de la Unión Europea.

Los asegurados que fijen su residencia en países que no sean miembros de la Unión Europea tendrán derecho a percibir una ayuda económica para atender la cobertura de la asistencia sanitaria que precisen, para sí o para sus beneficiarios, mediante la suscripción de una póliza de seguro sanitario. Esta ayuda tiene como límite el importe que por persona y año debe abonar el ISFAS a las Entidades de Seguro concertadas.

### ■ TARJETA SANITARIA EUROPEA (TSE).

La Tarjeta Sanitaria Europea (TSE) es el documento personal e intransferible que acredita el derecho de su titular a recibir las prestaciones sanitarias que resulten necesarias, desde un punto de vista médico, durante su estancia temporal por motivos de trabajo, estudios, turismo, en el territorio de la Unión Europea (Alemania, Austria, Bélgica, República Checa, Chipre, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, Suecia, Bulgaria y Rumanía), del Espacio Económico Europeo (Islandia, Liechtenstein, Noruega) y en Suiza, teniendo en cuenta la naturaleza de las prestaciones y la duración de la estancia, de acuerdo con la legislación del país de estancia.

La Tarjeta Sanitaria Europea (TSE) es individual por lo que, para desplazamientos familiares, deberá obtenerse una tarjeta por cada beneficiario. En caso de desplazamiento urgente, si no pudiera aguardarse a la emisión de la Tarjeta, por la Delegación del ISFAS se emitirá un Certificado Provisional Sustitutorio, válido durante 90 días, como máximo, desde su fecha de inicio.

La Tarjeta Sanitaria Europea (TSE) no es válida cuando el desplazamiento tenga la finalidad de recibir tratamiento médico.



## PRINCIPALES SERVICIOS QUE SE PRESTAN

- PRESTACIONES SOCIALES.
- PRESTACIONES SOCIOSANITARIAS.

Tienen por objeto la protección de situaciones de necesidad fundadas en contingencias relacionadas con la salud o con la calidad de vida de los titulares y beneficiarios, siempre que éstas no sean objeto de las prestaciones de asistencia sanitaria de este Régimen Especial, y cuyo coste resulte extraordinario, atendidas sus circunstancias socioeconómicas. Se incluyen también en este apartado las acciones encaminadas a promoción de la autonomía personal.

### Ayudas para estancias temporales en centros asistenciales.

El objeto de estas ayudas es facilitar la estancia temporal en un centro asistencial o bien el acceso al servicio de asistencia a domicilio concertado con el ISFAS durante períodos de convalecencia de los beneficiarios.

### Ayudas para la promoción de la autonomía personal.

- Tratamientos especiales a discapacitados. Ayudas destinadas a titulares y beneficiarios menores de 18 años que acrediten padecer un menoscabo igual o superior al 25 % y que, con motivo de dicha discapacidad, precisen tratamiento en un centro especializado.
- Terapia de mantenimiento y ocupacional. Podrán ser beneficiarios de estas ayudas los titulares o beneficiarios que acrediten su condición legal de discapacitado, por padecer una discapacidad igual o superior al 33%, y precisen, para su desarrollo personal y su integración sociolaboral, de los servicios asistenciales para los que se solicita la ayuda.

### Atención de enfermos crónicos.

Tienen por objeto atender la adquisición de determinados artículos o la realización de adaptaciones que, no estando previstos en el ámbito de cobertura del Sistema Nacional de Salud, funden su necesidad en una enfermedad crónica o en una discapacidad que afecte gravemente la calidad de vida y autonomía personal de quien la sufre, son incompatibles con las ayudas por atención residencial.

### Ayuda para pacientes celíacos.

Con el fin de paliar las especiales necesidades de los pacientes celíacos menores de 18 años, está prevista esta prestación que consiste en la concesión de una ayuda económica anual, en función de los recursos económicos de la unidad familiar, calculados conforme a las reglas establecidas para la atención de enfermos crónicos, en la normativa reguladora de las prestaciones sociales del ISFAS.



## PRINCIPALES SERVICIOS QUE SE PRESTAN

### Atención a personas drogodependientes.

Ayuda para el ingreso en centros especiales a fin de seguir tratamientos de deshabituación por drogadicción o alcoholismo, durante un periodo de seis meses con posibilidad de prórroga por otros seis meses como máximo.

#### ▪ OTRAS PRESTACIONES DE CARÁCTER SOCIAL

### Ayuda económica a personas mayores.

Ayuda económica de carácter periódico para asegurados que, teniendo 75 años cumplidos, no superen el nivel de renta individual que se determine en la Instrucción reguladora vigente.

### Ayuda por fallecimiento.

Tienen por objeto paliar en el esfuerzo económico familiar directamente derivado del fallecimiento de titulares y beneficiarios del Instituto. Existe un auxilio económico por el fallecimiento del titular por derecho propio, cuando el perceptor sea el cónyuge viudo no separado legalmente o los huérfanos incluidos como hijos en el documento de afiliación del difunto a la fecha de su fallecimiento. De la misma naturaleza es la prestación prevista para el titular cuando fallezca alguno de sus beneficiarios siempre y cuando tenga derecho a asistencia social. En el resto de los casos, se concede un reintegro de los gastos del sepelio. Sus cuantías y límites se determinan para cada ejercicio por la correspondiente Resolución de la Secretaría General.



## PRINCIPALES SERVICIOS QUE SE PRESTAN

- **PRESTACIONES ECONÓMICAS POR INCAPACIDAD.**
- **PENSIÓN POR INUTILIDAD PARA EL SERVICIO.**

Es una pensión pública complementaria de la de invalidez de Clases Pasivas para personal militar profesional y de la Guardia Civil, los funcionarios civiles incluidos en el campo de aplicación de este Régimen Especial y el personal estatutario del CNI que, encontrándose en las situaciones administrativas de servicio activo, servicios especiales o reserva ocupando destino, pasen a retiro o jubilación por inutilidad o invalidez, siempre que la incapacidad declarada lo haya sido en el grado de absoluta para todo trabajo, oficio o profesión o en el de gran invalidez, donde se requiere la asistencia de otra persona para la realización de los actos más esenciales de la vida diaria. En este caso, se tiene derecho, además, a una prestación económica que no tiene el carácter de pensión pública.

- **LESIONES PERMANENTES NO INVALIDANTES.**

Quienes encontrándose en servicio activo, servicios especiales, expectativa de destino o reserva ocupando destino, y con motivo de enfermedad o accidente causados en acto de servicio o como consecuencia de él, sufra una lesión de carácter definitivo que, sin llegar a constituir incapacidad permanente o absoluta, ni gran invalidez, suponga una disminución de la integridad física del afectado, de las que aparecen recogidas en el baremo vigente a estos fines en el Régimen General de la Seguridad Social, serán indemnizados por una sola vez con las cantidades alzadas que en el mismo se determinan.

- **SUBSIDIO POR INCAPACIDAD TEMPORAL PARA FUNCIONARIOS CIVILES.**

Esta prestación sólo está prevista para los funcionarios civiles y para el personal estatutario del CNI incluidos en este régimen de Seguridad Social, consiste en un subsidio compensatorio de la pérdida de retribuciones complementarias desde el cuarto mes de licencia por enfermedad (común o profesional) o accidente (común o en acto de servicio) y en los períodos de observación por enfermedad profesional, cuando se prescriba la baja.



## PRINCIPALES SERVICIOS QUE SE PRESTAN

### ➤ PRESTACIONES DE PROTECCIÓN A LA FAMILIA.

#### ▪ PRESTACIONES POR HIJO O MENOR ACOGIDO A CARGO CON DISCAPACIDAD.

La prestación consiste en una asignación económica mensual, por cada hijo o menor acogido a cargo que padezca una discapacidad, cuya cuantía se establece en función de su edad, del grado de minusvalía y de la necesidad del concurso de tercera persona para las actividades básicas de la vida diaria y se fija cada año en la Ley de Presupuestos Generales del Estado.

#### ▪ PRESTACIONES POR PARTO MÚLTIPLE.

Consiste en una ayuda económica en caso de parto múltiple (y adopción o acogimiento en determinados casos y circunstancias) en dos modalidades:

- **Subsidio especial.** Se consideran beneficiarios de este subsidio la madre afiliada al ISFAS como titular o, en segundo lugar, el padre, en igual condición de afiliación, cuando la madre no tenga derecho al subsidio ni en éste ni en ningún otro Régimen de Seguridad Social o cuando, teniendo derecho, hubiese fallecido y el padre eligiera la opción de percibirlo por sí mismo.
- **Prestación económica de pago único.** En este caso el beneficiario de la prestación es solamente uno de los progenitores, que podrá solicitarla a su respectivo Régimen de la Seguridad Social.

### ➤ CEISFAS.

El ISFAS dispone de un centro ocupacional para la atención directa de personas con discapacidad intelectual. Situado en la carretera de Venta la Rubia s/n, entre los municipios de Madrid y Alcorcón, dispensa atención en régimen de externado a personas de ambos sexos, con una edad comprendida entre 18 y 60 años, que no precisen ayuda de tercera persona para las actividades básicas de la vida diaria. El centro dispone de talleres ocupacionales que se complementan con equipos de atención psicopedagógica y educación física, en aras a conseguir el mejor desarrollo personal y la integración social y laboral de estas personas.



## PRINCIPALES SERVICIOS QUE SE PRESTAN

### ➤ FONDO ESPECIAL DEL ISFAS.

Mediante este Fondo Especial, el ISFAS garantiza a los mutualistas las prestaciones, en la misma cuantía, que se encontraban vigentes en fecha 31 de diciembre de 1973. Los gastos que se derivan de estas prestaciones se financian con los recursos del Fondo, el déficit, en su caso, se cubre mediante subvención del Estado.

Por la disposición adicional cuarta del Real Decreto Legislativo 1/2000, de 9 de junio, los mutualistas tienen la opción individual de causar baja en las Mutualidades integradas, con pérdida por parte del beneficiario de cualquier prestación y sin derecho a la devolución de cuotas. Asimismo, dispone que no se incorporen nuevos socios a las Mutuas integradas en el ISFAS.

La disposición adicional trigésima quinta de la Ley 2/2004, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2005, establece la capitalización de todas las pensiones reconocidas al amparo de la normativa propia de cada Asociación Mutua Benéfica, incluso aquellas concedidas con anterioridad al uno de enero de 2005.

### ➤ VACACIONES Y OCIO.

Se facilitan estancias en la Residencia “Jorge Juan” de Alicante y en los Apartamentos “Ciudad Patricia” de Benidorm, con preferencia para la tercera edad, pero también para el resto de los afiliados del ISFAS, para el personal civil que presta servicio en el ámbito de Defensa y, por último, para los cónyuges viudos de titulares del ISFAS. Las condiciones y precios se fijan por resoluciones anuales que están a disposición de los asegurados en las Delegaciones del ISFAS y en la página web: <http://www.defensa.gob.es/isfas/prestaciones/ventajascolectivo/index.html>

***Para facilitar la atención al usuario, el ISFAS dispone de un servicio de información gratuita desde cualquier punto del territorio nacional, de lunes a viernes, de 9 a 15 horas, en el teléfono 900 504 326.***



## **DERECHOS DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS**

De acuerdo con el artículo 35 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo común, los ciudadanos, en sus relaciones con las Administraciones Públicas, tienen los siguientes derechos:

- A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del Ordenamiento Jurídico.
- A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.
- A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- Al acceso a los registros y archivos de las Administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución y en ésta u otras Leyes.
- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

Asimismo, de acuerdo con el artículo 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, se reconoce a los ciudadanos el derecho a relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, así como para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos, así como a todos los enumerados en el punto 2 de este artículo.



## FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos que se relacionen con el ISFAS podrán colaborar con dicho organismo a través de los siguientes medios:

- Mediante los escritos de comunicación electrónica que dirijan a dirección [isfasregistro@oc.mde.es](mailto:isfasregistro@oc.mde.es)
- Mediante los escritos que dirijan a ISFAS, C/ Huesca nº 31, 28020 Madrid.
- Mediante los escritos que dirijan por fax al número 91 5677699.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias, conforme a lo previsto en esta Carta.



## FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Con el fin de detectar las necesidades y expectativas de los usuarios en relación con los aspectos esenciales de los servicios, se recabarán sus opiniones a través de encuestas de periodicidad bianual.

Otro procedimiento para la mejora de la calidad del servicio es la posibilidad de presentación de quejas y sugerencias, una queja es una oportunidad de mejora porque da información de primera mano sobre cómo se percibe por los usuarios la calidad del servicio y, por ello, se utilizan las quejas y sugerencias para perfeccionar y adaptar los servicios a las necesidades de nuestros afiliados.

El formulario de quejas está disponible en todos los centros del Instituto y en su página web:

<http://www.defensa.gob.es/isfas/formularios/quejas/index.html>

Este formulario se podrá presentar, previa identificación y firma del interesado, en los lugares y formas que se señalan a continuación:

- **Presencialmente**, en todos los centros del ISFAS o en los registros de recepción y salida de documentos de la Administración General del Estado.
- **Mediante correo postal o fax**, dirigido a las delegaciones o a cualquier centro del ISFAS.
- **Por medios electrónicos** (*debiendo llevar la firma electrónica del interesado*):
  - dirección de correo [isfasinspeccion@oc.mde.es](mailto:isfasinspeccion@oc.mde.es)
  - través de la sede electrónica del ISFAS <https://sede.isfas.gob.es>

En el plazo de 18 días hábiles, el interesado, recibirá una contestación informándole de las actuaciones realizadas y las medidas adoptadas, en su caso. La respuesta se hará por la misma vía en que efectuó la queja, salvo que el propio interesado manifieste, expresamente, que la desea recibir por otro medio, indicando cual y la dirección. Este plazo puede variar cuando sea preciso solicitar aclaraciones o aportación de datos al interesado.

Las quejas presentadas no tienen carácter de recurso administrativo, por lo tanto, su presentación no interrumpe los plazos establecidos en el procedimiento al que pueda afectar y no condiciona el ejercicio de otras acciones o derechos que pueda tener el interesado.



## NORMATIVA REGULADORA DE LAS PRESTACIONES

Relación de normas actualizada a abril de 2013.

### ➤ NORMATIVA BÁSICA:

- Real Decreto Legislativo 1/2000, de 9 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (B.O.E nº 142, de 14 de junio).
- Real Decreto 1726/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (B.O.E nº 310, de 27 de diciembre).

### ➤ OTRAS NORMAS:

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Real Decreto Legislativo 670/1987, de 30 de abril por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Clases Pasivas del Estado (B.O.E. nº 126, de 27 de mayo).
- Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social (B.O.E. nº 154, de 29 de junio).
- Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, en lo relativo a los Organismos Autónomos (B.O.E nº 90, de 15 de abril).
- Ley 39/2007, de 20 de noviembre, de la carrera militar (B.O.E. nº 278, de 20 de noviembre).
- Ley 42/1999, de 25 de noviembre, de Régimen del Personal del Cuerpo de la Guardia Civil (B.O.E. nº 283, de 26 de noviembre).
- Disposición adicional trigésima quinta de la Ley 2/2004, de 27 de diciembre. Capitalización de pensiones de las Mutuas integradas (B.O.E. nº 312, de 28 de diciembre).
- Ley 8/2006, de 24 de Abril, de Tropa y Marinería (B.O.E. nº 98, de 25 de abril).
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el Marco General para la Mejora de la Calidad en la Administración General del Estado.
- Decreto 1202/1971, de 14 de mayo, por el que se aprueba el nuevo Reglamento de la A.M.B.A. (B.O.E. nº 143, de 16 de junio).



## NORMATIVA REGULADORA DE LAS PRESTACIONES

- [Orden de 28 de febrero de 1949, del Ministerio del Ejército, por la que se publica el Reglamento de la A.M.B.E. \(B.O.E. n° 49, de 1 de marzo\).](#)
- [Orden de 29 de diciembre de 1961, del Ministerio del Ejército, por la que se aprueba el Reglamento provisional de la A.M.B.E. \(B.O.E. n° 297, de 30 de diciembre\).](#)
- [Orden Ministerial 52/2004, de 18 de marzo](#), por la que se regula la colaboración concertada del Instituto Social de las Fuerzas Armadas con la Sanidad Militar (B.O.D. n° 63, del 31 de marzo), modificada por la [Orden Ministerial 38/2009, de 18 de junio](#) (BOD n° 122, de 25 de junio) y por las resoluciones [4B1/19570/04, de 10 de diciembre](#), del Secretario General Gerente del ISFAS (B.O.D. n° 245, de 17 de diciembre), en su anexo 1°, [4B0/15205/2007, de 25 de septiembre](#), de la Secretaria General Gerente del ISFAS (B.O.D. n° 193, de 2 de octubre), anexos 1° y 2°, [Resolución 4B0/01217/2008](#), de 9 de enero, por la que se modifican los Anexos 1° y 2° de la Orden Ministerial 52/2004, de 18 de marzo (B.O.D. n° 63) y por la [Orden Ministerial 38/2009, de 18 de junio](#) (B.O.D. n° 122, de 25 de junio), y [Resolución 4B0/19397/2009, de 3 de diciembre](#), por la que se modifican los anexos 1.º y 2.º de la Orden Ministerial 52/2004, de 18 de marzo, reguladora de la colaboración concertada del Instituto Social de las Fuerzas Armadas con la Sanidad Militar. [Resolución 4B0/12185/2011, de 19 de Julio](#) , por la que se modifican los ANEXOS 1° y 2° de la Orden Ministerial 52/2004, de 18 de marzo, reguladora de la colaboración concertada del Instituto Social de las Fuerzas Armadas con la Sanidad Militar.
- [Orden ESS/66/2013, de 28 de enero](#), por la que se actualizan las cantidades a tanto alzado de las indemnizaciones por lesiones, mutilaciones y deformidades de carácter definitivo y no invalidantes.

### ➤ RESOLUCIONES E INSTRUCCIONES:

- [Instrucción 4B0/03899/2009](#), de 3 de marzo, de la Secretaría General Gerente del Instituto Social de las Fuerzas Armadas, sobre, campo de aplicación del Régimen Especial de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas y Régimen de afiliación al ISFAS.
- [Resolución 4B0/38276/2009, de 16 de diciembre](#), del Instituto Social de las Fuerzas Armadas, por la que se aprueba la Cartera de Servicios de Asistencia Sanitaria del ISFAS. Corrección de errores de la Resolución 4B0/38276/2009.
- [Resolución 4B0/38116/2012, de 8 de Agosto](#) , que modifica el Anexo 5 de la Resolución 4B0/38276/09, Cartera de Servicios de Asistencia Sanitaria de la Gerencia del Instituto Social de las Fuerzas Armadas.



## NORMATIVA REGULADORA DE LAS PRESTACIONES

- [Resolución 4B0/38185/2012, de 18 de diciembre](#), del Instituto Social de las Fuerzas Armadas, por la que se actualiza el Anexo 1 de la Resolución 4B0/38276/2009, de 16 de diciembre, por la que se aprueba la Cartera de Servicios de Asistencia Sanitaria.
- [Resolución 4B0/06269/2010, de 20 de abril de 2010](#), de la Gerencia del Instituto Social de las Fuerzas Armadas, por la que regula la asistencia sanitaria fuera del territorio nacional. [Corrección de errores de la Resolución 4B0/06269/2010](#)
- [Instrucción 4B0/19066/2010, de 15 de diciembre](#), de la Gerencia del Instituto Social de las Fuerzas Armadas, sobre modalidades asistenciales de la prestación de asistencia sanitaria. [Corrección de errores Instrucción 4B0/19066/2010, de 15 de diciembre](#), de la Gerencia del Instituto Social de las Fuerzas Armadas, sobre modalidades asistenciales de la prestación de asistencia sanitaria.
- [Resolución 4B0/38275/2009, de 10 de diciembre](#), del Instituto Social de las Fuerzas Armadas, por la que se publican los conciertos suscritos con entidades de seguro para la asistencia sanitaria de sus beneficiarios durante el año 2010, con previsión de prórrogas para los años 2011, 2012 y 2013.
- [Instrucción 94/2012, de 28 de diciembre](#), del Instituto Social de las Fuerzas Armadas, por la que se suspenden determinadas ayudas sociales y se modifica la Instrucción 4B0/19065/2010, de 15 de diciembre, por la que se regulan las prestaciones sociales del ISFAS.
- [Resolución 4B0/38162/2010, del 8 de julio](#), por la que se crea y regula la Sede Electrónica del ISFAS.



## COMPROMISOS DE CALIDAD

Con carácter general y con la finalidad de fomentar la transparencia mediante la información y la difusión de las prestaciones y servicios que ofrecemos, todo ello dentro del marco de mejora de la calidad que establece la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas para la Administración General del Estado, se establecen unos compromisos de calidad con nuestros afiliados basados en:

- Ofrecer una información clara y veraz.
- Asegurar la igualdad de género, analizar y corregir conductas que impidan o dificulten el respeto al principio de igualdad entre hombres y mujeres.
- Mejorar el acceso al servicio y las condiciones de su prestación.
- Trato individualizado.
- Fomentar el uso de la Administración Electrónica.
- Agilizar el tiempo de respuesta.
- Comodidad y adecuación del diseño de los espacios, supresión de barreras arquitectónicas.
- Actuaciones dirigidas a la protección del medio ambiente, ahorro de energía eléctrica y reciclaje de los materiales utilizados.

### COMPROMISOS DE CALIDAD CONCRETOS QUE SE OFRECEN.

- Agilidad en la gestión. Los plazos para la tramitación de las principales prestaciones y servicios serán los siguientes (**máximo de días hábiles desde su registro o recepción hasta el pago efectivo, en su caso**).
  - 8 días hábiles para expedientes de afiliación, altas y bajas.
  - 5 días hábiles para cambio ordinario de modalidad asistencial.
  - 5 días hábiles para prestaciones sanitarias complementarias.
  - 15 días hábiles para expedientes de prestaciones suplementarias de la atención primaria y especializada.
  - 15 días hábiles para expedientes de prestaciones sociosanitarias y otras prestaciones de carácter social.
  - 30 días hábiles para expedientes de incapacidad.
  - La contestación a consultas convencionales o electrónicas se realizará en un plazo máximo de 10 días hábiles desde su recepción.
  - El plazo de contestación de las quejas y sugerencias presentadas no superará los 18 días hábiles.



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE DEFENSA

**ISFAS**  
INSTITUTO SOCIAL DE  
LAS FUERZAS ARMADAS

## COMPROMISOS DE CALIDAD

- Calidad en la atención e información.
  - La atención presencial se prestará en un tiempo máximo de espera de 7 minutos.
  - Las solicitudes de información general, que se realicen por escrito al Instituto, se contestarán en un plazo máximo de 10 días hábiles.



## INDICADORES DE CALIDAD

Para la evaluación de la calidad y específicamente para el seguimiento de los compromisos de calidad propuestos se establecen los indicadores que siguen, *el plazo máximo de días hábiles que figura en los indicadores, lo será desde su registro o recepción hasta el pago efectivo, en su caso.*

- Agilidad en la gestión.
  - Porcentaje de expedientes de afiliación, altas y bajas tramitados en 8 días hábiles.
  - Porcentaje de solicitudes de cambio ordinario de modalidad asistencial resueltas en 5 días hábiles.
  - Porcentaje de expedientes de prestaciones sanitarias complementarias tramitados en 5 días hábiles.
  - Porcentaje de expedientes de prestaciones suplementarias de la atención primaria y especializada tramitados en 15 días hábiles.
  - Porcentaje de expedientes de prestaciones sociosanitarias y otras prestaciones de carácter social tramitados en 15 días hábiles.
  - Porcentaje de expedientes de incapacidad tramitados en 30 días hábiles.
  - Porcentaje de consultas convencionales o electrónicas contestadas en un plazo igual o inferior a 10 días hábiles.
  - Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo de 18 días hábiles.
  
- Calidad en la atención e información.
  - Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 7 minutos.
  - Porcentaje de consultas de información general contestadas en el plazo de 10 días hábiles.



## MEDIDAS DE ASEGURAMIENTO

### ➤ SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

En aplicación del Real Decreto 951/2005, el Instituto Social de las Fuerzas Armadas, a través del “PROGRAMA DE ANÁLISIS DE LA DEMANDA Y DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS” así como del “PROGRAMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS”, lleva a cabo el seguimiento de los compromisos adquiridos en la Carta de Servicio y cada año se realizan los informes de los correspondientes Programas de Calidad de la Administración General del Estado.

De los compromisos propuestos en las cartas de servicios se derivan preguntas concretas a incluir en los programas de evaluación de la satisfacción y factores a considerar en las estadísticas resultantes del programa de quejas y sugerencias, por último, los resultados de ambas herramientas permiten llevar a cabo la valoración del cumplimiento de los compromisos recogidos y detectar los posibles puntos débiles de la organización para emprender las acciones de mejora correspondientes. Además, el tratamiento y análisis de los resultados permiten evaluar el funcionamiento de los distintos servicios e interpretar la opinión que los afiliados tienen de la gestión, siempre con la intención de mejorar y acercar los objetivos y fines a las expectativas de los ciudadanos.

### ➤ MEDIDAS QUE ASEGURAN LA IGUALDAD DE GÉNERO, FACILITAN EL ACCESO Y MEJORAN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El Instituto está aplicando medidas que aseguren el respeto a la igualdad de género, faciliten el acceso a los servicios y mejoren las condiciones de su prestación.

- Para asegurar la igualdad de género. Analizar y corregir las actuaciones y conductas que impidan o dificulten el respeto al principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres.
- Para facilitar el acceso a los servicios. Las dependencias del Instituto han de reunir condiciones ambientales, materiales y espaciales que faciliten un entorno adecuado para la comunicación:
  - Imagen institucional definida e inconfundible.
  - Con facilidad de acceso.
  - Sin mostradores ni ventanillas, diseño funcional, sencillo y cómodo.
- Para mejorar las condiciones de la prestación de los servicios. Se atenderá a los usuarios de acuerdo con los siguientes criterios de comportamiento: amabilidad, respeto y cortesía, atención y trato individualizado, receptividad, escucha activa, lenguaje comprensible, respeto a la confidencialidad.



➤ **MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.**

- Gestión medioambiental. El Instituto manifiesta su compromiso con el cuidado del medio ambiente en la regulación de la temperatura y la iluminación, en la utilización de medios electrónicos, el reciclaje o destrucción de soportes informáticos, tóner, papel, etc.
- Prevención de riesgos laborales. Para favorecer la seguridad de los usuarios y los empleados públicos se toman las medidas que garantizan la prevención de riesgos de accidentes o sanitarios, favoreciendo la iluminación de los puestos de trabajo, la limpieza, así como la ergonomía de locales, mobiliario y equipos.



## **MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS**

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios, en su caso, se dirigirán por escrito a la siguiente dirección:

**Secretaría General del ISFAS**  
**C/ Huesca nº 31**  
**28020 Madrid**

**TFNO: 91 567.75.71**  
**91 567.76.19**  
**91 567.76.51 /52**

**FAX: 91 567.76.99**

[isfasregistro@oc.mde.es](mailto:isfasregistro@oc.mde.es)

En caso de incumplimiento de los compromisos adquiridos, la Secretaria General Gerente del ISFAS dirigirá una carta al interesado en la que explicará los motivos que han ocasionado esta desviación y señalará las medidas adoptadas para subsanar estas deficiencias.

Las reclamaciones por incumplimiento de compromisos en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración, regulada en los artículos 139 a 144 de la Ley/1992, de 26 de noviembre.



## DIRECCIONES

### GERENCIA

<b>SECRETARÍA GENERAL</b>	C/ Huesca, 31	Tfno.	91.567.76.51/52/19
	28020 MADRID	Fax.	91.567.76.99
			<a href="mailto:isfasregistro@oc.mde.es"><u>isfasregistro@oc.mde.es</u></a>

<b>REGISTRO GENERAL</b>	C/ Alcalá, 120	Tfno.	91.567.77.70
	28009 MADRID	Fax.	91.567.77.79
			<a href="mailto:isfasregistro@oc.mde.es"><u>isfasregistro@oc.mde.es</u></a>

### SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES

<b>SECRETARÍA PRESTACIONES</b>	C/ Alcalá, 120	Tfno.	91.567.77.73/74
	28009 MADRID	Fax.	91.567.77.98
			<a href="mailto:isfasregistro@oc.mde.es"><u>isfasregistro@oc.mde.es</u></a>

### SUBDIRECCIÓN ECONÓMICO FINANCIERA

<b>SECRETARÍA ECONÓMICO FINANCIERA</b>	C/ Alcalá, 120	Tfno.	91.567.76.14
	28009 MADRID	Fax.	91.567.76.98
			<a href="mailto:isfasregistro@oc.mde.es"><u>isfasregistro@oc.mde.es</u></a>

**DIRECCIONES****DELEGACIONES**

<b>ARABA/ÁLAVA</b>	C/ Postas, 52 01004 VITORIA (Araba/Álava)	Tfno. 945.27.60.35 Fax. 945.12.23.19 <a href="mailto:Isfasaraba-alava@oc.mde.es">Isfasaraba-alava@oc.mde.es</a>
<b>ALBACETE</b>	Pza. del Altozano, 9 – 2ª planta 02001 - ALBACETE	Tfno. 967.52.03.52 Fax. 967.19.22.70 <a href="mailto:isfasalbacete@oc.mde.es">isfasalbacete@oc.mde.es</a>
<b>ALCALÁ DE HENARES</b>	C/ San Isidro, 1 28807 – ALCALÁ DE HENARES (Madrid)	Tfno. 91.881.60.21 Fax. 91.877.21.55 <a href="mailto:Isfascaladehenares@oc.mde.es">Isfascaladehenares@oc.mde.es</a>
<b>ALGECIRAS</b>	Avda. Blas Infante, 3 – Entreplta. 11201 – ALGECIRAS (Cádiz)	Tfno. 956.66.23.52 Fax. 956.63.91.55 <a href="mailto:isfasalgeciras@oc.mde.es">isfasalgeciras@oc.mde.es</a>
<b>ALICANTE</b>	C/ Bazán, 12 – 14 Entreplanta 03001 ALICANTE	Tfno. 965.21.19.66 Fax. 965.14.26.22 <a href="mailto:isfasalicante@oc.mde.es">isfasalicante@oc.mde.es</a>
<b>ALMERÍA</b>	C/ General Luque, 2 04002 ALMERÍA	Tfno. 950.62.02.79 Fax. 950.62.02.69 <a href="mailto:isfasalmeria@oc.mde.es">isfasalmeria@oc.mde.es</a>
<b>ASTURIAS</b>	Plaza de España, 4 33007 OVIEDO (Asturias)	Tfno. 985.96.25.46 Fax. 985.96.25.26 <a href="mailto:isfasasturias@oc.mde.es">isfasasturias@oc.mde.es</a>
<b>ÁVILA</b>	Pº de San Roque, 3 05003 ÁVILA	Tfno. 920.35.27.60 Fax. 920.35.27.64 <a href="mailto:isfasavila@oc.mde.es">isfasavila@oc.mde.es</a>
<b>BADAJOS</b>	C/ Rafael Morales, 3 Bajo A 06005 BADAJOZ	Tfno. 924.25.50.53 Fax. 924.20.10.79 <a href="mailto:isfasbadajoz@oc.mde.es">isfasbadajoz@oc.mde.es</a>
<b>ILLES BALEARS</b>	C/ Patronato Obrero, 30 Bajos 07006 PALMA DE MALLORCA (Illes Balears)	Tfno. 971.77.48.11 Fax. 971.77.54.94 <a href="mailto:isfasillesbalears@oc.mde.es">isfasillesbalears@oc.mde.es</a>
<b>BARCELONA</b>	C/ Portal de la Pau, 2 08001 BARCELONA	Tfno. 93.301.12.59 93.301.23.54 Fax. 93.304.38.92 <a href="mailto:isfasbarcelona@oc.mde.es">isfasbarcelona@oc.mde.es</a>
<b>BIZKAIA</b>	C/ Juan de Garay, 6 48003 BILBAO (Bizkaia)	Tfno. 944.22.17.76 Fax. 944.22.17.76 <a href="mailto:isfasbizkaia@oc.mde.es">isfasbizkaia@oc.mde.es</a>



<b>BURGOS</b>	C/ Vitoria , 63 09006 BURGOS	Tfno. 947.24.05.67 Fax. 947.24.02.68 <a href="mailto:isfasburgos@oc.mde.es">isfasburgos@oc.mde.es</a>
<b>CÁCERES</b>	Avda. Virgen de Guadalupe, 27 10001 CÁCERES	Tfno. 927.24.28.22 Fax. 927.62.71.50 <a href="mailto:isfascaceres@oc.mde.es">isfascaceres@oc.mde.es</a>
<b>CANTABRIA</b>	Plaza de Velarde, s/n 39001 SANTANDER (Cantabria)	Tfno. 942.22.69.13 Fax. 942.22.69.21 <a href="mailto:isfascantabria@oc.mde.es">isfascantabria@oc.mde.es</a>
<b>CARTAGENA</b>	C/ Trafalgar, 16 30204 CARTAGENA (Murcia)	Tfno. 968.33.05.88 Fax. 968.33.06.36 <a href="mailto:isfascartagena@oc.mde.es">isfascartagena@oc.mde.es</a>
<b>CASTELLÓN</b>	Avda. del Mar, 19 12003 CASTELLÓN	Tfno. 964.27.01.19 Fax. 964.27.01.34 <a href="mailto:isfascastellon@oc.mde.es">isfascastellon@oc.mde.es</a>
<b>CEUTA</b>	Avda. de España, 30 51002 CEUTA	Tfno. 956.52.29.05 Fax. 956.52.29.56 <a href="mailto:isfasceuta@oc.mde.es">isfasceuta@oc.mde.es</a>
<b>CIUDAD REAL</b>	C/ Santa María de la Cabeza, 1 13001 CIUDAD REAL	Tfno. 926.27.16.15 Fax. 926.27.19.51 <a href="mailto:isfasciudadreal@oc.mde.es">isfasciudadreal@oc.mde.es</a>
<b>CÓRDOBA</b>	Plaza de Colón, 17 Bajo 14001 CÓRDOBA	Tfno. 957.47.57.44 Fax. 957.49.69.78 <a href="mailto:isfascordoba@oc.mde.es">isfascordoba@oc.mde.es</a>
<b>A CORUÑA</b>	Plaza de Santo Domingo, 18 15001 A CORUÑA	Tfno. 981.21.79.82 Fax. 981.21.73.10 <a href="mailto:isfasacoruña@oc.mde.es">isfasacoruña@oc.mde.es</a>
<b>CUENCA</b>	C/ Parque de San Julián, 13 -1ª 16002 CUENCA	Tfno. 969.24.18.85 Fax. 969.24.18.88 <a href="mailto:isfascuenca@oc.mde.es">isfascuenca@oc.mde.es</a>
<b>FERROL</b>	C/ Real, 173 Bajo 15402 FERROL (A Coruña)	Tfno. 981.36.94.20 Fax. 981.36.94.29 <a href="mailto:isfasferrol@oc.mde.es">isfasferrol@oc.mde.es</a>
<b>FUERTEVENTURA</b>	C/ Almirante Lallermán, 21 bajo 35600 PUERTO ROSARIO (Fuerteventura)	Tfno. 928.85.28.82 Fax. 928.53.38.58 <a href="mailto:isfasfuerteventura@oc.mde.es">isfasfuerteventura@oc.mde.es</a>
<b>GIPÚZKOA</b>	Camino de Uba, 3 - Bajo 20014 SAN SEBASTIÁN (Gipúzcoa)	Tfno. 943.45.35.87 Fax. 943.44.55.61 <a href="mailto:isfasgipuzkoa@oc.mde.es">isfasgipuzkoa@oc.mde.es</a>
<b>GIRONA</b>	C/ Emili Grahit, 4 17002 GIRONA	Tfno. 972.42.67.41 Fax. 972.42.67.12 <a href="mailto:isfasgirona@oc.mde.es">isfasgirona@oc.mde.es</a>



<b>GRANADA</b>	C/ Rector López Argueta, 23 18001 GRANADA	Tfno. 958.29.45.10 Fax. 958.29.45.08 <a href="mailto:isfasgranada@oc.mde.es">isfasgranada@oc.mde.es</a>
<b>GUADALAJARA</b>	C/ La Mina, 56 19001 GUADALAJARA	Tfno. 949.24.78.80 Fax. 949.24.80.85 <a href="mailto:isfasguadalajara@oc.mde.es">isfasguadalajara@oc.mde.es</a>
<b>HUELVA</b>	Avda. Alemania, 2 Bajo Esquina Pza.12 de Octubre 21001 HUELVA	Tfno. 959.54.22.56 Fax. 959.54.40.59 <a href="mailto:isfashuelva@oc.mde.es">isfashuelva@oc.mde.es</a>
<b>HUESCA</b>	C/ Rioja, 1 22002 HUESCA	Tfno. 974.21.21.19 Fax. 974.21.21.19 <a href="mailto:isfashuesca@oc.mde.es">isfashuesca@oc.mde.es</a>
Representación en <b>Jaca</b>	Avda. Esc. Militar de Montaña, s/n 22700 JACA (Huesca)	Tfno. 974.36.04.43
<b>IBIZA</b>	C/ Aragón, 67 Planta 1 - 2ª Ofc. 2A 07800 EIVISSA (Illes Balears)	Tfno. 971.30.53.51 Fax. 971.30.54.02 <a href="mailto:isfasibiza@oc.mde.es">isfasibiza@oc.mde.es</a>
<b>JAÉN</b>	Avda. de Granada, 57 Edif. Bellavista Bloque 2 Local C 23003 JAÉN	Tfno. 953.24.12.69 Fax. 953.24.57.34 <a href="mailto:isfasjaen@oc.mde.es">isfasjaen@oc.mde.es</a>
<b>LANZAROTE</b>	C/ Paraguay, 28 35500 ARRECIFE (Lanzarote)	Tfno. 928.81.07.60 Fax. 928.84.42.29 <a href="mailto:isfasalanzarote@oc.mde.es">isfasalanzarote@oc.mde.es</a>
<b>LEÓN</b>	C/ General Lafuente, 9 - 2ª planta 24003 LEÓN	Tfno. 987.87.69.23 Fax. 987.87.69.28 <a href="mailto:isfasleon@oc.mde.es">isfasleon@oc.mde.es</a>
<b>LLEIDA</b>	C/ Onofre Cerveró, 1 25004 LLEIDA	Tfno. 973.22.28.34 Fax. 973.22.37.23 <a href="mailto:isfaslleida@oc.mde.es">isfaslleida@oc.mde.es</a>
Representación en <b>Talarn</b>	ACADEMIA GRAL. BÁSICA DE SUBOFICIALES Carretera de Talarn s/n 25640 LLEIDA	
<b>LUGO</b>	Ronda de la Muralla, 142 Bajo 27004 LUGO	Tfno. 982.26.44.66 Fax. 982.26.44.73 <a href="mailto:isfaslugo@oc.mde.es">isfaslugo@oc.mde.es</a>
<b>MADRID</b>	C/ Alcalá, 120 28009 MADRID	Tfno. 91.567.77.11 Fax. 91.567.77.97 <a href="mailto:isfasmadrid@oc.mde.es">isfasmadrid@oc.mde.es</a>
<b>MADRID-ESTE</b>	C/ Alcalá, 120 28009 MADRID	Tfno. 91.567.75.89 Tfno. 91.567.75.88 Fax. 91.567.75.62 <a href="mailto:isfasmadrideste@oc.mde.es">isfasmadrideste@oc.mde.es</a>



<b>MADRID-NORTE</b>	C/ Huesca, 31 28020 MADRID	Tfno. 91.567.77.30 Fax. 91.567.77.96 <a href="mailto:isfasmadridnorte@oc.mde.es">isfasmadridnorte@oc.mde.es</a>
<b>MADRID-OESTE</b>	C/ Romero Robledo, 1 28008 MADRID	Tfno. 91.549.88.08 91.550.11.37 /48 Fax. 91.544.42.32 <a href="mailto:isfasmadridoeste@oc.mde.es">isfasmadridoeste@oc.mde.es</a>
<b>MADRID-SUR</b>	Paseo Reina Cristina, 19 28014 MADRID	Tfno. 91.551.36.15 Fax. 91.502.11.51 <a href="mailto:isfasmadridsur@oc.mde.es">isfasmadridsur@oc.mde.es</a>
<b>MÁLAGA</b>	Avda. Aurora, 55 - Entreplanta 29006 MÁLAGA	Tfno. 952.35.02.35 Fax. 952.35.11.08 <a href="mailto:isfasmalaga@oc.mde.es">isfasmalaga@oc.mde.es</a>
<b>MELILLA</b>	Avda. de la Democracia, 4 52004 MELILLA	Tfno. 952.69.65.25 / 26 Fax. 952.69.65.38 <a href="mailto:isfasmelilla@oc.mde.es">isfasmelilla@oc.mde.es</a>
<b>MENORCA</b>	Fort de L'Eau, 40 07701 MAHÓN (Illes Balears)	Tfno. 971.36.90.55 Fax. 971.36.83.54 <a href="mailto:isfasmenorca@oc.mde.es">isfasmenorca@oc.mde.es</a>
<b>MURCIA</b>	Ronda de Garay, s/n (Cuartel de Garay) 30003 MURCIA	Tfno. 968.22.61.72 Fax. 968.22.61.73 <a href="mailto:isfasmurcia@oc.mde.es">isfasmurcia@oc.mde.es</a>
<b>NAVARRA</b>	C/ General Chinchilla, 12 Bajo 31002 PAMPLONA (Navarra)	Tfno. 948.20.76.44 Fax. 948.20.76.46 <a href="mailto:isfasnavarra@oc.mde.es">isfasnavarra@oc.mde.es</a>
<b>OURENSE</b>	Rúa do Paseo, 35 32003 OURENSE	Tfno. 988.51.05.24 Fax. 988.51.05.25 <a href="mailto:isfasourense@oc.mde.es">isfasourense@oc.mde.es</a>
<b>PALENCIA</b>	C/ Alonso Fernández de Madrid, 5 34001 PALENCIA	Tfno. 979.70.67.21 Fax. 979.70.67.36 <a href="mailto:isfaspalencia@oc.mde.es">isfaspalencia@oc.mde.es</a>
<b>LAS PALMAS</b>	C/ Tomás Morales, 103 35004 LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	Tfno. 928.29.04.49 Fax. 928.23.49.69 <a href="mailto:isfaslaspalmas@oc.mde.es">isfaslaspalmas@oc.mde.es</a>
<b>PONTEVEDRA</b>	C/ Cervantes, s/n Planta Baja 36001 PONTEVEDRA	Tfno. 986.86.67.51 Fax. 986.86.67.52 <a href="mailto:isfaspontevedra@oc.mde.es">isfaspontevedra@oc.mde.es</a>
<b>PUERTO DE STA. MARÍA</b>	Plaza de San Juan, 2 Bajo dcha. 11500 EL PUERTO DE SANTA MARÍA Cádiz	Tfno. 956.85.61.94 Fax. 956.86.03.14 <a href="mailto:isfaspuertodesantamaria@oc.mde">isfaspuertodesantamaria@oc.mde</a>
<b>LA RIOJA</b>	C/ Comandancia, 6 26001 LOGROÑO (La Rioja)	Tfno. 941.50.33.09 Fax. 941.50.32.89 <a href="mailto:isfaslarioja@oc.mde.es">isfaslarioja@oc.mde.es</a>



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE DEFENSA

**ISFAS**  
INSTITUTO SOCIAL DE  
LAS FUERZAS ARMADAS

<b>RONDA</b>	C/ Infantes, 34 29400 RONDA (Málaga)	Tfno. 952.16.13.49 Fax. 952.16.13.51 <a href="mailto:isfasronda@oc.mde.es">isfasronda@oc.mde.es</a>
<b>SALAMANCA</b>	C/ del Cid, 18 - Bajo 37007 SALAMANCA	Tfno. 923.25.49.86 Fax. 923.23.41.50 <a href="mailto:isfassalamanca@oc.mde.es">isfassalamanca@oc.mde.es</a>
<b>SAN FERNANDO</b>	C/ Cecilio Pujazón, 22 - Entreplanta 11100 SAN FERNANDO (Cádiz)	Tfno. 956.88.30.47 Fax. 956.59.37.11 <a href="mailto:isfissanfernando@oc.mde.es">isfissanfernando@oc.mde.es</a>
<b>STA. CRUZ DE TENERIFE</b>	C/ San Francisco, 46 - Bajo 38002 SANTA CRUZ DE TENERIFE	Tfno. 922.27.96.96 922.28.13.07 Fax. 922.28.10.08 <a href="mailto:isfastenerife@oc.mde.es">isfastenerife@oc.mde.es</a>
Representación de <b>Sta. Cruz de la Palma</b>	C/ Bethancourt, s/n . El Fuerte. 38712 BREÑA BAJA (Tenerife)	Tfno. 922.43.44.00
<b>SEGOVIA</b>	C/ Estiradores, 6 40002 SEGOVIA	Tfno. 921.41.26.07 Fax. 921.41.27.05 <a href="mailto:isfassegovia@oc.mde.es">isfassegovia@oc.mde.es</a>
<b>SEVILLA</b>	C/ Eduardo Dato nº 21 41018 SEVILLA	Tfno. 954.54.99.00 Fax. 954.54.99.52 <a href="mailto:isfassevilla@oc.mde.es">isfassevilla@oc.mde.es</a>
<b>SORIA</b>	C/ Antolín de Soria, s/n Cuartel de Santa Clara 42003 - SORIA	Tfno. 975.23.92.49 Fax. 975.23.94.53 <a href="mailto:isfassoria@oc.mde.es">isfassoria@oc.mde.es</a>
<b>TARRAGONA</b>	C/ Rambla Vella, 4 43003 TARRAGONA	Tfno. 977.24.98.94 Fax. 977.24.98.89 <a href="mailto:isfastarragona@oc.mde.es">isfastarragona@oc.mde.es</a>
<b>TERUEL</b>	Avda. de Sagunto, 11 44002 TERUEL	Tfno. 978.61.84.55 Fax. 978.61.84.52 <a href="mailto:isfasteruel@oc.mde.es">isfasteruel@oc.mde.es</a>
<b>TOLEDO</b>	C/ Duque de Lerma, 6 45004 TOLEDO	Tfno. 925.28.33.79 Fax. 925.28.33.80 <a href="mailto:isfastoledo@oc.mde.es">isfastoledo@oc.mde.es</a>
<b>VALENCIA</b>	Paseo de la Alameda, 28 46010 VALENCIA	Tfno. 96.196.34.70 Fax. 96.196.34.75 <a href="mailto:isfasvalencia@oc.mde.es">isfasvalencia@oc.mde.es</a>
<b>VALLADOLID</b>	Avda. Irún, 5 47007 VALLADOLID	Tfno. 983.22.88.30 Fax. 983.22.88.42 <a href="mailto:isfasvalladolid@oc.mde.es">isfasvalladolid@oc.mde.es</a>
<b>VIGO</b>	C/ Gran Vía, 46 Bajo 36203 VIGO (Pontevedra)	Tfno. 986.41.54.14 Fax. 986.49.33.05 <a href="mailto:isfasvigo@oc.mde.es">isfasvigo@oc.mde.es</a>
<b>ZAMORA</b>	Avda. Requejo, 14 Lateral 49020 ZAMORA	Tfno. 980 55.81.91 Fax. 980.55.81.78 <a href="mailto:isfaszamora@oc.mde.es">isfaszamora@oc.mde.es</a>



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE DEFENSA

**ISFAS**  
INSTITUTO SOCIAL DE  
LAS FUERZAS ARMADAS

**ZARAGOZA**

C/ León XIII, 5  
58008 ZARAGOZA

Tfno. 976.79.78.11  
Fax. 976.79.78.20  
[isfazaragoza@oc.mde.es](mailto:isfazaragoza@oc.mde.es)

**RESIDENCIAS Y CENTROS**

COMPLEJO RESIDENCIAL  
**"CIUDAD PATRICIA"**

C/ Rumania, 26  
03503 BENIDORM (Alicante)

Tfno. 96.680.80.20  
Fax. 96.688.95.34  
[isfasciudadpatricia@oc.mde.es](mailto:isfasciudadpatricia@oc.mde.es)

RESIDENCIA  
**"JORGE JUAN"**

Rambla Méndez Núñez, 1  
03002 ALICANTE

Tfno. 96.522.30.00  
Fax. 96.522.31.49  
[isfasjorgejuan@oc.mde.es](mailto:isfasjorgejuan@oc.mde.es)

CENTRO ESPECIAL **ISFAS**  
**(CEISFAS)**

Ctra. Venta la Rubia, s/n  
28925 ALCORCÓN (Madrid)

Tfno. 91.509.12.51  
91.509.11.25  
Fax: 91.509.55.41  
[isfasceisfas@oc.mde.es](mailto:isfasceisfas@oc.mde.es)



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE DEFENSA

**ISFAS**  
INSTITUTO SOCIAL DE  
LAS FUERZAS ARMADAS

## **IDENTIFICACIÓN Y DIRECCIÓN DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA**

La Secretaría General del ISFAS es la encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en la Carta y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

Dirección: C/ Huesca, 31. 28020 Madrid.

Correo electrónico: [isfasregistro@oc.mde.es](mailto:isfasregistro@oc.mde.es)



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE DEFENSA

ISFAS  
INSTITUTO SOCIAL DE  
LAS FUERZAS ARMADAS

## HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

### INFORMACIÓN TELEFÓNICA GRATUITA: **900 504 326**

Información gratuita desde cualquier punto del territorio nacional, de lunes a viernes, de 9 a 15 horas, en el teléfono de información 900 504 326. Cuando las líneas estén saturadas, el usuario recibirá una invitación del contestador automático para grabar su mensaje, que se contestará desde el propio servicio cuando concluya la saturación de líneas.

El **horario de atención presencial al público** en todas las delegaciones y oficinas es de 9 a 14 horas de lunes a viernes.