

CARTA DE SERVICIOS

Instituto Social de las Fuerzas Armadas

2021 / 2024



ÍNDICE

- 1.- DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES.
- 2.- PRINCIPALES SERVICIOS QUE SE PRESTAN.
 - 2.1.- ASISTENCIA SANITARIA.
 - 2.2.- PRESTACIONES SOCIALES.
 - 2.3.- PRESTACIONES ECONÓMICAS POR INCAPACIDAD.
 - 2.4.- PRESTACIONES DE PROTECCIÓN A LA FAMILIA.
 - 2.5.- CEISFAS.
 - 2.6.- FONDO ESPECIAL DEL ISFAS.
 - 2.7.- VACACIONES Y OCIO.
- 3.- DERECHO DEL PERSONAL USUARIO EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS.
- 4.- FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA.
- 5.- FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.
- 6.- NORMATIVA REGULADORA DE PRESTACIONES Y SERVICIOS.
 - 6.1.- NORMATIVA BÁSICA.
 - 6.2.- OTRAS NORMAS.
 - 6.3.- RESOLUCIONES E INSTRUCCIONES.
- 7.- COMPROMISOS DE CALIDAD.
 - 7.1.- AGILIDAD EN LA GESTIÓN.
 - 7.2.- CALIDAD EN LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN.
- 8.- INDICADORES DE CALIDAD.
 - 8.1.- AGILIDAD EN LA GESTIÓN.
 - 8.2.- CALIDAD EN LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN.
- 9.- MEDIDAS DE ASEGURAMIENTO.
 - 9.1.- SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.
 - 9.2.- MEDIDAS QUE ASEGURAN LA IGUALDAD DE GÉNERO, FACILITAN EL ACCESO Y MEJORAN EL SERVICIO.
 - 9.3.- MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.
- 10.- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS.
- 11.- DIRECCIONES POSTALES Y TELEFÓNICAS.
- 12.- UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS.
- 13.- HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.

1.- DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES.

El Instituto Social de las Fuerzas Armadas (en adelante 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: la gestión del Régimen de Seguridad Social que establece el Real Decreto Legislativo 1/2000, de 9 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas.

2.- PRINCIPALES SERVICIOS QUE SE PRESTAN.

2.1- ASISTENCIA SANITARIA.

- Cartera de servicios de asistencia sanitaria concertada.
- Prestaciones suplementarias de la atención primaria y especializada:
 - a) Gastos por asistencia prestada por facultativo ajeno.
 - b) Hospitalización psiquiátrica.
 - c) Tratamiento de psicoterapia.
 - d) Ayuda para pacientes diabéticos.
- Prestación farmacéutica.
- Transporte sanitario y gastos por traslado de enfermos.
- Prestación ortoprotésica.
- Prestaciones complementarias.
- Asistencia sanitaria en el extranjero.
- Tarjeta Sanitaria Europea (TSE).

2.2.- PRESTACIONES SOCIALES.

- Prestaciones sociosanitarias:
 - a) Ayudas por estancias temporales en centros asistenciales
 - b) Ayudas para la promoción de la autonomía personal.
 - c) Atención de enfermos crónicos.
 - d) Ayuda para pacientes celíacos.
 - e) Atención a personas drogodependientes.

- Otras prestaciones de carácter social.
 - ❖ Ayuda económica a personas mayores.
 - ❖ Ayuda por fallecimiento.

2.3.- PRESTACIONES ECONÓMICAS POR INCAPACIDAD.

- Pensión por inutilidad para el servicio.
- Indemnización por lesiones permanentes no invalidantes.
- Subsidio por incapacidad temporal de personal funcionario civil.

2.4.- PRESTACIONES DE PROTECCIÓN A LA FAMILIA.

- Prestaciones por hijo/a o menor acogido a cargo con discapacidad.
- Prestaciones por parto múltiple.

2.5.- CEISFAS.

Centro ocupacional para la atención de personas con discapacidad intelectual.

2.6.- FONDO ESPECIAL DEL ISFAS.

Se constituye con la integración de la Asociación Mutua Benéfica del Ejército de Tierra y la Asociación Mutua Benéfica del Ejército del Aire. Garantiza y gestiona las prestaciones y pensiones de las mismas.

2.7.- VACACIONES Y OCIO.

- Residencia “Jorge Juan” en Alicante.
- Complejo Residencial “Cap. Gral. Gutiérrez Mellado” en Benidorm.

El alcance y contenido de estas prestaciones, y sus requisitos de acceso, se detallan en la Carta de Servicios del ISFAS y en la página web:

[Página web ISFAS prestaciones colectivos](http://www.defensa.gob.es/isfas/destacados/Residencias/index.html)
<http://www.defensa.gob.es/isfas/destacados/Residencias/index.html>

3.- DERECHO DEL PERSONAL USUARIO EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS.

De acuerdo con el artículo 53 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la ciudadanía, en sus relaciones con las Administraciones Públicas, tiene los siguientes derechos:

a) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de personal interesado; el sentido del silencio administrativo que corresponda, en caso de que la Administración no dicte ni notifique resolución expresa en plazo; el órgano competente para su instrucción, en su caso, y resolución; y los actos de trámite dictados. Asimismo, también tendrán derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos.

Quienes se relacionen con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos, tendrán derecho a consultar la información a la que se refiere el párrafo anterior, en el Punto de Acceso General Electrónico de la Administración que funcionará como un portal de acceso. Se entenderá cumplida la obligación de la Administración de facilitar copias de los documentos contenidos en los procedimientos mediante la puesta a disposición de las mismas en el Punto de Acceso General Electrónico de la Administración competente o en las sedes electrónicas que correspondan.

b) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

c) A no presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario. En caso de que, excepcionalmente, deban presentar un documento original, tendrán derecho a obtener una copia autenticada de éste.

d) A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por éstas.

e) A formular alegaciones, utilizar los medios de defensa admitidos por el Ordenamiento Jurídico, 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.

- f) 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.
- g) A actuar asistidos de personal asesor cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses.
- h) A cumplir las obligaciones de pago a través de los medios electrónicos previstos en el artículo 98.2.
- i) 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 la ciudadanía el derecho a relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 53 de la Ley 39/2015, 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.

4.- FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA.

La ciudadanía que se relacione con el ISFAS podrá colaborar con dicho organismo a través de los siguientes medios:

- Mediante los escritos de comunicación electrónica que dirijan a dirección 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 5677692.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias, conforme a lo previsto en esta Carta.

5.- FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

Formulario: [Página web ISFAS formularios quejas](#)

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

Estos formularios se podrán presentar en los lugares y en las formas que se señalan a continuación:

- **Presencialmente**, en todos los centros del ISFAS y registros de la Administración.

- **Mediante correo postal o fax**, dirigido a las delegaciones o centros del ISFAS.

- **Por medios electrónicos:** isfasinspeccion@oc.mde.es

Sede del ISFAS (<https://sede.isfas.gob.es/>)

6.- NORMATIVA REGULADORA DE PRESTACIONES Y SERVICIOS.

6.1.- 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).
- ❖ 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.

6.2.- OTRAS NORMAS.

- ❖ 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. nº 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. nº 297, de 30 de diciembre).
- ❖ 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).
- ❖ 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 261, de 27 de mayo).

- ❖ 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. nº 63, del 31 de marzo), modificada por la Orden Ministerial 38/2009, de 18 de junio (BOD nº 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. nº 245, de 17 de diciembre), en su anexo 1º, 4B0/15205/2007, de 25 de septiembre, de la Secretaria General Gerente del ISFAS (B.O.D. nº 193, de 2 de octubre), anexos 1º y 2º, Resolución 4B0/01217/2008, de 9 de enero, por la que se modifican los Anexos 1º y 2º de la Orden Ministerial 52/2004, de 18 de marzo (B.O.D. nº 63) y por la Orden Ministerial 38/2009, de 18 de junio (B.O.D. nº 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 1º y 2º 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.
- ❖ 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).
- ❖ Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- ❖ Ley 39/2007, de 20 de noviembre, de la carrera militar (B.O.E. nº 278, de 20 de noviembre).
- ❖ Real Decreto 1755/2007, de 28 de diciembre, de prevención de riesgos laborales del personal militar de las Fuerzas Armadas y de la organización de los servicios de prevención del Ministerio de Defensa.
- ❖ 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.
- ❖ Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- ❖ Ley 40/2015 de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- ❖ Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social (B.O.E. nº 154, de 31 de octubre).
- ❖ Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

- ❖ Real Decreto 139/2020, de 28 de enero, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales.
- ❖ Real Decreto 372/2020, de 18 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Defensa.

6.3.- 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.
- ❖ Instrucción 4B0/19065/2010, de 15 de diciembre, de la Gerencia del Instituto Social de las Fuerzas Armadas, por la que se regulan las prestaciones sociales del ISFAS.
- ❖ Resolución 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.
- ❖ 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.
- ❖ Instrucción 78/2013, de 26 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 4B0/38026/2014 de 19 de febrero, del Instituto Social de las Fuerzas Armadas, por la que se regula la asistencia sanitaria fuera del territorio nacional.
- ❖ Resolución 4B0/38106/2019, de 11 de abril, del Instituto Social de las Fuerzas Armadas, sobre delegación de competencias.
- ❖ Resolución 4B0/38126/2019, de 7 de Mayo, del Instituto Social de las Fuerzas Armadas, por la que se asigna la denominación de “*Centro Residencial General Gutiérrez Mellado*” al conjunto de inmuebles propiedad del ISFAS ubicados en el complejo residencial de Benidorm, publicada en el BOE nº117 de fecha 16-05-2019.
- ❖ Resolución 4B0/38359/2019, de 4 de diciembre, del Instituto Social de las Fuerzas Armadas, por la que se publican los conciertos suscritos con las entidades de seguro para la asistencia sanitaria de sus beneficiarios durante los años 2020 y 2021.
- ❖ Resolución 4B0/19953/19, de 11 de diciembre, del Secretario General Gerente del Instituto Social de las Fuerzas Armadas, por la que se publica la convocatoria de turnos de vacaciones en la Residencia «Jorge Juan» de Alicante.

- ❖ Resolución 4B0/19954/19, de 11 de diciembre, del Secretario General Gerente del Instituto Social de las Fuerzas Armadas, por la que se actualizan los precios públicos de los servicios prestados por el Instituto en sus centros residenciales.
- ❖ Resolución 4B0/19955/19, de 11 de diciembre, del Secretario General Gerente del Instituto Social de las Fuerzas Armadas, por la que se publica la convocatoria de turnos de vacaciones en el Complejo Residencial “Capitán General Gutiérrez Mellado” de Benidorm.
- ❖ Resolución 4B0/38303/2020, de 30 de septiembre, del Instituto Social de las Fuerzas Armadas, sobre Cartera de Servicios de Asistencia Sanitaria.
- ❖ Texto refundido del Concierto del Instituto Social de las Fuerzas Armadas con Entidades de Seguro para la Asistencia Sanitaria de Beneficiarios del ISFAS durante el año 2020-2021.

7.- COMPROMISOS DE CALIDAD.

7.1.- 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.

7.2.- 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.

8.- INDICADORES DE CALIDAD.

8.1.- AGILIDAD EN LA GESTIÓN.

(Plazo máximo de días hábiles desde su registro o recepción hasta el pago efectivo, en su caso).

- 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, dirigidas por escrito al Instituto, contestadas en un plazo igual o inferior a 10 días hábiles.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo de 18 días hábiles.

8.2.- CALIDAD EN LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN.

- Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 7 minutos.
- Porcentaje de consultas escritas de información general contestadas en el plazo de 10 días hábiles.

9.- MEDIDAS DE ASEGURAMIENTO.

9.1.- 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 Servicios y cada

año se realizan los informes de los correspondientes Programas de Calidad de la Administración General del Estado.

- ❖ De los compromisos propuestos en la carta 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 el personal afiliado tiene de la gestión, siempre con la intención de mejorar y acercar los objetivos y fines a las expectativas de la ciudadanía.

9.2.- MEDIDAS QUE ASEGURAN LA IGUALDAD DE GÉNERO, FACILITAN EL ACCESO Y MEJORAN EL 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 al personal usuario 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.

9.3.- MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

- Gestión medioambiental. El Instituto manifiesta su compromiso con la ciudadanía y el 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 del personal usuario y la plantilla 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.

10.- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS.

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

INSPECCION SERVICIOS del ISFAS
C/ Huesca nº 31, 28020 Madrid
TFNO: 91.567.76.16 / 91.567.76.36
FAX: 91.567.76.92
isfasinspeccion@oc.mde.es

En caso de incumplimiento de los compromisos declarados, el Secretario General Gerente del ISFAS dirigirá una carta a la persona interesada en la que explicará los motivos que han ocasionado la desviación de los compromisos adquiridos y señalará las medidas para subsanar estas deficiencias.

Las reclamaciones por incumplimiento de compromisos establecidos en esta Carta de Servicios, en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración, regulada en los artículos 32 al 37 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, (artículo 9. c, del 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).



11.- DIRECCIONES POSTALES Y TELEFÓNICAS.

Gerencia	Dirección	C. Postal	Teléfono
Gerencia	Calle Huesca, 31	28020	91.567.76.52
Registro General	Calle Alcalá, 120	28009	91.567.77.70
SDG. Prestaciones	Calle Alcalá, 120	28009	91.567.77.73
SDG. Eco-Financiera	Calle Alcalá, 120	28009	91.567.76.14
Delegaciones	Dirección	C. Postal	Teléfono
Álava / Álava	Calle Postas, 52	01004	945.27.60.35
Albacete	Plaza del Altozano, 9	02001	967.52.03.52
Alcalá Henares	Calle San Isidro, 1	28807	91.881.60.21
Algeciras	Avda. Blas Infante, 3	11201	956.66.23.52
Alicante	Calle Bazán. 12, 14	03001	965.21.19.66
Almería	Calle General Luque, 2	04002	950.62.02.79
Asturias	Plaza de España, 4	33007	985.96.25.46
Ávila	Paseo de San Roque, 3	05003	920.35.27.60
Badajoz	Calle Rafael Morales, 3	06005	924.25.50.53
Illes Balears	Calle Patronato Obrero, 30	07006	971.77.48.11
Barcelona	Calle Portal de la Pau, 2	08001	93.301.12.59
Bizkaia	Calle Juan de Garay, 6	48003	944.22.17.76
Burgos	Calle Vitoria, 63	09006	947.24.05.67
Cáceres	Avda. Virgen Guadalupe, 27	10001	927.24.28.22
Cantabria	Plaza de Velarde, s/ n	39001	942.22.69.13
Cartagena	Calle Trafalgar, 16	30204	968.33.05.88
Castellón	Avda. del Mar, 19	12003	96.427.01.19
Ceuta	Avda. de España, 30	51002	956.52.29.05
Ciudad Real	Calle Sara Montiel, 1	13001	926.27.16.15
Córdoba	Avd. República Argentina, 8	14005	957.47.57.44
A Coruña	Plaza de Sto. Domingo, 18	15001	981.21.79.82
Cuenca	Parque San Julián, 13	16002	969.24.18.85
Ferrol	Calle Real, 173	15402	981.36.94.20
Fuerteventura	Calle Almte. Lallermund, 21	35600	928.85.28.82
Girona	Calle Emili Grahit, 4	17002	972.42.67.41



Delegaciones	Dirección	C. Postal	Teléfono
Granada	Calle Rector L. Argueta, 23	18001	958.29.45.10
Guadalajara	Calle la Mina, 56	19001	949.24.78.80
Gipuzkoa	Camino de Uba, 3	20014	943.45.35.87
Huelva	Avda. Alemania, 2	21001	959.54.22.56
Huesca	Calle Rioja, nº 1	22002	974.21.21.19
Jaca (<i>Representación</i>)	Avda. Juan XXIII, 30	22700	974.35.70.99
Ibiza	Calle Aragón, 67	07800	971.30.53.54
Jaén	Avda. de Granada, 57	23003	953.24.12.69
Lanzarote	Calle Paraguay, 28	35500	928.81.07.60
León	Calle Gral. Lafuente, 9	24003	987.87.69.23
Lleida	Calle Onofre Cerveró, 1	25004	973.22.28.34
Lugo	Calle Ronda Muralla, 142 B	27004	982.22.44.66
Madrid	Calle Alcalá, 120	28009	91.567.77.11
Madrid- Este	Calle Alcalá, 120	28009	91.567.75.89
Madrid- Norte	Calle Huesca, 31	28020	91.567.77.30
Madrid- Oeste	Calle Romero Robledo, 1	28008	91.549.88.08
Madrid- Sur	Paseo Reina Cristina, 19	28014	91.551.36.15
Málaga.	Avda. de la Aurora, 55	29006	952.35.02.35
Melilla	Avda. de la Democracia, 4	52004	952.69.65.25
Menorca	Fort de L'Eau, 40	07701	971.36.86.50
Murcia	Ronda de Garay, s/n	30003	968.22.61.72
Navarra	Calle Gral. Chinchilla, 12	31002	948.20.76.44
Ourense	Rua do Paseo, 35	32003	988.51.05.24
Palencia	Calle Alonso Fdez. Madrid, 5	34001	979.70.67.34
Las Palmas	Calle Tomás Morales, 103	35007	928.29.04.49
Pontevedra	Calle Cervantes, s/ n	36001	986.86.67.51
Puerto Santa María	Plaza San Juan, 2	11500	956.85.61.94
La Rioja	Calle Comandancia, 6	26001	941.50.33.09
Salamanca	Calle del Cid, 18	37007	923.25.49.86
San Fernando	Calle Cecilio Pujazón, 22	11100	956.88.30.47
S/C. de Tenerife	Calle San Francisco, 46	38002	922.27.96.96



Delegaciones	Dirección	C. Postal	Teléfono
Santa Cruz Palma <i>(Representación)</i>	Calle Bethancourt, s/n (Breña Baja)	38712	922.43.44.00
Segovia	Calle Estiradores, 6	40002	921.41.26.07
Sevilla	Calle Eduardo Dato, 21	41018	95.454.99.00
Soria	Calle Antolín de Soria, s/n	42003	975.23.92.50
Tarragona	Calle Rambla Vella, 4	43003	977.24.98.94
Teruel	Avda. de Sagunto, 11	44002	978.61.84.54
Toledo	Calle Duque de Lerma, 6	45004	925.28.33.79
Valencia	Paseo de la Alameda, 28	46010	96.196.34.70
Valladolid	Avda. Irún, 5	47007	983.22.88.30
Vigo	Calle Gran Vía, 46-Bajo	36203	986.41.54.14
Zamora	Avda. Requejo, 14	49020	980.55.81.98
Zaragoza	Calle León XII, 5	50008	976.79.78.11

Residencias y Centros	Dirección	C. Postal	Teléfono
Complejo Residencial "C.G. Gutiérrez Mellado"	Calle Rumanía, 26 Benidorm (Alicante)	03503	966.80.80.20
Residencia "Jorge Juan"	Rambla Méndez Núñez, 1. Alicante	03002	965.22.30.00
Centro Especial ISFAS (CEISFAS)	Ctra. Venta La Rubia s/n. Alcorcón (Madrid)	28925	91.509.12.51

12.- UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS.

Secretaría General del ISFAS
Calle Huesca, 31
28020 Madrid
isfasregistro@oc.mde.es

13.- HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.

Información gratuita, desde cualquier punto del territorio nacional, de lunes a viernes, de 9 a 15 horas, en el **teléfono 915677712/01/02/03**.

HORARIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL EN TODAS LAS DELEGACIONES Y OFICINAS DE 9 A 14 HORAS DE LUNES A VIERNES.