

CARTA DE SERVICIOS

Instituto Social de las Fuerzas Armadas



2021-2024

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.

PRINCIPALES SERVICIOS QUE SE PRESTAN.

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. Prestaciones sociales.

- Prestaciones sociosanitarias:
 - e) Ayudas por estancias temporales en centros asistenciales
 - f) Ayudas para la promoción de la autonomía personal.
 - g) Atención de enfermos crónicos
 - h) Ayuda para pacientes celíacos.
 - i) Atención a personas drogodependientes.
- Otras prestaciones de carácter social.
 - ❖ Ayuda económica a personas mayores.
 - ❖ Ayuda por fallecimiento.

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.

4. Prestaciones de protección a la familia.

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

5. CEISFAS.

Centro ocupacional para la atención de personas con discapacidad intelectual.

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.

7. Vacaciones y ocio.

- Residencia "Jorge Juan" en Alicante.
 - Complejo Residencial "Capitán 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](https://www.defensa.gob.es/isfas/prestaciones-colectivos)
<https://www.defensa.gob.es/isfas/destacados/Residencias/index.html>

FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Formulario: [Página web ISFAS formularios quejas](http://www.defensa.gob.es/isfas/formularios/quejas/index.html)
<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 electrónica del ISFAS: <https://sede.isfas.gob.es/>

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, 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, la Secretaria 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 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).

COMPROMISOS DE CALIDAD

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.

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

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.

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.

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
Subdirección Prestaciones	Calle Alcalá, 120	28009	91.567.77.73
Subdirección 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 Alnte. Lallermand, 21	35600	928.85.28.82
Girona	Calle Emili Grahit, 4	17002	972.42.67.41
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 (Representación)	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

Delegaciones	Dirección	C. Postal	Teléfono
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
Santa Cruz de Tenerife	Calle San Francisco, 46	38002	922.27.96.96
Santa Cruz Palma (Representación)	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 Antolin 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 "Capitán General 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

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

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

HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

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

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

