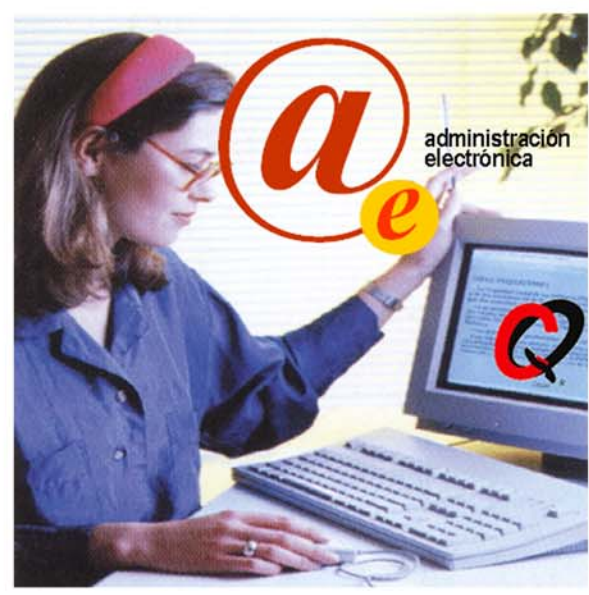


CARTA DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS



Diciembre 2007



INSTITUTO SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS

ÍNDICE

1.- PRESENTACIÓN	2
2.- SERVICIOS ELECTRÓNICOS QUE PRESTAMOS	3
3.- NORMATIVA BASICA DEL ISFAS	5
4.- ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	6
5.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE USO	7
6.- COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE CALIDAD.....	8
7.-MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS	9
8.- DIRECCIONES TELEMÁTICAS	10
9.- IDENTIFICACIÓN Y DIRECCIÓN DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA	14

1. PRESENTACIÓN

El Instituto Social de las Fuerzas Armadas (ISFAS) es un Organismo Autónomo adscrito al Ministerio de Defensa e integrado en la Subsecretaría de dicho departamento ministerial, que dispone de personalidad jurídica y autonomía para el cumplimiento de sus fines: la gestión del mecanismo de Seguridad Social que 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.

Este Instituto publica la Carta de Servicios Electrónicos con la intención de exponer a sus afiliados los servicios que les presta y ofrecer los correspondientes formularios de solicitud.

El diseño de la Carta de Servicios Electrónicos permite consultar a la normativa que regula nuestras prestaciones más importantes, acceder a los formularios, acceder a los sitios web o remitir correos electrónicos a las oficinas de este Instituto, con solo pulsar las palabras resaltadas que funcionan como vínculos en esta Carta de Servicios Electrónicos.



2. SERVICIOS ELECTRÓNICOS QUE PRESTAMOS

El **ISFAS**, como gestor de la Seguridad Social del personal de las Fuerzas Armadas, de los miembros de la Guardia Civil y de los funcionarios civiles incluidos en su ámbito de aplicación, facilita los siguientes servicios electrónicos:

Descarga e impresión de los formularios relativos a:

- **Afiliación**

- **Prestaciones:**

- **Asistencia médico-quirúrgica (modalidades asistenciales)**
- **Prestación farmacéutica**
 - Reintegro de gastos de farmacia.
 - Tratamientos dietoterápicos complejos.
 - Tratamientos para dietas enterales.
 - Tratamientos antivirales para hepatitis.
- **Prestaciones complementarias de asistencia sanitaria**
 - Transporte sanitario.
 - Prestación ortoprotésica.
 - Prestaciones dentarias.
 - Prestaciones oculares.
 - Otras ayudas técnicas.
- **Prestaciones sanitarias de gestión directa**
 - Asistencia sanitaria en el extranjero.
 - Hospitalización psiquiátrica.
 - Tratamiento de psicoterapia.
 - Gastos por asistencia prestada por facultativo ajeno.
 - Ayudas para pacientes diabéticos.
- **Prestaciones sociales**
 - **Asistencia a la tercera edad**
 - Residencias asistidas.
 - Centros de día.
 - Asistencia a domicilio.
 - Teleasistencia.
 - Ayuda económica a personas mayores.
 - Tratamientos termales.
 - Vacaciones y ocio:
 - Residencia Jorge Juan (Alicante).
 - Complejo Residencial Ciudad Patricia (Benidorm).
- **Prestaciones sociosanitarias**
 - Ayuda a personas drogodependientes.
 - Tratamientos especiales a discapacitados.
 - Terapia de mantenimiento y ocupacional para discapacitados.
 - Atención de enfermos crónicos.
- **Otras prestaciones de carácter social**
 - Ayuda por fallecimiento.
 - Adquisición de vivienda.
 - Ayuda social para celíacos.

2. SERVICIOS ELECTRÓNICOS QUE PRESTAMOS

- **Prestaciones por incapacidad**
 - Pensión por inutilidad para el servicio.
 - Indemnización por lesiones permanentes no invalidantes.
 - Subsidio por incapacidad temporal para funcionarios civiles
- **Prestaciones de protección a la familia**
 - Hijo a cargo minusválido.
 - Prestaciones por parto múltiple.
- **CEISFAS**
- **FONDO ESPECIAL DEL ISFAS**
 - AMBA retiro.
 - AMBA resto.
 - AMBE Reglamento de 1948.
 - AMBE Reglamento de 1961 Retiro.
 - AMBE Reglamento de 1961 Resto.

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

- **Solicitar los formularios anteriormente citados a la dirección de correo electrónico isfasregistro@oc.mde.es , o bien a las direcciones de correo electrónico de las Delegaciones de este Instituto especificadas en las páginas 10 a la 13 de esta carta de servicios electrónicos.**
- **Solicitar información sobre el estado de tramitación de los expedientes a la dirección de correo electrónico isfasregistro@oc.mde.es, o bien a las direcciones de correo electrónico de las Delegaciones de este Instituto especificadas en las páginas 10 a 13 de esta carta de servicios electrónicos.**
- **Acceso público gratuito a Internet www.administracion.es en el Registro General del ISFAS.**
- **Manifiestar las quejas y sugerencias a través de la dirección de correo electrónico isfasinspeccion@oc.mde.es .**
- **Obtener información sobre este Instituto, a través de la página web del Ministerio de Defensa (www.mde.es), a través del siguiente menú:**
 - ✓ Inicio
 - ✓ Prestaciones
 - ✓ Atención al Afiliado
 - ✓ Formularios
 - ✓ Entidades Sanitarias
 - ✓ Licitaciones Públicas
 - ✓ Enlaces
 - ✓ Contacto
 - ✓ Novedades

3. NORMATIVA BÁSICA DEL ISFAS

- 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 (BOE 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 (BOE nº 310, de 27 de diciembre).

Existe una relación más amplia de normas reguladoras de los principales servicios y prestaciones en la página web del ISFAS y en su Carta de Servicios, a las que se accede a través de la dirección web del Ministerio de Defensa:

www.mde.es



4. ACCESO ELECTRÓNICO AL SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los afiliados al **ISFAS** podrán presentar sus quejas y sugerencias por **medios telemáticos** a la dirección de correo electrónico:

isfasinspeccion@oc.mde.es

Las quejas presentadas por correo electrónico deberán estar suscritas con la firma electrónica del interesado.

En el plazo de 20 días hábiles, se informará al usuario de las actuaciones realizadas y las mediadas adoptadas, en su caso, previos los informes que se estime preciso recabar.



5. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE USO

La utilización de los servicios electrónicos que ofrece el ISFAS requiere disponer de:

- Navegador Internet Explorer 5.5, Netscape 4.7 o versiones superiores de los mismos.
- Programa Acrobat Reader 6.0 o superior.



6. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE CALIDAD

COMPROMISOS DE CALIDAD EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS

- Las consultas telemáticas serán contestadas en el plazo máximo de 10 días hábiles desde su recepción.
- El plazo de contestación de las quejas y sugerencias electrónicas no superará los 20 días hábiles.
- Actualización de la información que ofrece la página web del ISFAS (www.mde.es) en un plazo de 48 horas.
- Mantenimiento y actualización de los formularios electrónicos en 24 horas, desde la propuesta de modificación por el departamento responsable (www.mde.es), remisión por correo de los mismos en 24 horas, previa solicitud.

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS

Para la evaluación de la calidad y específicamente para el seguimiento de los compromisos de calidad propuestos en relación con los servicios electrónicos se establecen los siguientes indicadores:

- Porcentaje de consultas telemáticas contestadas en el plazo de 10 días hábiles .
- Porcentaje de quejas y sugerencias electrónicas contestadas en el plazo de 20 días hábiles.
- Porcentaje de satisfacción con la información electrónica que ofrece el ISFAS, medida a través de encuestas y por el número de quejas presentadas, en relación con el total de quejas.
- Porcentaje de quejas en relación con la obtención y actualización de formularios electrónicos.

Se puede acceder a compromisos de calidad e indicadores de calidad sobre prestaciones y otros servicios (no electrónicos) que ofrece el ISFAS a través de la Carta de Servicios que se despliega en la dirección web www.mde.es

7. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS EN LA CARTA DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS

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

Secretaría General del ISFAS
C/ Huesca nº 31
28020 Madrid

Teléfono:
91 567.75.71
91 567.76.19

Fax:
91 567.76.99

Correo electrónico: isfasregistro@oc.mde.es

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

8. DIRECCIONES TELEMÁTICAS

Se atenderán consultas telefónicas en el número de información permanente, gratuito,

900 504 326

GERENCIA

isfasregistro@oc.mde.es

isfassubdirectorgeneraladjunto@oc.mde.es

SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES

isfassubdireccionprestaciones@oc.mde.es

SUBDIRECCIÓN ECONÓMICO FINANCIERA

isfassubdireccioneconomicofinanciera@oc.mde.es

ÁLAVA	isfasalava@oc.mde.es
ALBACETE	isfasalbacete@oc.mde.es
ALCALÁ DE HENARES	isfasalcaladehenares@oc.mde.es
ALGECIRAS	isfasalgeciras@oc.mde.es
ALICANTE	isfasalicante@oc.mde.es
ALMERÍA	isfasalmeria@oc.mde.es
ASTURIAS	isfasasturias@oc.mde.es
ÁVILA	isfasavila@oc.mde.es
BADAJOS	isfasbadajoz@oc.mde.es
ILLES BALEARS	isfasillesbalears@oc.mde.es
BARCELONA	isfasbarcelona@oc.mde.es
BURGOS	isfasburgos@oc.mde.es
CÁCERES	isfascaceres@oc.mde.es
CÁDIZ	isfascadiz@oc.mde.es

8. DIRECCIONES TELEMÁTICAS

CANTABRIA	isfasacantabria@oc.mde.es
CARTAGENA	isfasacartagena@oc.mde.es
CASTELLÓN	isfascastellon@oc.mde.es
CEUTA	isfasceuta@oc.mde.es
CIUDAD REAL	isfasciudadreal@oc.mde.es
CÓRDOBA	isfascordoba@oc.mde.es
A CORUÑA	isfasacoruña@oc.mde.es
CUENCA	isfascuenca@oc.mde.es
FERROL	isfasferrol@oc.mde.es
FUERTEVENTURA	isfasfuerteventura@oc.mde.es
GIRONA	isfasgirona@oc.mde.es
GRANADA	isfasgranada@oc.mde.es
GUADALAJARA	isfasguadalajara@oc.mde.es
GUIPUZCOA	isfasguipuzcoa@oc.mde.es
HUELVA	isfashuelva@oc.mde.es
HUESCA	isfashuesca@oc.mde.es
IBIZA	isfasibiza@oc.mde.es
JAEN	isfasjaen@oc.mde.es
JEREZ DE LA FRONTERA	isfasjerezdelafrontera@oc.mde.es
LANZAROTE	isfaslanzarote@oc.mde.es
LEÓN	isfasleon@oc.mde.es
LLEIDA	isfalleida@oc.mde.es
LUGO	isfaslugo@oc.mde.es
MADRID-ESTE	isfasmadrideste@oc.mde.es
MADRID-NORTE	isfasmadridnorte@oc.mde.es
MADRID-OESTE	isfasmadridoeste@oc.mde.es
MADRID-SUR	isfasmadridsur@oc.mde.es
MALAGA	isfasmalaga@oc.mde.es
MELILLA	isfasmelilla@oc.mde.es

8. DIRECCIONES TELEMÁTICAS

MENORCA	isfasmenorca@oc.mde.es
MURCIA	isfasmurcia@oc.mde.es
NAVARRA	isfasnavarra@oc.mde.es
OURENSE	isfasourense@oc.mde.es
PALENCIA	isfaspalencia@oc.mde.es
LAS PALMAS	isfaslaspalmas@oc.mde.es
PONTEVEDRA	isfaspontevedra@oc.mde.es
PUERTO DE STA. MARÍA	isfapuertodesantamaria@oc.mde.es
LA RIOJA	isfaslarioja@oc.mde.es
RONDA	isfaseronda@oc.mde.es
SALAMANCA	isfassalamanca@oc.mde.es
SAN FERNANDO	isfissanfernando@oc.mde.es
STA. CRUZ DE TENERIFE	isfastenerife@oc.mde.es
SANTIAGO DE COMPOSTELA	isfassantiagodecompostela@oc.mde.es
SEGOVIA	isfassegovia@oc.mde.es
SEVILLA	isfassevilla@oc.mde.es
SORIA	isfassoria@oc.mde.es
TARRAGONA	isfastarragona@oc.mde.es
TERUEL	isfasteruel@oc.mde.es
TOLEDO	isfastoledo@oc.mde.es
VALENCIA	isfasvalencia@oc.mde.es
VALLADOLID	isfasvalladolid@oc.mde.es
VIGO	isfasvigo@oc.mde.es
VIZCAYA	isfasvizcaya@oc.mde.es
ZAMORA	isfaszamora@oc.mde.es
ZARAGOZA	isfazaragoza@oc.mde.es

8. DIRECCIONES TELEMÁTICAS

RESIDENCIAS Y CENTROS

COMPLEJO RESIDENCIAL "CIUDAD PATRICIA" isfasciudadpatricia@oc.mde.es

RESIDENCIA "JORGE JUAN" isfasjorgejuan@oc.mde.es

CENTRO ESPECIAL **ISFAS** (CEISFAS) isfasceisfas@oc.mde.es



9. 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.

La dirección de la misma es la siguiente:

c/ Huesca, 31. 28020 Madrid, isfasregistro@oc.mde.es .

