

INSTITUTO SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS



Carta de Servicios Electrónicos



2024 / 2027



Servicios electrónicos que prestamos

- **Sede Electrónica para la tramitación de procedimientos:**
 - Afiliación.
 - Asistencia Sanitaria (Cambio de Modalidad Asistencial, Prestaciones Suplementarias de la Atención Primaria y Especializada, Prestaciones Sanitarias Complementarias, Prestaciones Farmacéuticas, Tarjeta Sanitaria Europea).
 - Prestaciones Sociosanitarias.
 - Prestaciones de Carácter Social.
 - Prestaciones por Incapacidad.
 - Prestaciones de Protección a la Familia.
 - Mutuas AMBE y AMBA.
 - Vacaciones y Ocio.Se pueden encontrar en el siguiente enlace: <https://sede.isfas.gob.es/>
- **Descarga e impresión de formularios de:**
 - Afiliación: <https://www.defensa.gob.es/isfas/formularios/afiliacion/index.html>
 - Prestaciones: <https://www.defensa.gob.es/isfas/formularios/index.html>
 - Fondo Especial del ISFAS: <https://www.defensa.gob.es/isfas/formularios/mutuas/index.html>
- **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, Subdelegaciones y Oficinas Delegadas.
- **Manifiestar las quejas y sugerencias a través de la Sede Electrónica del ISFAS** Sede Electrónica ISFAS <https://sede.isfas.gob.es/> o en la dirección de correo electrónico isfasinspeccion@oc.mde.es
- **Obtener información sobre ISFAS a través de la página web del Ministerio de Defensa** <https://www.defensa.gob.es/isfas>

Quejas y sugerencias

Formularios de quejas ISFAS: <https://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 ISFAS:** <https://sede.isfas.gob.es/>

Todas las quejas presentadas deberán estar suscritas con la firma electrónica de la persona interesada.

Medidas de subsanación en caso de incumplimiento

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
Calle Huesca 31. 28020 - Madrid.
Teléfono: 91 567 76 51 / 52
Fax 91 567 66 06. Correo electrónico: isfasregistro@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 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).

Normativa reguladora

- Resolución 4B0/38162/2010, del 8 de julio, por la que se crea y regula la Sede Electrónica del ISFAS: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2010/BOE-A-2010-11348-consolidado.pdf>
- Orden DEF/1766/2010, de 24 de junio, por la que se crea la Sede Electrónica Central del Ministerio de Defensa: <https://www.boe.es/boe/dias/2010/07/02/pdfs/BOE-A-2010-10490.pdf>

Compromisos de calidad

- Las **consultas electrónicas** serán contestadas en el plazo máximo de diez días hábiles, desde su recepción.
- El plazo de contestación de las **quejas y sugerencias electrónicas** no superará los dieciocho días hábiles, desde su recepción.
- **Plazo máximo de tramitación de expedientes de afiliación**, iniciados a través de la sede electrónica: ocho días hábiles, desde su recepción.
- **Plazo máximo de tramitación de expedientes de cambio ordinario de modalidad asistencial**, iniciados a través de la sede electrónica: cinco días hábiles, desde su recepción.
- **Plazo máximo de tramitación de prestaciones complementarias de la asistencia sanitaria**, solicitadas a través de la sede electrónica: cinco días hábiles, desde su recepción.
- **Plazo máximo de resolución de prestaciones sociosanitarias y otras prestaciones de carácter social**, tramitadas a través de la sede electrónica: quince días hábiles, desde su recepción.

Indicadores de calidad

- **Consultas electrónicas** contestadas en el plazo de diez días hábiles, y porcentaje sobre el total.
- **Quejas y sugerencias electrónicas** contestadas en el plazo de dieciocho días hábiles, y porcentaje sobre el total.
- **Procedimientos de afiliación**, iniciados a través de la sede electrónica, resueltos en ocho días hábiles, y porcentaje sobre el total.
- **Procedimientos de solicitudes de cambio ordinario de modalidad asistencial**, iniciados a través de la sede electrónica, resueltos en cinco días hábiles, y porcentaje sobre el total.
- **Procedimientos de prestaciones complementarias de la asistencia sanitaria**, iniciados a través de la sede electrónica, resueltos en cinco días hábiles, y porcentaje sobre el total.
- **Procedimientos de prestaciones sociosanitarias y otras prestaciones de carácter social**, iniciados a través de la sede electrónica, resueltos en quince días hábiles, y porcentaje sobre el total.

Especificaciones técnicas de uso

La utilización de estos servicios requiere disponer de:

- Acceso a Internet o a Intranet del Ministerio de Defensa.
- Navegador Internet Explores 6, Mozilla Firefox 3 o versiones superiores.
- Programa Acrobat Reader 6.0 o superior.

El acceso a los procedimientos electrónicos requiere Tarjeta electrónica del Ministerio de Defensa o DNI electrónico o certificado Clase 2 de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.

Unidad responsable de la Carta

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

Año de publicación y periodo de vigencia

Esta Carta de Servicios se publica en el año 2024, con un periodo de vigencia de tres años desde la publicación de su aprobación en el Boletín Oficial del Estado.

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, recoge, dentro de sus programas, el referido a la publicación de las Cartas de Servicios Electrónicos operativos.

La Carta de Servicios Electrónicos del ISFAS informa a las personas afiliadas sobre los servicios electrónicos que se encuentran a su disposición, indicando, entre otras cosas, los compromisos de calidad asumidos y las medidas de subsanación en caso de incumplimiento de dichos compromisos, de forma que las personas usuarias puedan beneficiarse de la cercanía de la Administración Electrónica.

Información gratuita desde cualquier punto del territorio nacional, de lunes a viernes, de 9 a 15 horas, en el teléfono de información 91 567 77 01 /02 /03 /13.



Sede Electrónica ISFAS

<https://sede.isfas.gob.es/>

<https://administracion.gob.es/>

Edita: Instituto Social de las Fuerzas Armadas, Ministerio de Defensa
Calle de Huesca 31, 28020 Madrid
NIPO: 077-25-002-2 (edición en línea)
Maqueta: Ministerio de Defensa

