

# CARTA DE SERVICIOS

Instituto Social de las  
Fuerzas Armadas



2024 / 2027



## 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:
  - 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.

### 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, hija o menor acogido a cargo con discapacidad.
- Prestaciones por parto múltiple.

### 5. CEISFAS

Centro ocupacional para la atención de personas con discapacidad intelectual entre 18 y 65 años.

### 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: Web ISFAS, prestaciones colectivas:

<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](mailto: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](mailto:isfasinspeccion@oc.mde.es)

En caso de incumplimiento de los compromisos declarados, la Secretaría 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):

- Ocho días hábiles para expedientes de afiliación, altas y bajas.
- Cinco días hábiles para cambio ordinario de modalidad asistencial.
- Cinco días hábiles para prestaciones sanitarias complementarias.
- Quince días hábiles para expedientes de prestaciones suplementarias de la atención primaria y especializada.
- Quince días hábiles para expedientes de prestaciones sociosanitarias y otras prestaciones de carácter social.
- Treinta días hábiles para expedientes de incapacidad.
- La contestación a consultas convencionales o electrónicas se realizará en un plazo máximo de diez días hábiles desde su recepción.
- El plazo de contestación de las quejas y sugerencias presentadas no superará los dieciocho días hábiles.

Calidad en la atención e información

- La atención presencial se prestará en un tiempo máximo de espera de siete minutos.
- Las solicitudes de información general, que se realicen por escrito al Instituto, se contestarán en un plazo máximo de diez 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)

- Expedientes de afiliación, altas y bajas tramitados en ocho días hábiles, y porcentaje sobre el total.
- Solicitudes de cambio ordinario de modalidad asistencial resueltas en cinco días hábiles, y porcentaje sobre el total.
- Expedientes de prestaciones sanitarias complementarias tramitados en cinco días hábiles, y porcentaje sobre el total.
- Expedientes de prestaciones suplementarias de la atención primaria y especializada tramitados en quince días hábiles, y porcentaje sobre el total.
- Expedientes de prestaciones sociosanitarias y otras prestaciones de carácter social tramitados en quince días hábiles, y porcentaje sobre el total.
- Expedientes de incapacidad tramitados en treinta días hábiles, y porcentaje sobre el total.
- Consultas convencionales o electrónicas, dirigidas al Instituto, contestadas en un plazo máximo de diez días hábiles, y porcentaje sobre el total.
- Quejas y sugerencias contestadas en un plazo de dieciocho días hábiles, y porcentaje sobre el total.

Calidad en la atención e información

- Consultas presenciales atendidas en siete minutos, y porcentaje sobre el total.
- Consultas escritas de información general contestadas en el plazo de diez días hábiles, y porcentaje sobre el total.

DIRECCIONES POSTALES Y TELEFÓNICAS

| Gerencia                    | Dirección         | C. Postal | Teléfono     |
|-----------------------------|-------------------|-----------|--------------|
| Gerencia                    | Calle Huesca, 1   | 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     |
|-----------------------|------------------------------|-----------|--------------|
| Árava / 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. Lallermund, 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 Paragay, 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 |

| Delegaciones                      | Dirección                           | C. Postal | Teléfono     |
|-----------------------------------|-------------------------------------|-----------|--------------|
| 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 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 «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 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.

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.

Edita: Instituto Social de las Fuerzas Armadas, Ministerio de Defensa  
NIPO 077-25-003-8 (edición impresa). NIPO 077-25-004-3 (edición en línea)  
Depósito legal M 21939-2025  
Maqueta e imprime: Ministerio de Defensa

