



2. MINISTERIO DE DEFENSA



ORGANISMO	UNIDADES
2.1. Delegaciones de Defensa	<ul style="list-style-type: none">• 19 Delegaciones• 52 Subdelegaciones• 5 Oficinas Delegadas
2.2. Instituto Social de las Fuerzas Armadas (ISFAS)	<ul style="list-style-type: none">• 20 Delegaciones Especiales• 46 Delegaciones



2.1. Delegaciones de Defensa

Las Delegaciones de Defensa son órganos territoriales del Ministerio de Defensa que se constituyen para la gestión integrada de los servicios periféricos de carácter administrativo del Ministerio de Defensa y de los Organismos Públicos adscritos al mismo.

Dependen orgánicamente de la Subsecretaría del Departamento y corresponde a la Secretaría General Técnica, a través de la Subdirección General de Administración Periférica, su gestión e inspección.

Fueron creadas por el Real Decreto 2206/1993, de 17 de diciembre, con el fin de establecer una organización periférica unitaria del Ministerio de Defensa. Actualmente se encuentran reguladas en el Real Decreto 308/2007, de 2 de marzo, sobre organización y funcionamiento de las Delegaciones de Defensa y en la Orden DEF/91/2008, de 22 de enero, por la que se desarrolla la organización y funcionamiento de las Delegaciones de Defensa.

Tienen su sede en la capital de la provincia donde radica el gobierno de la Comunidad Autónoma y en las ciudades de Ceuta y Melilla, territorios sobre los que extenderán sus competencias. Toman su nombre de la Comunidad Autónoma o ciudad con Estatuto de Autonomía en la que se encuentren establecidas.

Estructura

Las Delegaciones de Defensa adoptan, con carácter general, la siguiente estructura:

- Un **Delegado de Defensa** como titular de la Delegación de Defensa.
- Una **Secretaría General**, órgano responsable de la asistencia técnica al titular de la Delegación en el ejercicio de sus funciones, así como de la gestión de los servicios generales. En particular, le corresponderá también el desempeño de los cometidos propios del órgano de apoyo de la Subdelegación de Defensa de la provincia en la que radique la Delegación.
- Un **número variable de Subdelegaciones de Defensa**, en función del número de provincias de la comunidad autónoma.
- En su caso, una **Asesoría Jurídica propia**.



Organigrama de una Delegación de Defensa tipo



Funciones

Corresponde a las Delegaciones de Defensa, en su respectivo ámbito territorial y en el marco de las competencias atribuidas a los órganos superiores y directivos del Ministerio de Defensa y a los Organismos Públicos adscritos al mismo, el ejercicio de las funciones administrativas y servicios periféricos relacionados, entre otras, con las siguientes materias:

- Difusión de la Cultura de Defensa.
- Reclutamiento, aportación adicional de recursos humanos e incorporación laboral.
- Administración del personal militar retirado o en situación de reserva sin destino.
- Administración del personal civil, funcionario o laboral, que preste servicio en unidades, centros u organismos del Ministerio de Defensa.
- Aplicación de políticas de apoyo a la movilidad geográfica y otras complementarias de la protección social y, en general, relacionadas con la acción social del personal militar.
- Prevención de riesgos laborales.
- Gestión patrimonial.
- Inspección de calidad y seguridad industrial.
- Asistencia a cargos y autoridades del Ministerio de Defensa cuando deban desplazarse por el territorio nacional en el ejercicio de sus funciones.

Corresponde también a las Delegaciones de Defensa prestar asistencia y apoyo de carácter administrativo, con los medios humanos y materiales que sean necesarios, a los órganos de la Jurisdicción Militar y de la Intervención General de la Defensa que estén ubicados dentro de su ámbito territorial.

Este apoyo de carácter administrativo se circunscribe a:



- Dar traslado, a los órganos de que dependan orgánicamente, de las solicitudes que se efectúen en relación con las siguientes materias: indemnizaciones por razón de servicio, material, bibliografía, gestión de vacantes, infraestructura (cuando no se encuentren ubicados en la sede de la Delegación o Subdelegación de Defensa) y, en general, cualquier otra necesaria para la vida y funcionamiento de dichos órganos, efectuando el seguimiento de esas solicitudes hasta que queden resueltas.
- Gestionar las indemnizaciones a que tienen derecho los peritos, testigos e imputados citados por los juzgados y tribunales militares cuando aquéllos no pertenezcan a la Administración militar. Cuando sí pertenezca a esa Administración, dichas indemnizaciones correrán por cuenta de la unidad, centro u organismo en que se encuentren destinados o, en su defecto, por cuenta del Ejército al que pertenezcan.

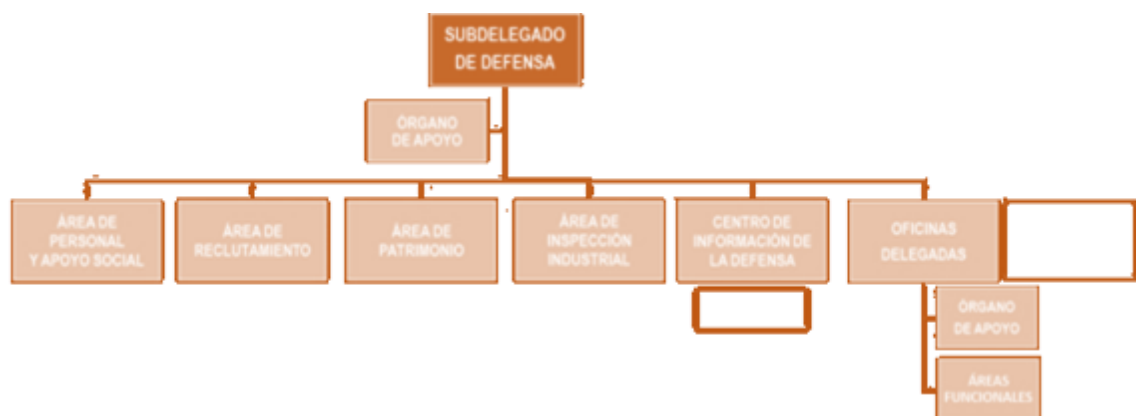
a) Subdelegaciones de Defensa

Las Subdelegaciones de Defensa dependen orgánicamente de las Delegaciones de Defensa. Se establecerán en capitales de provincia, ámbito este último en el que extenderán sus competencias, y tomarán el nombre de la mencionada capital. En aquellas provincias en las que radique la Delegación de Defensa, su titular ejercerá también las funciones propias del subdelegado.

Desarrollan, en su ámbito territorial, las mismas funciones que las señaladas para las Delegaciones de Defensa. Se estructuran, con carácter general, de la siguiente forma:

- Un Subdelegado de Defensa como titular de la Subdelegación de Defensa.
- Un Órgano de Apoyo.
- Las Áreas Funcionales que se establezcan.
- En su caso, las Oficinas Delegadas y los Centros de Información de la Defensa que se determinen en cada provincia.

Organigrama de una Subdelegación de Defensa





En las Subdelegaciones cuya sede provincial coincida con la de la Delegación de Defensa no se constituirá Órgano de Apoyo, siendo sus funciones asumidas por la Secretaría General de dicha Delegación de Defensa.

El número de Áreas Funcionales y su entidad se establece en función de las necesidades del Departamento, entre las siguientes:

- **Área de Personal y Apoyo Social:** desarrolla actividades propias de la administración del personal militar retirado o en situación de reserva sin destino y de la que corresponda al personal civil, funcionario o laboral, que preste servicio en unidades, centros u organismos del Ministerio de Defensa. También serán actividades de esta área las propias de la prevención de riesgos laborales y las que se deriven de la aplicación de políticas de apoyo a la movilidad geográfica y otras complementarias de la protección social y, en general, que estén relacionadas con la acción social del personal militar.
- **Área de Reclutamiento:** encargada de las actividades asociadas al reclutamiento, a la aportación adicional de recursos humanos y a la incorporación laboral.
- **Área de Patrimonio:** Entiende de las actividades asociadas a la gestión de propiedades del Ministerio de Defensa.
- **Área de Inspección Industrial:** desarrolla actividades asociadas a la inspección de calidad y a la seguridad industrial.

En el cuadro que se muestra a continuación, se especifica la dependencia orgánica y funcional de cada una de las Áreas Funcionales anteriormente mencionadas, sin olvidar la dependencia funcional que los propios Subdelegados de Defensa tienen de la Secretaría General de Política de Defensa, en el desarrollo de los cometidos de difundir la cultura de seguridad y defensa.

Áreas Funcionales

ÁREA FUNCIONAL	DEPENDENCIA ORGÁNICA	DEPENDENCIA FUNCIONAL
Personal y Apoyo Social	Subdelegado de Defensa	Dirección General de Personal e Instituto de la Vivienda, Infraestructura y Equipamiento de la Defensa
Reclutamiento	Subdelegado de Defensa	Dirección General de Reclutamiento y Enseñanza Militar
Patrimonio	Subdelegado de Defensa	Dirección General de Infraestructura e Instituto de la Vivienda, Infraestructura y Equipamiento de la Defensa
Inspección Industrial	Subdelegado de Defensa	Dirección General de Armamento y Material

En virtud de la Orden DEF/91/2008, de 22 de enero, las Áreas Funcionales pueden ejercer sus competencias sobre el territorio de varias provincias.

Dependiendo orgánicamente de las Subdelegaciones de Defensa se encuentran las Oficinas Delegadas.



Cuando en una determinada ciudad o área geográfica se dé una concentración notable de personas o bienes que deban ser administrados, u otras circunstancias especiales así lo recomienden, se crea una Oficina Delegada en la que se desconcentren funciones de la Subdelegación de Defensa.

Las Oficinas Delegadas adoptan, con carácter general, la siguiente estructura:

- Jefe de la Oficina Delegada.
- Órgano de Apoyo.
- Áreas funcionales, con sus áreas geográficas de responsabilidad, establecidas en el anexo de la Orden.

Cuando una Oficina Delegada cuente con una única área funcional no se constituirá Órgano de Apoyo.

En la actualidad existen las siguientes Oficinas Delegadas:

Oficinas Delegadas de Defensa

PROVINCIA	LOCALIDAD
CÁDIZ	Algeciras San Fernando
A CORUÑA	Ferrol
MADRID	Alcalá de Henares
MURCIA	Cartagena

Actividad

A lo largo del año 2021 la gestión de los cometidos de las Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa ha generado 627.840 documentos y se han atendido en sus oficinas a 317.006 personas, tal y como se aprecia en la siguiente tabla:

Usuarios presenciales en las Delegaciones de Defensa

DELEGACIONES DE DEFENSA	USUARIOS PRESENCIALES
ANDALUCÍA	69.178
ARAGÓN	11.468
CANARIAS	21.965
CANTABRIA	1.560
CASTILLA-LA MANCHA	15.065
CATALUÑA	8.148
CIUDAD DE CEUTA	8.803



CIUDAD DE MELILLA	11.013
COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN	31.840
COMUNIDAD DE MADRID	28.008
COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA	912
COMUNIDAD VALENCIANA	42.526
EXTREMADURA	9.489
GALICIA	15.634
ILLES BALEARS	9.284
LA RIOJA	1.455
PAÍS VASCO	5.746
PRINCIPADO DE ASTURIAS	5.138
REGIÓN DE MURCIA	19.774
TOTAL	317.006

Las oficinas de asistencia en materia de registro de las Delegaciones de Defensa han gestionado 35.311 documentos, ante la AGE, Autonómica y Local, durante el año 2021.

En el año 2021, las Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa cursaron las solicitudes de la ciudadanía para el ingreso en las Fuerzas Armadas, en las diferentes convocatorias como se muestra a continuación:

- 3.336 para oficiales y suboficiales.
- 42.720 para tropa y marinería.
- 3.343 para acceso a reservista voluntario.

Asimismo, a fecha 31 de diciembre de 2021, las Subdelegaciones de Defensa tenían adscritos 4.410 reservistas de especial disponibilidad y 3.238 reservistas voluntarios, todo lo anterior se refleja en la siguiente tabla:

Solicitudes de ingreso en las FAS y reservistas voluntarios tramitadas

DD/SDD.	CUADROS DE MANDO	TROPA	RESERVISTAS		
			SOLICITUDES ACCESO RV.	VOLUNTARIO ADSCRITO	ESPECIAL DISPONIBILIDAD
ANDALUCÍA	742	13.583	779	859	1.189
ARAGÓN	384	1.095	110	102	211
CANARIAS	110	3.334	145	175	465
CANTABRIA	48	176	2	45	26
CASTILLA-MANCHA	354	1.192	122	133	209
CATALUÑA	45	1.168	195	232	54
CIUDAD DE CEUTA	24	1.089	9	33	106
CIUDAD DE MELILLA	47	847		57	27



CASTILLA Y LEÓN	319	2.337	137	263	459
COMUNIDAD DE MADRID	157	6.455	1.211	473	587
COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA	33	85	20	11	15
COMUNIDAD VALENCIANA	414	4.244	217	258	222
EXTREMADURA	202	1.775	62	46	123
GALICIA	72	1.497	78	177	327
ILLES BALEARS	20	618	60	124	101
LA RIOJA	2	100	4	1	15
PAÍS VASCO	53	137	15	41	33
PRINCIPADO DE ASTURIAS	85	493	41	77	73
REGIÓN DE MURCIA	225	2.495	136	131	168
TOTAL	3.336	42.720	3.343	3.238	4.410

Desde las Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa se administra al personal militar en situación de reserva sin destino, retirado y en servicio activo pendiente de asignación de destino que así lo tengan encomendado o en las situaciones administrativas de servicios especiales, excedencia, suspenso de empleo y en funciones adscrito a las mismas, así como el personal civil, funcionario o laboral y que presta servicio en unidades, centros u organismos del Ministerio de Defensa en su demarcación territorial. El **personal administrado** en 2021 ha sido un total de **39.919 personas**, con la siguiente distribución:

- Personal militar (reserva): 16.221
- Encomiendas de gestión (Ejército de Tierra y Aire): 8.199
- Personal civil: 7.851
- Reservista voluntario adscrito a la SDD 3.238
- Reservista de especial disponibilidad adscrito a la SDD..... 4.410

Para este personal se han tramitado **1.290 solicitudes** de ayudas en materia de acción social y **1.141 solicitudes** de apoyo a la **movilidad geográfica** de las Fuerzas Armadas.

Dentro de las instalaciones de la Subdelegación de Defensa de Madrid, y dependiendo de la Dirección General de Reclutamiento y Enseñanza Militar (Subdirección General de Reclutamiento y Desarrollo Profesional de Personal Militar y Reservistas de Especial Disponibilidad) se encuentra el Centro de Contacto de Reclutamiento (CCR), el cual se encarga de prestar un servicio de información telefónica al ciudadano de ámbito nacional sobre el ingreso en las Fuerzas Armadas, además de cursar las solicitudes de cita previa para las pruebas de ingreso en las mismas.

Durante el año 2021, en los **Centros de Selección** se han atendido las peticiones de información de ciudadanos y se han cursado **41.524 citas previas** para ingreso en tropa y marinería y **3.089** para reservistas voluntarios”.

Con el objetivo de **difundir la Cultura de Defensa** las Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa han organizado o participado en las siguientes actividades durante 2021:

- **Conferencias culturales**, para impartir información sobre diversos aspectos de la vida militar, su



- historia, unidades, misiones, etc.: 224 conferencias con una asistencia de 12.974 personas.
- **Exposiciones temporales** específicas de carácter histórico, cultural o de conocimiento de las Unidades, 143 con una asistencia total de 100.202 personas.
 - **Conciertos** realizados con motivo de aniversarios, festividades (Día FAS, Fiesta Nacional, etc), difusión de la cultura de Defensa: 27 conciertos con una asistencia de 12.226 personas.

Asimismo, durante 2021 las Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa han participado en 97 ferias de diverso tipo (empleo, educación, muestras, etc.).

Si bien la organización de los actos de Jura o Promesa ante la Bandera de España corren a cargo, con carácter general de las Unidades de los Ejércitos y de la Armada, las personas interesadas en realizarlo, llevan a cabo su solicitud a través de las Subdelegaciones de Defensa más cercanas a su lugar de residencia, tal como contempla la normativa en vigor. En 2021 se han tramitado 2.608 solicitudes de Jura de Bandera de personal civil, como se aprecia en la siguiente tabla, y de éstas, 2.390 personas realizaron el juramento o promesa en 8 actos.

Solicitudes de Jura de Bandera de personal civil tramitadas por las Delegaciones de Defensa

DELEGACIONES DE DEFENSA	Solicitudes
ANDALUCÍA	2.036
CANARIAS	6
CASTILLA-LA MANCHA	120
CASTILLA Y LEÓN	146
COMUNIDAD DE MADRID	175
REGIÓN DE MURCIA	125
Total Nacional	2.608

Con motivo de dar a conocer la organización de las Fuerzas Armadas, sus misiones, etc., así como para informar sobre las salidas profesionales que ofrecen a los jóvenes, las Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa han realizado las siguientes actividades en centros educativos durante 2021:

- 1.392 charlas impartidas en colegios e institutos, con un total de 53.376 asistentes.
- 57 conferencias impartidas a personal universitario, con una asistencia de 3410 jóvenes.

El Área de Patrimonio de las Subdelegaciones de Defensa, que en su orgánica disponen de la misma durante 2021 ha gestionado 10.321 propiedades.

Durante 2021, el Área de Inspección Industrial de las Subdelegaciones de Defensa, que en su orgánica disponen de la misma, ha realizado 5.347 actuaciones o actividades del ámbito de su responsabilidad (expedientes de contratación, inspecciones, solicitudes de pruebas, certificados de conformidad, contratos y licencias de exportación, evaluaciones de certificación PECAL, salidas de fábricas, etc).

Los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales de las Subdelegaciones de Defensa tienen adscritas 223 UCO,s y 3.390 personas. Han realizado 359 evaluaciones, 201 planificaciones, 319 informes y han investigado



30 accidentes/incidentes; hay 378 UCO,s que están adscritas a un comité de seguridad y salud que han realizado 49 reuniones en 2021.

Las Subdelegaciones de Defensa en Sevilla y Las Palmas de Gran Canaria han organizado en 2021 sendos Talleres de Empleo, con el nombre de “San Fernando” y “San Luis” respectivamente, en los que se ha formado a 40 alumnos en total. Estos Talleres de Empleo son financiados por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) y en ellos se imparte a personal civil diferentes certificados de profesionalidad que les facilite su acceso a un empleo.

Todas las Subdelegaciones de Defensa están certificadas por la Dirección General de Gobernanza Pública del Ministerio de Política Territorial y Función Pública, con el sello acreditativo de nivel de excelencia europeo EFQM. A finales de 2021, las Delegaciones/Subdelegaciones de Defensa se encontraban acreditadas en los siguientes niveles: 6 con nivel +200, 16 con nivel +300, 21 con nivel +400 y 9 con nivel + 500 (el máximo del modelo), correspondientes estos últimos a las Delegaciones de Defensa en las Ciudades de Ceuta y Melilla y las Subdelegaciones de Defensa en Burgos, Córdoba, Málaga, Sevilla, Toledo, Valladolid y Zamora.

La valoración general del servicio prestado por las Delegaciones, Subdelegaciones y Oficinas Delegadas de Defensa en el año 2021, arrojó que un 97,5% de los encuestados lo califican de excelente o bueno.

2.2. Instituto Social de las Fuerzas Armadas (ISFAS)

ISFAS es un Organismo Autónomo, con personalidad jurídica, patrimonio y tesorería propia y autonomía de gestión, que depende del Ministerio de Defensa a través de su Subsecretaría. Tiene a su cargo la gestión del Régimen Especial de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, la Guardia Civil, el personal estatutario del CNI y el personal civil de cuerpos adscritos al Ministerio de Defensa, con excepción de las pensiones de jubilación, invalidez, muerte y supervivencia.

➤ Normativa

El régimen jurídico básico de su actividad está constituido por el Real Decreto Legislativo 1/2000, de 9 de junio, que aprueba el Texto Refundido de la Ley de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas y el Real Decreto 1726/2007, de 21 de diciembre, que aprueba el Reglamento General que lo desarrolla.

La Ley encomienda al ISFAS la protección social frente a las contingencias de asistencia sanitaria, incapacidad temporal, inutilidad para el servicio, lesiones permanentes no invalidantes, servicios sociales, asistencia social, prestaciones familiares por hijo a cargo o menor acogido con discapacidad y subsidio especial por parto múltiple. Además gestiona las prestaciones de carácter complementario de las Asociaciones Mutuas Benéficas de Tierra y del Aire, que optaron por integrarse en el denominado Fondo Especial del ISFAS.

Su concepción, organización, funciones y régimen jurídico se hallan establecidos conforme a los criterios generales que rigen para la Seguridad Social.



El ISFAS posee la singularidad de poder efectuar conciertos de colaboración, de forma directa, para la prestación de asistencia sanitaria -con la Sanidad Militar, el INSS, y con las Entidades de Seguro Privado-. Para ello se hace pública la convocatoria para suscribir los conciertos que podrán formalizar las entidades que lo soliciten y cumplan los requisitos exigidos. Los conciertos incluyen una fuerte regulación sobre las prestaciones que son objeto de los mismos y los límites y condiciones en que deben hacerse efectivos.

➤ Organización

La Instrucción AG-24/2018, de 28 de diciembre, sobre Reestructuración de la Organización Territorial del ISFAS, establece la estructura territorial del Instituto, acorde con la distribución de las Fuerzas Armadas en el territorio nacional y con las respectivas cargas de trabajo de cada delegación. Tomando en consideración el volumen del colectivo protegido, así como los aspectos competenciales, se contempla la división de las delegaciones territoriales en dos tipos: Delegaciones Especiales y Delegaciones.

Las Delegaciones Especiales ejercen, respecto de las Delegaciones ubicadas dentro de su ámbito de competencia territorial, las funciones de supervisión, control y coordinación. El Instituto se organiza en **20 delegaciones especiales** y **46 delegaciones**.

Nº		UBICACIÓN
CENTROS		
Delegaciones Especiales	20	Álava, Andalucía Occidental, Andalucía Oriental, Asturias, Badajoz, Baleares, Barcelona, Canarias, Cantabria, Cartagena, Ceuta, La Coruña, Madrid, Melilla, Navarra, La Rioja, Toledo, Valencia, Valladolid y Zaragoza.
Delegaciones	46	Guipúzcoa, Vizcaya, Córdoba, Huelva, Cádiz (sede en San Fernando), Algeciras, Puerto de Santa María, Almería, Jaén, Málaga, Cáceres, Mahón, Ibiza, Lérida, Tarragona, Gerona, Tenerife, Fuerteventura, Lanzarote, Murcia, Ferrol, Lugo, Ourense, Pontevedra, Vigo, Madrid Norte, Madrid Sur, Madrid Este, Madrid Oeste, Alcalá de Henares, Albacete, Ciudad Real, Cuenca, Guadalajara, Alicante, Castellón, Ávila, Burgos, León, Palencia, Salamanca, Segovia, Soria, Zamora, Huesca, Teruel
Otros		<ul style="list-style-type: none">• 2 Residencias de descanso y vacaciones (Alicante y Benidorm).• 1 Centro ocupacional: CEISFAS



- 3 Consultorios (2 en Madrid - 1 en Zaragoza)

➤ **Actividad**

Para un colectivo de **572.583 afiliados** a 31.12.21, la acción protectora del Instituto Social de las Fuerzas Armadas ofrece las siguientes prestaciones:

1. ASISTENCIA SANITARIA

- **CARTERA DE SERVICIOS DE ASISTENCIA SANITARIA**
 - Prestaciones de atención primaria, atención especializada y asistencia de urgencia, incluidas en la cartera común básica de servicios asistenciales del SNS
 - Prestación farmacéutica
 - Prestación con productos dietéticos
 - Transporte sanitario
 - Prestación ortoprotésica
 - Prestaciones sanitarias complementarias
 - Dentarias
 - Oculares
 - Otras ayudas técnicas
- **PRESTACIONES SUPLEMENTARIAS DE LA ATENCIÓN PRIMARIA Y ESPECIALIZADA**
 - - Prestación para gastos por asistencia primaria prestada por facultativo ajeno
 - - Hospitalización psiquiátrica
 - - Ayudas para tratamientos de psicoterapia
 - - Ayudas para pacientes diabéticos
 - - Prestación farmacéutica y con productos dietéticos, mediante dispensación ambulatoria
- **ASISTENCIA SANITARIA EN EL EXTRANJERO. TARJETA SANITARIA EUROPEA (TSE)**

2. PRESTACIONES SOCIALES

- **PRESTACIONES SOCIO SANITARIAS**
 - Ayudas por estancias temporales en centros residenciales
 - Ayudas para la promoción de la autonomía personal
 - Tratamientos especiales a discapacitados



- Terapia de mantenimiento y ocupacional
- Ayudas para la atención de enfermos crónicos
- Ayudas a pacientes celíacos
- Ayudas para personas drogodependientes

- OTRAS PRESTACIONES DE CARÁCTER SOCIAL

Ayuda económica a personas mayores

Ayuda económica por fallecimiento

- 3. **PRESTACIONES ECONÓMICAS POR INCAPACIDAD**

PENSIÓN POR INUTILIDAD PARA EL SERVICIO

LESIONES PERMANENTES NO INVALIDANTES

SUBSIDIO POR INCAPACIDAD TEMPORAL PARA FUNCIONARIOS CIVILES

- 4. **PROTECCIÓN A LA FAMILIA**

- PRESTACIÓN POR HIJO A CARGO O MENOR ACOGIDO CON DISCAPACIDAD
- PRESTACIONES POR PARTO MÚLTIPLE

- 5. **FONDO ESPECIAL DEL ISFAS (MUTUAS BENÉFICAS AMBE Y AMBA)**

- 6. **RESIDENCIA "JORGE JUAN" EN ALICANTE Y COMPLEJO RESIDENCIAL "CG GUTIERREZ MELLADO" DE BENIDORM**

- 7. **CEISFAS (Centro ocupacional para personas con discapacidad intelectual en Madrid)**

- **La asistencia sanitaria** se presta a través de un régimen de colaboración concertada, bien con los Servicios de Salud de las Comunidades Autónomas, bien con la Sanidad Militar o con Entidades de Seguro. En el año 2021 se han revisado 1.367 expedientes en comisiones mixtas provinciales, por desacuerdo de los afiliados con el criterio mantenido por las entidades.
- **Las prestaciones sanitarias gestionadas directamente por el ISFAS** y cuya competencia está delegada en sus servicios periféricos son las siguientes: transporte sanitario, prestación ortoprotésica, prestaciones sanitarias complementarias (dentarias, oculares y otras ayudas técnicas) y otras prestaciones suplementarias de la atención primaria y especializada. Se han tramitado 169.393 expedientes a lo largo del ejercicio 2021 de todo este conjunto de prestaciones.
- **Prestación Farmacéutica:** En 2021 se ha continuado avanzando en la futura implantación del sistema de Receta Electrónica a los titulares del ISFAS adscritos a la asistencia sanitaria pública. Las delegaciones del ISFAS intervienen en el control, visado y gestión de la prestación farmacéutica del Instituto, con un



total de 11,93 millones de recetas dispensadas, de las cuales se han visado 482.822 (medicamentos con control previo a su dispensación).

- **Prestaciones Sociales Sociosanitarias** con un total de **2.776** expedientes reconocidos en 2021 (ayudas temporales en centros residenciales, ayudas para la promoción de la autonomía personal, ayudas para la atención de enfermos crónicos, ayudas para pacientes celíacos, ayudas para personas drogodependientes) y **Otras Prestaciones de Carácter Social** (ayuda económica para mayores y ayudas por fallecimiento) con un total de **7.183** expedientes, todas ellas de competencia delegada en los servicios periféricos.

La situación generada por el COVID-19 en el año 2020 ha determinado el incremento de expedientes tramitados en el año 2021 respecto del ejercicio anterior.

➤ Presupuesto

Para hacer frente a estos fines, el ISFAS cuenta con presupuesto inicial propio que en el año 2021 se fijó en **791.961,61** miles de euros aumentando hasta la cifra total de **792.296,30** miles de euros.

En la siguiente tabla se muestra el presupuesto total del organismo y su ejecución en el año 2021.

Presupuesto ISFAS

		PRESUPUESTO 2021 (EN MILES DE EUROS)				
INGRESOS		GASTOS				
			Programa 222M	Programa 312E	Programa 000X	TOTAL
Presupuesto	792.296,30	Presupuesto	78.932,97	712.622,35	740,98	792.296,30
Real	791.475,16	Gasto	70.479,69	690.104,42	740,97	761.325,08
Déficit	-821,14	Superávit	8.453,28	22.517,93	0,01	30.971,22
% ejecución	99,90	% ejecución	89,29	96,84	99,99	96,09

➤ Recursos Humanos

En la tabla siguiente se detallan los efectivos, a 31 de diciembre de 2021, de todo el personal que presta servicio en el ISFAS, se observa que de un total de **606 efectivos**, **353 están destinados en los servicios periféricos**.



Efectivos ISFAS

RECURSOS HUMANOS	SERVICIOS CENTRALES	SERVICIOS PERIFÉRICOS	TOTAL EFECTIVOS
Militares y Guardias Civiles	137	212	349
Funcionarios	39	101	140
Laborales	77	40	117
TOTAL	253	353	606

➤ Programas de Calidad

Por último, en el empeño de alcanzar una mayor calidad en la gestión de todos los servicios del Instituto y en particular en la atención que prestan los servicios periféricos, en el ámbito del Real Decreto 951/2005 y de los programas de calidad de la Administración del Estado, la Inspección de Servicios del ISFAS lleva a cabo el “Programa de análisis de la demanda y de evaluación de satisfacción de los usuarios” y el “Programa de Quejas y Sugerencias”.

Respecto al análisis de la demanda y evaluación de la **satisfacción de los usuarios**, se realiza con periodicidad bianual, aunque hubiera correspondido su realización en el ejercicio 2020, debido a las restricciones provocadas por las medidas de lucha contra la pandemia de COVID-19 y a la sobrecarga de trabajo que dicha pandemia generó en todas las delegaciones, se decidió aplazarla hasta que mejoraran las condiciones para su realización. La encuesta se llevó a cabo en todas las delegaciones del 15 de noviembre al 15 de diciembre de 2021. El análisis de los resultados permite a cada delegado tomar medidas en aquellos aspectos en los que su delegación ha obtenido peores resultados. En el conjunto de la encuesta hay que resaltar el alto grado de participación conseguido y los niveles de satisfacción obtenidos en general por la mayoría de las delegaciones. Destacar que en el apartado “valoración en conjunto de la delegación”, que viene a resumir la opinión general de los afiliados sobre ella, se ha obtenido como media nacional un **98,7% de satisfacción**.

En relación con el programa de **quejas y sugerencias**, en 2021 ha tenido un resultado de 29 sugerencias y 264 quejas, siendo respondidas en el plazo medio de menos de 3 días para las quejas y menos de 2 días para las sugerencias. Este número de quejas supone una relación de 1 por cada 1.368 afiliados. Las conclusiones que se desprenden del estudio de ambas permiten a la Gerencia implementar las medidas oportunas tendentes a corregir las deficiencias detectadas. Es importante destacar que el mayor porcentaje de las quejas recibidas eran referidas a las entidades de seguro concertadas o a los servicios públicos de salud, a los que correspondía la vigilancia epidemiológica.

Por último, cabría destacar que en el ejercicio 2021 los afiliados presentaron 63 felicitaciones por la atención prestada por el personal del Instituto Social de las Fuerzas Armadas.