



## 2. MINISTERIO DE DEFENSA



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



## 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/a de Defensa** como persona titular de la Delegación de Defensa.
- **Una Secretaría General**, órgano responsable de la asistencia técnica a la persona 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/a 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/a 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/as 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
<b>Personal y Apoyo Social</b>	Subdelegado de Defensa	Dirección General de Personal e Instituto de la Vivienda, Infraestructura y Equipamiento de la Defensa
<b>Reclutamiento</b>	Subdelegado de Defensa	Dirección General de Reclutamiento y Enseñanza Militar
<b>Patrimonio</b>	Subdelegado de Defensa	Dirección General de Infraestructura e Instituto de la Vivienda, Infraestructura y Equipamiento de la Defensa
<b>Inspección Industrial</b>	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/a 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

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

## Actividad

A lo largo del año 2023 la gestión de los cometidos de las Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa ha generado 852.006 documentos y se han atendido en sus oficinas a 286.166 personas, tal y como se aprecia en la siguiente tabla:

Usuarios/as presenciales en las Delegaciones de Defensa

DELEGACIONES DE DEFENSA	USUARIOS/AS PRESENCIALES
ANDALUCÍA	70.874
ARAGÓN	10.812
CANARIAS	17.191
CANTABRIA	2.164
CASTILLA-LA MANCHA	19.639
CATALUÑA	5.814
CIUDAD DE CEUTA	10.281
CIUDAD DE MELILLA	13.938
COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN	29.649
COMUNIDAD DE MADRID	27.317



COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA	6.055
COMUNIDAD VALENCIANA	14.983
EXTREMADURA	9.416
GALICIA	15.127
ILLES BALEARS	8.596
LA RIOJA	1.854
PAÍS VASCO	5.418
PRINCIPADO DE ASTURIAS	6.983
REGIÓN DE MURCIA	10.055
<b>TOTAL</b>	<b>286.166</b>

Las oficinas de asistencia en materia de registros de las Delegaciones de Defensa han gestionado 78.055 documentos, ante la AGE, Autonómica y Local, durante el año 2023.

En el año 2023, 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:

- 4.136 para oficiales y suboficiales.
- 35.182 para tropa y marinería.
- 3.359 para acceso a reservista voluntario.

Asimismo, a fecha 31 de diciembre de 2023, las Subdelegaciones de Defensa tenían adscritos 7.510 reservistas de especial disponibilidad y 3.460 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	1.096	10.975	1.070	1.185	1.941
ARAGÓN	325	1.184	129	101	345
CANARIAS	158	2.088	172	151	785
CANTABRIA	29	183	32	38	45
CASTILLA-MANCHA	479	1.728	166	139	355
CATALUÑA	24	976	286	204	101
CIUDAD DE CEUTA	14	763	18	25	187
CIUDAD DE MELILLA	7	884	0	32	144
CASTILLA Y LEÓN	379	2.266	122	257	804
COMUNIDAD DE MADRID	75	6.168	854	508	959
COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA	433	221	0	13	20



COMUNIDAD VALENCIANA	595	2.776	113	225	373
EXTREMADURA	187	1.682	15	53	255
GALICIA	91	939	72	148	548
ILLES BALEARS	16	363	67	157	160
LA RIOJA	23	93	0	2	25
PAÍS VASCO	19	175	30	33	62
PRINCIPADO DE ASTURIAS	122	407	45	65	118
REGIÓN DE MURCIA	64	1.311	168	124	283
<b>TOTAL</b>	<b>4.136</b>	<b>35.182</b>	<b>3.359</b>	<b>3.460</b>	<b>7.510</b>

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/a o laboral y que presta servicio en unidades, centros u organismos del Ministerio de Defensa en su demarcación territorial. El **personal administrado** en 2023 ha sido un total de **41.379 personas**, con la siguiente distribución:

- Personal militar (reserva): ..... 14.965
- Encomiendas de gestión (Ejército de Tierra y del Aire y del Espacio):..... 8.858
- Personal civil: ..... 6.586
- Reservista voluntario adscrito a la SDD ..... 3.460
- Reservista de especial disponibilidad adscrito a la SDD ..... 7.510

Para este personal se han tramitado **2.093 solicitudes** de ayudas en materia de acción social y **1.529** 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 **2023**, en los **Centros de Selección** se han atendido las peticiones de información de ciudadanos/as y se han cursado **32.892 citas previas** para ingreso en tropa y marinería y **3.389** 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 **2023**:

- **Conferencias culturales**, para impartir información sobre diversos aspectos de la vida militar, su historia, unidades, misiones, etc.: **372 conferencias** con una asistencia de **29.391 personas**.
- **Exposiciones temporales** específicas de carácter histórico, cultural o de conocimiento de las Unidades, **199** con una asistencia total de **230.476 personas**.



- **Conciertos** realizados con motivo de aniversarios, festividades (Día FAS, Fiesta Nacional, etc.), difusión de la Cultura de Defensa: **37 conciertos** con una asistencia de **15.728 personas**.

Asimismo, durante **2023** las Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa han participado en **213 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 **2023** se han tramitado **13.189 solicitudes** de **Jura de Bandera para personal civil**, como se aprecia en la siguiente tabla, y de éstas, **11.310 personas** realizaron el juramento o promesa en **69 actos**.

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

DELEGACIONES DE DEFENSA	SOLICITUDES
ANDALUCÍA	2.077
ARAGÓN	452
CANARIAS	1.323
CANTABRIA	275
CASTILLA-LA MANCHA	1.437
CATALUÑA	475
CIUDAD DE CEUTA	
CIUDAD DE MELILLA	
COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN	1.557
COMUNIDAD DE MADRID	2.019
COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA	5
COMUNIDAD VALENCIANA	754
EXTREMADURA	433
GALICIA	477
ILLES BALEARS	257
LA RIOJA	7
PAÍS VASCO	76
PRINCIPADO DE ASTURIAS	660
REGIÓN DE MURCIA	905
<b>TOTAL NACIONAL</b>	<b>13.189</b>



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 2023:

- 2.250 charlas impartidas en colegios e institutos, con un total de 112.389 asistentes.
- 70 conferencias impartidas a centros universitarios, con una asistencia de 5.573 jóvenes.

El Área de Patrimonio de las Subdelegaciones de Defensa, que en su orgánica disponen de la misma durante 2023 ha gestionado 11.080 propiedades.

Durante 2023, el Área de Inspección Industrial de las Subdelegaciones de Defensa, que en su orgánica disponen de la misma, ha realizado 6.665 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 245 UCO,s y 3.492 personas. Han realizado 326 evaluaciones, 198 planificaciones, 521 informes y han investigado 30 accidentes/incidentes; hay 335 UCO,s que están adscritas a un comité de seguridad y salud que han realizado 36 reuniones en 2023.

Las Subdelegaciones de Defensa en Sevilla y Las Palmas de Gran Canaria han organizado en 2023 sendos Talleres de Empleo, con el nombre de “Virgen de Loreto” y “Santa Ana” respectivamente, en los que se ha formado a 44 alumnos/as 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 2023, las Delegaciones/Subdelegaciones de Defensa se encontraban acreditadas en los siguientes niveles: 2 con nivel +200, 15 con nivel +300, 22 con nivel +400 y 13 con nivel + 500 (el máximo del modelo), correspondientes estos últimos a las Delegaciones de Defensa en las Ciudades de Ceuta y Melilla y de Aragón y las Subdelegaciones de Defensa en Burgos, Cádiz, 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 2023, arrojó que un 97,7% 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**.

CENTROS	Nº	UBICACIÓN
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.



<b>Delegaciones</b>	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
<b>Otros</b>		<ul style="list-style-type: none"><li>• 2 Residencias de descanso y vacaciones (Alicante y Benidorm).</li><li>• 1 Centro ocupacional: CEISFAS</li><li>• 3 Consultorios (2 en Madrid - 1 en Zaragoza)</li></ul>

## Actividad

Para un colectivo de **546.611 afiliados** a 31.12.23, 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 FUNCIONARIO/AS 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 2023 se



han revisado 1.424 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 154.843 expedientes a lo largo del ejercicio 2023 de todo este conjunto de prestaciones.

**Prestación Farmacéutica:** En 2023 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 12,36 millones de recetas dispensadas, de las cuales se han visado 501.447 (medicamentos con control previo a su dispensación).

**Prestaciones Sociales Sociosanitarias** con un total de 3.057 expedientes reconocidos en 2023 (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 5.753 expedientes, todas ellas de competencia delegada en los servicios periféricos.

#### ➤ Presupuesto

Para hacer frente a estos fines, el ISFAS cuenta con presupuesto inicial propio que en el año 2023 se fijó en 838.475,99 miles de euros aumentando hasta la cifra total de 838.744,72 miles de euros.

En la siguiente tabla se muestra el presupuesto total del organismo y su ejecución en el año 2023.

Presupuesto ISFAS

PRESUPUESTO 2023 (EN MILES DE EUROS)						
INGRESOS			GASTOS			TOTAL
			Programa 222M	Programa 312E	Programa 000X	
Presupuesto	838.744,72	Presupuesto	81.480,44	756.289,37	974,91	838.744,72
Real	832.815,77	Gasto	73.639,32	719.713,25	974,91	794.327,48
Superávit	-5.928,59	Superávit	7.841,12	36.576,12	00,00	44.417,24
% ejecución	99,29	% ejecución	90,37	95,16	100,00	94,70

#### ➤ Recursos Humanos



En la tabla siguiente se detallan los efectivos, a 31 de diciembre de 2023, de todo el personal que presta servicio en el ISFAS, se observa que, de un total de **530 efectivos**, **369 están destinados en los servicios periféricos**.

Efectivos ISFAS

RECURSOS HUMANOS	SERVICIOS CENTRALES	SERVICIOS PERIFÉRICOS	TOTAL EFECTIVOS
Militares y Guardias Civiles	110	226	<b>336</b>
Funcionario/as	23	81	<b>104</b>
Laborales	28	62	<b>90</b>
<b>TOTAL</b>	<b>161</b>	<b>369</b>	<b>530</b>

#### ➤ 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/as” y el “Programa de Quejas y Sugerencias”.

Respecto al análisis de la demanda y evaluación de la **satisfacción de los usuarios/as**, 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 2023 ha tenido un resultado de 25 sugerencias y 322 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 1.698 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.

Por último, cabría destacar que en el ejercicio 2023 los afiliados presentaron **73 felicitaciones** por la atención prestada por el personal del Instituto Social de las Fuerzas Armadas.

