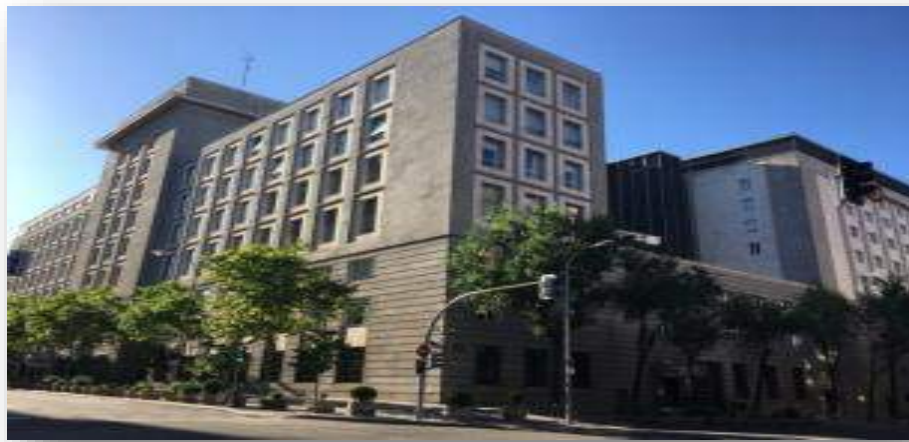




## 2. MINISTERIO DE DEFENSA



ORGANISMO	UNIDADES
<b>2.1. Delegaciones de Defensa</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 19 Delegaciones</li><li>• 33 Subdelegaciones</li><li>• 5 Oficinas Delegadas</li></ul>
<b>2.2. Instituto Social de las Fuerzas Armadas (IS-FAS)</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 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.

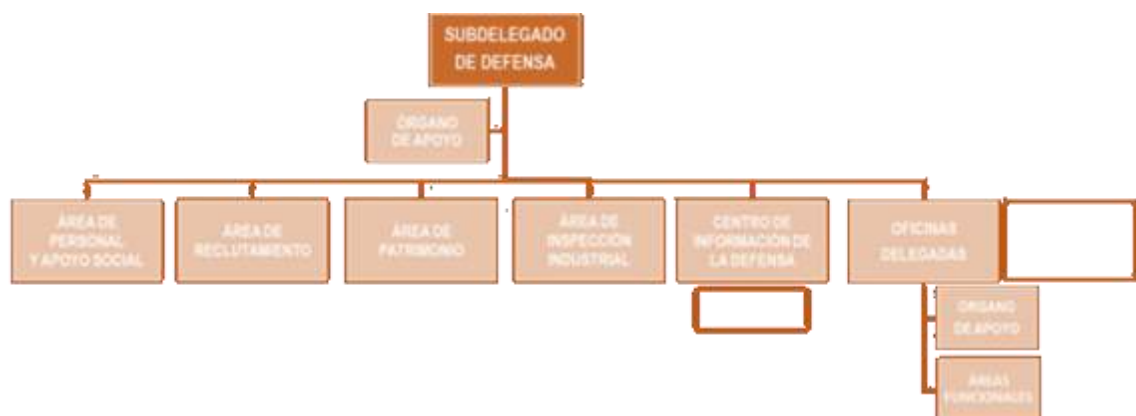
#### a) Subdelegaciones de Defensa

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
<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 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:

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 2020 la gestión de los cometidos de las Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa ha generado 474.344 documentos y se han atendido en sus oficinas a 273.228 personas, tal y como se aprecia en la siguiente tabla:

Usuarios presenciales en las Delegaciones de Defensa

DELEGACIONES DE DEFENSA	USUARIOS PRESENCIALES
ANDALUCÍA	61.772
ARAGÓN	38.748
PRINCIPADO DE ASTURIAS	3.982
ILLES BALEARS	3.632
CANARIAS	12.328



DELEGACIONES DE DEFENSA	USUARIOS PRESENCIALES
CANTABRIA	1.823
CASTILLA-LA MANCHA	11.556
COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN	26.116
CATALUÑA	7.426
COMUNIDAD VALENCIANA	15.515
EXTREMADURA	9.378
GALICIA	15.964
COMUNIDAD DE MADRID	24.187
REGIÓN DE MURCIA	13.647
COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA	493
PAÍS VASCO	5.926
LA RIOJA	1.472
CEUTA	9.663
MELILLA	9.600
<b>TOTAL</b>	<b>273.228</b>

Las oficinas de asistencia en materia de registro de las Delegaciones de Defensa han atendido a 12.422 ciudadanos, con motivo de realizar trámites a otros organismos, durante el año 2020.

En el año 2020, las Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa cursaron las solicitudes de los ciudadanos para el ingreso en las Fuerzas Armadas, en las diferentes convocatorias, para cubrir las plazas ofertadas: para oficiales y suboficiales se tramitaron 2.296, y para tropa y marinería fueron 37.240; asimismo, se han tramitado 1.995 solicitudes para el acceso a la condición de reservista voluntario.

A fecha 31 de diciembre de 2020, las Subdelegaciones de Defensa tenían adscritos 2.854 reservistas de especial disponibilidad y 3.153 reservistas voluntarios. Como se refleja en la siguiente tabla:

Solicitudes de ingreso en las FAS y reservistas voluntarios tramitadas

DD/SDD.	CUADROS DE MANDO	TROPA	RESERVISTAS (RV)		
			SOLICITUDES ACCESO RV.	ESPECIAL DISPONIBILIDAD	VOLUNTARIO
ANDALUCÍA	653	13.934	671	734	845
ARAGÓN	250	1.052	89	144	91
PRINCIPADO DE ASTURIAS	0	445	23	55	84



ILLES BALEARS	9	342	1	40	58
CANARIAS	74	2.475	92	351	156
CANTABRIA	38	165	17	26	48
CASTILLA-LA MANCHA	320	1.833	54	74	84
COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN	288	3.361	154	298	274
CATALUÑA	29	1.035	102	39	229
COMUNIDAD VALENCIANA	299	1.872	88	88	294
EXTREMADURA	140	2.260	19	97	47
GALICIA	44	1.117	71	220	171
COMUNIDAD DE MADRID	45	4.310	447	413	492
REGIÓN DE MURCIA	0	792	112	128	135
COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA	6	38	20	13	10
PAÍS VASCO	27	167	18	22	40
LA RIOJA	6	115	12	11	3
CIUDAD DE CEUTA	21	1.080	5	74	35
CIUDAD DE MELILLA	47	847	0	27	57
<b>TOTAL</b>	<b>2.296</b>	<b>37.240</b>	<b>1.995</b>	<b>2.854</b>	<b>3.153</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 o laboral y que presta servicio en unidades, centros u organismos del Ministerio de Defensa en su demarcación territorial. El **personal administrado en 2020** ha sido un total de **30.846 personas**, con la siguiente distribución:

- Personal militar (reserva): ..... 15.065
- Encomiendas de gestión (Ejército de Tierra y Aire): ..... 8.085
- Personal civil: ..... 7.696

Para este personal se han tramitado **925 solicitudes** de ayudas en materia de acción social y **2.065 solicitudes** de apoyo a la **movilidad geográfica** de las Fuerzas Armadas.

En el año **2020**, en cumplimiento de las medidas de apoyo establecidas por el Ministerio de Defensa, en relación con el personal especialmente vulnerable y vinculado con las Fuerzas Armadas, frente a la pandemia ocasionada con la COVID-19 y el estado de alarma decretado por el Gobierno de España, entre el 16 de marzo y el 21 de junio de 2020, por las Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa se pusieron

en marcha diversas acciones de apoyo a retirados y viudas de retirados, coordinadas por la Subdirección General de Administración Periférica.

El personal apoyado por las Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa supone un colectivo total de **25.019 personas**, de las que se pudo contactar con **15.819**, lo que significa el **63 %** del total. Datos generados en la realización de esta actividad:





- Se realizaron 60.153 llamadas.
- Apoyos prestados: 1.344 administrativos, 778 sociales y 249 psicológicos.
- Se contactó con 2.587 reservistas voluntarios, de un colectivo de 3.329, para cono-

cer su disponibilidad para ser activados, 1.332 mostraron su disposición.

Asimismo, se designaron y prepararon a 106 rastreadores.

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 2020, en los Centros de Selección se han atendido las peticiones de información de ciudadanos y se han cursado 39.050 citas previas para ingreso en tropa y marinería y 1.885 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 2020:

- **Conferencias culturales**, para impartir información sobre diversos aspectos de la vida militar, su historia, unidades, misiones, etc: 129 conferencias con una asistencia de 10.375 personas.
- **Exposiciones temporales** específicas de carácter histórico, cultural o de conocimiento de las Unidades, han contado con el apoyo de la Subdirección General de Publicaciones y Patrimonio Cultural del Ministerio de Defensa y la participación de las Unidades de los Ejércitos y de la Armada desplegadas en su ámbito territorial para llevarlas a cabo: 64 exposiciones con una asistencia total de 38.019 personas.
- **Conciertos** realizados con motivo de aniversarios, festividades (Día FAS, Fiesta Nacional, etc), colaboraciones con entidades, etc. y así acercar las FAS a la sociedad a la que sirven: 5 conciertos con una asistencia de 2.244 personas.

Asimismo, durante 2020 las Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa han participado en 70 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, los ciudadanos interesados 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 2020 se han tramitado 3.792 solicitudes de Jura de Bandera de personal civil, como se aprecia en la siguiente tabla, y de éstas, 275 personas realizaron el juramento o promesa en 6 actos.



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

DELEGACIONES DE DEFENSA	Solicitudes
ANDALUCÍA	1.545
ARAGÓN	591
PRINCIPADO DE ASTURIAS	5
ILLES BALEARS	13
CANARIAS	112
CANTABRIA	2
CASTILLA-LA MANCHA	498
COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN	108
CATALUÑA	54
COMUNIDAD VALENCIANA	174
EXTREMADURA	57
GALICIA	25
COMUNIDAD DE MADRID	540
REGIÓN DE MURCIA	47
COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA	9
PAÍS VASCO	10
LA RIOJA	
CEUTA	1
MELILLA	1
Total Nacional	18.529

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 2020:

- 762 charlas impartidas en colegios e institutos, con un total de 39.577 asistentes.
- 8 conferencias impartidas a personal universitario, con una asistencia de 504 jóvenes.

El Área de Patrimonio de las Subdelegaciones de Defensa durante 2020 ha gestionado 10.656 propiedades, no todas las Subdelegaciones tienen esta Área en su estructura orgánica.

Durante 2020, el Área de Inspección Industrial de las Subdelegaciones de Defensa ha realizado 5.206 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); no todas las Subdelegaciones tienen esta Área en su estructura orgánica.



Los **Servicios de Prevención de Riesgos Laborales de las Subdelegaciones de Defensa** tienen adscritas **235** UCO,s y **3.460** personas, han realizado **856** evaluaciones, **466** planificaciones, **575** informes y han investigado **26** accidentes/incidentes; hay **350** UCO,s que están adscritas a un comité de seguridad y salud que han realizado **58** reuniones en **2020**.

Las Subdelegaciones de Defensa en Sevilla y Las Palmas de Gran Canaria han organizado en **2020** sendos **Talleres de Empleo**, con el nombre de **“Fábrica de Artillería”** y **“San Juan”** 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 **2020**, las 52 Delegaciones/Subdelegaciones de Defensa **se encontraban acreditadas en los siguientes niveles: 3** con nivel +200, **16** con nivel +300, **25** con nivel +400 y **8** con nivel + 500 (el máximo del modelo), correspondientes estos últimos a las Delegaciones de Defensa en las Ciudades de Ceuta y Melilla y en Castilla-La Mancha y las Subdelegaciones de Defensa en Burgos, Córdoba, Málaga, Zamora y Valladolid.

La valoración general del servicio prestado por las Delegaciones, Subdelegaciones y Oficinas Delegadas de Defensa en el año **2020**, arrojó que un **97,3%** de los encuestados lo califican de **excelente o bueno**.

Por Orden TFP/900/2020, de 22 de septiembre, del Ministerio de Política Territorial y Función Pública, se concedieron los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública XIII edición, en la que se otorgaba un **Accésits del Premio a la Excelencia** en la Gestión Pública a la **Subdelegación de Defensa en Toledo**.

El 4 de diciembre de 2020, se entregaron los **“Sellos de Cristal”** a diez organizaciones de la Administración General del Estado por su nivel de excelencia y sus programas de mejora de la calidad durante el año 2019, entre las que se encontraban cinco Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa:

- Delegación de Defensa en Cataluña (nivel de calidad en conjunto de la DD).
- Subdelegación de Defensa en Albacete.
- Subdelegación de Defensa en Málaga.
- Subdelegación de Defensa en Palencia.
- Subdelegación de Defensa en Soria.

## 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 provinciales**.

### Organización

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	<ul style="list-style-type: none"><li>• Guipúzcoa, Vizcaya,</li><li>• Córdoba, Huelva, Cádiz (sede en San Fernando), Algeciras, Puerto de Santa María, Almería, Jaén, Málaga,</li><li>• Cáceres,</li><li>• Mahón, Ibiza,</li><li>• Lérida, Tarragona, Gerona,</li><li>• Tenerife, Fuerteventura, Lanzarote,</li><li>• Murcia,</li><li>• Ferrol, Lugo, Orense, Pontevedra, Vigo,</li><li>• Madrid Norte, Madrid Sur, Madrid Este, Madrid Oeste, Alcalá de Henares,</li><li>• Albacete, Ciudad Real, Cuenca, Guadalajara,</li><li>• Alicante, Castellón,</li><li>• Ávila, Burgos, León, Palencia, Salamanca, Segovia, Soria, Zamora,</li><li>• Huesca, Teruel</li></ul>
<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 **576.314 afiliados**, la acción protectora del Instituto Social de las Fuerzas Armadas ofrece las siguientes prestaciones:

### ➤ 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)
- 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
- PRESTACIONES ECONÓMICAS POR INCAPACIDAD
  - PENSIÓN POR INUTILIDAD PARA EL SERVICIO
  - LESIONES PERMANENTES NO INVALIDANTES
  - SUBSIDIO POR INCAPACIDAD TEMPORAL PARA FUNCIONARIOS CIVILES
- PROTECCIÓN A LA FAMILIA
  - PRESTACIÓN POR HIJO A CARGO O MENOR ACOGIDO CON DISCAPACIDAD
  - PRESTACIONES POR PARTO MÚLTIPLE
- FONDO ESPECIAL DEL ISFAS (MUTUAS BENÉFICAS AMBE Y AMBA)
- RESIDENCIA "JORGE JUAN" EN ALICANTE Y COMPLEJO RESIDENCIAL "CG GUTIERREZ MELLADO" DE BENIDORM
- 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 2020 se han revisado 1.481 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 140.697 expedientes a lo largo del ejercicio 2020 de todo este conjunto de prestaciones.
- **Prestación Farmacéutica:** En 2020 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 11,99 millones de recetas dispensadas, de las cuales se han visado 383.667 (medicamentos con control previo a su dispensación).
- **Prestaciones Sociales Sociosanitarias** con un total de 2.767 expedientes reconocidos en 2020 (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 7.587 expedientes, todas ellas de competencia delegada en los servicios periféricos.

La situación generada por el COVID-19 ha influido a la baja en el número de prestaciones tramitadas.

## Presupuesto

Para hacer frente a estos fines, el ISFAS cuenta con presupuesto inicial propio que en el año 2020 se fijó en 779.437,05 miles de euros aumentando hasta la cifra total de 852.976,53 miles de euros. En la siguiente tabla se muestra el presupuesto total del organismo y su ejecución en el año 2020.

Presupuesto ISFAS

PRESUPUESTO 2020 (EN MILES DE EUROS)						
INGRESOS			GASTOS			
			Programa 222M	Programa 312E	Programa 000X	TOTAL
Presupuesto	852.976,53	Presupuesto	78.290,61	701.310,85	73.375,07	852.976,53
Real	777.568,87	Gasto	68.716,44	691.946,66	73.375,07	834.038,17
Déficit	-75.407,66	Superávit	9.574,17	9.364,19	0,00	18.938,36
% ejecución	91,16	% ejecución	87,77	98,66	100	97,78



## Recursos Humanos

En la tabla siguiente se detallan los efectivos, a 31 de diciembre de 2020, de todo el personal que presta servicio en el ISFAS, se observa que de un total de **617 efectivos**, **435 están destinados en los servicios periféricos**.

Efectivos ISFAS

RECURSOS HUMANOS	SERVICIOS CENTRALES	SERVICIOS PERIFÉRICOS	TOTAL EFECTIVOS
Militares y Guardias Civiles	121	232	<b>353</b>
Funcionarios	25	110	<b>135</b>
Laborales	36	93	<b>129</b>
<b>TOTAL</b>	<b>182</b>	<b>435</b>	<b>617</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” y el “Programa de Quejas y Sugerencias”.

Respecto al análisis de **satisfacción de los usuarios**, se realiza con periodicidad bianual, por lo que correspondía su realización en el año 2020 pero no se llevó a cabo dada la situación motivada por la pandemia.

En relación con el programa de quejas y sugerencias, la Inspección de Servicios emite un informe anual, que en 2020 ha tenido un resultado de **297 quejas y 17 sugerencias**. Este número de quejas supone una relación de 1 por cada 1.940 afiliados.

## Efectos del COVID-19 en la actividad del ISFAS

### Atención al público en las delegaciones

Las Delegaciones del ISFAS permanecieron abiertas al público durante todo el ejercicio, si bien reduciendo el número de trámites que se podían realizar

durante los meses de marzo, abril y mayo. De esta manera, el 13 de marzo se dictó una Resolución por la que se suspendía la realización presencial de diferentes trámites, con el fin de reducir los desplazamientos a los estrictamente necesarios. En este





sentido se recordó que la mayoría de ayudas o prestaciones económicas que se podían solicitar contaban con un plazo de prescripción de 4 años, por lo que el retraso en su presentación no planteaba un riesgo de pérdida de derechos.

El personal se distribuyó en turnos de acuerdo con la configuración de cada Delegación, respetando el cumplimiento de las recomendaciones sanitarias en materia laboral.

Las principales actuaciones en marzo, abril y mayo se centraron en trámites relacionados con la asistencia sanitaria y farmacéutica. La solicitud de talonarios se habilitó a través del canal telefónico o de internet.

Para la formalización del visado de recetas de productos sometidos a ciertas reservas, el Ministerio de Sanidad dictó una Orden (a instancia de las tres Mutualidades) que eximió el trámite del estampillado del visado de manera transitoria, evitando gran cantidad de desplazamientos de los asegurados.

Con el objeto de mantener y mejorar la atención directa a los afiliados durante las fechas navideñas, con especial atención a las personas vulnerables, durante el período comprendido entre los días 15 de diciembre del 2020 al 11 de enero del 2021, se puso en marcha el **PLAN DE NAVIDAD** del Instituto Social de las Fuerzas Armadas. Para ello, se organizó la realización de llamadas desde las Delegaciones del ISFAS a los afiliados de mayor edad en condiciones de soledad. Se realizaron un total de **7.873 llamadas**. La valoración general de los afiliados fue muy buena, agradeciendo la mayoría de ellos, así como sus hijos y familiares, la preocupación y atención prestada en las fechas navideñas. Si tras la conversación telefónica se detectaba la necesidad de algún tipo de ayuda de forma más o menos permanente, se consideró la posibilidad de comunicar la situación a los Servicios Sociales correspondientes.

- **Prestación farmacéutica**

La Orden del Ministerio de Sanidad que eximió del visado de recetas durante la declaración del estado de alarma, también flexibilizó la dispensación de medicamentos a través de las farmacias hospitalarias, reduciendo posibilidades de contagio entre los afiliados.

Ante la dificultad para el acceso, por parte de los afiliados, a visitas médicas programadas con el único objetivo de obtener las recetas de las prescripciones periódicas de medicamentos y otros productos sanitarios para tratamientos crónicos, el ISFAS instó del Ministerio de Sanidad la aprobación de una Orden que autorizara la emisión de un Documento de Dispensación de medicamentos que permitiera su dispensación en las farmacias sin necesidad de acudir a la firma de la receta, considerando que se trataba de dar continuidad a tratamientos activos (entendiendo como tales a aquellos que, dentro de cierto grupo de medicamentos, habían sido objeto de consumo por parte de los afiliados en enero o febrero de 2020). Se desarrolló una aplicación informática que, a solicitud del afiliado, le enviaba el Documento de Dispensación; y se alcanzó un acuerdo con el Consejo General de Colegios Farmacéuticos para que dicho documento fuera aceptado en las farmacias y sirviera a las mismas para su facturación posterior.

Este procedimiento excepcional, destinado a los supuestos señalados de dificultad o imposibilidad de obtener la firma de la receta, fue desactivado a medida que desaparecieron dichas dificultades en los diferentes territorios, desactivándose totalmente con anterioridad a la pérdida de su vigencia, con ocasión del fin del primer estado de alarma.

- **Receta electrónica pública**

La situación sobrevenida por la pandemia, y la estrategia llevada a cabo por la mayoría de servicios médicos de atender telefónicamente a los pacientes y prescribir electrónicamente, provocó que numerosas CCAA ofrecieran a los mutualistas de ISFAS, MUFACE y MUGEJU incorporarse a dichos sistemas.



En 2020 quedó implantado el sistema de receta electrónica para los usuarios de los servicios públicos de salud en las 9 comunidades autónomas (Extremadura, Andalucía, Aragón, Cantabria, Cataluña, La Rioja, Canarias, Madrid y Navarra) y continuó funcionando de forma transitoria en otras 6 (Asturias, Castilla la Mancha, Murcia, Valencia, Baleares y País Vasco).

- **Consultorios de atención primaria**

Los consultorios del ISFAS permanecieron abiertos durante todo el año 2020 sin especiales incidencias, facilitando al personal el material adecuado así como las pruebas diagnósticas necesarias.