

# CARTA DE SERVICIOS

Instituto de Vivienda,  
Infraestructura y Equipamiento  
de la Defensa

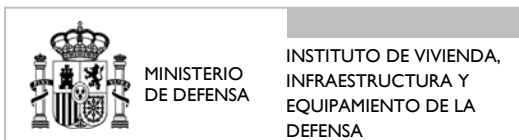
2016-2019



MINISTERIO DE DEFENSA

CATÁLOGO GENERAL DE PUBLICACIONES OFICIALES  
<http://publicacionesoficiales.boe.es/>

Edita:



© Autor y editor, 2016

NIPO: 082-16-001-8

Fecha de publicación: febrero 2016

El Instituto de Vivienda, Infraestructura y Equipamiento de la Defensa asume de forma decidida el compromiso de llegar a ser una organización de referencia por la calidad de los servicios que presta y por la forma de prestarlos, admitiendo como prueba de éxito el grado de satisfacción que haya sido inducido en los clientes internos y externos de esta organización

## ÍNDICE

### Información de carácter general y legal

- I. Datos identificativos y fines
- II. Principales servicios que presta
- III. Derechos de los ciudadanos en relación con los servicios
- IV. Colaboración y participación de ciudadanos y usuarios
- V. Normativa reguladora de las principales prestaciones y servicios
- VI. Quejas y sugerencias

### Compromisos de calidad

- I. Niveles de calidad que se ofrecen
- II. Medidas que aseguren la igualdad de género, faciliten el acceso y mejoren las condiciones de la prestación del servicio
- III. Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales
- IV. Indicadores de calidad

### Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados

- I. Medidas de subsanación

### Información de carácter complementario

- I. Direcciones telefónicas, electrónicas y postales donde se prestan los servicios
- II. Dirección postal, telefónica y electrónica de la unidad operativa responsable para todo lo relacionado con la Carta de Servicios, incluidas las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos
- III. Medios de acceso y transporte



# Información de carácter general y legal

## I. Datos identificativos y fines

El Instituto de Vivienda, Infraestructura y Equipamiento de la Defensa (en adelante, INVIED) es un organismo autónomo, dependiente del Ministerio de Defensa, integrado en la Secretaría de Estado de Defensa y adscrito a la Dirección General de Infraestructura. Tiene personalidad jurídica pública diferenciada, patrimonio y tesorería propios, así como autonomía de gestión y plena capacidad de obrar, dentro de su esfera de competencia.

El INVIED fue creado por la disposición adicional quincuagésima primera de la Ley 26/2009, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2010, y por el Real Decreto 1286/2010, de 15 de octubre, se aprobó su Estatuto. La citada disposición adicional aprobó la refundición de los organismos autónomos Instituto para la Vivienda de las Fuerzas Armadas (INVIFAS) y Gerencia de Infraestructura y Equipamiento de la Defensa (GIED), estableciendo que el nuevo Instituto de Vivienda, Infraestructura y Equipamiento de la Defensa como organismo resultante de la citada refundición asumiría las funciones, derechos y obligaciones de los dos organismos.

Posteriormente, en cumplimiento de las propuestas de la Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas, mediante la Ley 15/2014, de 16 de septiembre, de racionalización del Sector Público y otras medidas de reforma administrativa, se aprobó la integración del Servicio Militar de Construcciones en el INVIED, por lo que al objeto de adaptar su normativa a la nueva situación, por Real Decreto 924/2015, de 16 de octubre, se aprobó el nuevo Estatuto del Instituto de Vivienda, Infraestructura y Equipamiento de la Defensa, derogando el anterior.

Las principales funciones del Instituto son, entre otras, la adquisición de infraestructura y equipamiento para su uso por las Fuerzas Armadas, la explotación y

enajenación de los bienes muebles e inmuebles, tanto de los propios como de los que no son de interés para el Ministerio de Defensa, desarrollar las directrices del Ministerio de Defensa en materia de patrimonio, colaborar en el planeamiento urbanístico, y ejecutar obras, con su presupuesto, para los Cuarteles Generales y para el Ministerio de Defensa en general.

La finalidad de estas actividades inmobiliarias y urbanísticas es garantizar no solo la financiación precisa para su propio funcionamiento, sino además la construcción o adquisición de infraestructura y equipamiento para su uso por las Fuerzas Armadas, el cumplimiento de los fines de atención a la movilidad geográfica de sus miembros, la profesionalización y modernización de la Defensa y del personal al servicio de la misma y la contribución al desarrollo de programas específicos de investigación, desarrollo e innovación en este mismo ámbito.

Los órganos de gobierno del Instituto son:

- El Consejo Rector, presidido por el Secretario de Estado de Defensa. Tiene como funciones principales las de dirigir, orientar, fomentar y facilitar las actividades propias del Instituto.
- El Director Gerente, con nivel orgánico de Subdirector General. Asume la dirección y gestión del Instituto.

El INVIED, para su funcionamiento y administración, cuenta con cinco unidades, dependientes del Director Gerente, con nivel orgánico de Subdirección General:

- Secretaría General.
- Subdirección General Económico- Financiera.
- Subdirección General de Gestión.
- Subdirección General Técnica y de Enajenación.
- Subdirección General de Obras.

## II. Principales servicios que presta

Los servicios que presta el INVIED están dirigidos a la consecución de los fines objeto del Real Decreto 924/2015, de 16 de octubre, y se concretan en los siguientes:

### En relación con la infraestructura y equipamiento

- Adquisición de infraestructura y equipamiento para su uso por las Fuerzas Armadas.
- Gestión, explotación y enajenación de bienes muebles, armamento, material y equipamiento que no sean de utilidad para el Ministerio de Defensa.
- Enajenación de bienes inmuebles:
  - De viviendas militares ocupadas, por adjudicación directa a sus legítimos ocupantes.
  - De viviendas militares desocupadas, mediante concurso y, en su caso, subasta.
  - De otros inmuebles, mediante subasta y venta directa.
- Colaboración con otras administraciones públicas para el desarrollo y ejecución de la política de vivienda, suscribiendo convenios, protocolos o acuerdos para favorecer la construcción de viviendas sujetas a algún régimen de protección, mediante la gestión de los bienes inmuebles que sean puestos a disposición del Instituto.
- Ejecución de programas y proyectos de inversión destinados a la mejora de las condiciones de vida del personal militar, en materia de alojamientos, dentro del marco del proceso de profesionalización y modernización de las Fuerzas Armadas.



### En relación con la atención a la movilidad geográfica de los miembros de las Fuerzas Armadas

- Reconocer y abonar una compensación económica para atender las necesidades de vivienda originadas por cambio de destino que suponga cambio de localidad.
- Adjudicar vivienda militar en régimen de arrendamiento especial.
- Conceder ayudas económicas para el acceso a la propiedad de vivienda.
- Promover y apoyar la constitución de cooperativas que ejecuten programas de construcción de viviendas en propiedad para el personal militar.

### En relación con la gestión y administración de las viviendas militares ocupadas

- Mantener, gestionar y conservar las viviendas militares, ejecutando asistencias técnicas por averías en las mismas.
- Aplicación de medidas que garanticen el derecho de uso vitalicio sobre las viviendas.
- Reconocer el derecho de subrogación en la titularidad de la vivienda en caso de fallecimiento del titular del contrato.
- Reconocer la reducción del canon de uso a determinados usuarios de vivienda militar.
- Conceder cambios de vivienda militar por circunstancias excepcionales de carácter humanitario.
- Mantenimiento temporal del derecho de uso de la vivienda militar cuando concurren circunstancias de especial gravedad social o económica.

### En relación con la información y atención al ciudadano

**Información presencial.** Asistencia y asesoramiento sobre cumplimentación y presentación de solicitudes, sobre el estado de tramitación de expedientes y cualquier tipo de información relacionada con el Instituto.

Se podrá realizar en la Oficina de Atención al Ciudadano en Madrid, y en las Áreas de Patrimonio de las Subdelegaciones de Defensa. El horario se extenderá desde las 09:00 a las 14:00 horas, de lunes a viernes (días laborables).

**Información escrita.** Contestación de los escritos dirigidos al Instituto.

**Información telefónica.** A través del número 900 21 04 25 (línea gratuita), de 09,00 a 14,00 h., de lunes a viernes (días laborables).

**Atención a través del correo electrónico.** En la dirección [inviedbuzon@oc.mde.es](mailto:inviedbuzon@oc.mde.es). Mediante esta vía los interesados pueden realizar consultas tanto de carácter general como específica, relacionada con el Instituto, exponer sus reclamaciones y proponer sugerencias.

**Información a través de internet.** En la siguiente dirección de la página web del Instituto:

<http://www.invied.mde.es>

Mediante este medio se podrá acceder a la siguiente información:

- Información actualizada del Instituto (Normativa, Memorias Anuales, Carta de Servicios, etc...)
- Información sobre la venta de inmuebles: subastas en curso, ventas directas, así como de las ventas previstas.

- Información detallada de los expedientes de las licitaciones públicas y de los contratos menores que se realizan.
- Información general sobre cada una de las medidas de apoyo a la movilidad geográfica de los miembros de las Fuerzas Armadas.
- Información dirigida a los usuarios de viviendas militares.
- Convocatorias y desarrollo, hasta su adjudicación, de los concursos para la venta de viviendas militares desocupadas.
- Un apartado de “Preguntas frecuentes”, desglosado por materias, para solucionar las dudas más frecuentes que se presentan.
- Descarga de los formularios de solicitud, elaborados como formularios editables.

Además, a través del espacio corporativo restringido al personal del ámbito del Ministerio de Defensa, se encuentran disponibles la siguiente información y servicios:

- Relaciones mensuales de los listados de perceptores de compensación económica, de las altas y bajas, y de las solicitudes inadmitidas.
- Listado mensual de solicitantes de vivienda militar y relación de viviendas a ofertar en arrendamiento especial.
- Descarga de los certificados de retenciones del IRPF por percibir compensación económica o ayuda económica para adquisición de vivienda en propiedad.
- Programa para calcular la distancia entre el nuevo destino y la nueva residencia habitual, a efectos de solicitar compensación económica.
- Programa de ayuda para presentar las proposiciones económicas en un documento válido necesario para licitar en los concursos para la venta de viviendas militares desocupadas, durante su vigencia.

### III. Derechos de los ciudadanos en relación con los servicios

Los ciudadanos ostentan los derechos reconocidos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y artículo 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

De conformidad con estos preceptos los ciudadanos, en su relación con el INVIED, tienen derecho:

- A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los expedientes en los que tengan la condición de interesados y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- A identificar a las autoridades y personal del INVIED bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- A obtener copia sellada de los documentos que presenten en el Registro, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su comunidad autónoma.
- A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia.
- A no presentar documentos que ya se encuentren en poder del INVIED o que no sean exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate.
- A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

- Al acceso a los registros y archivos del INVIED en los términos previstos en la Constitución y en las leyes.
- A ser tratados con respeto y deferencia por el personal del INVIED, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades del INVIED y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

#### IV. Colaboración y participación de los ciudadanos y usuarios

Los ciudadanos que se relacionen con el INVIED pueden colaborar y participar con dicho organismo a través de las siguientes formas:

- Formulando consultas, propuestas o comentarios a través del buzón habilitado en el Instituto: [inviedbuzon@oc.mde.es](mailto:inviedbuzon@oc.mde.es).
- Dirigiendo escritos al INVIED, C/ Isaac Peral nº 20-32, 28015 Madrid.
- Mediante los escritos que dirijan por fax al número 91 6020885.
- Presentando quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.
- Cumplimentando los cuestionarios disponibles en la Oficina de Atención al Ciudadano en Madrid.

## V. Normativa reguladora de las principales prestaciones y servicios

- **Ley 50/1998**, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y de Orden Social.- Artículo 71: Adaptación del Organismo autónomo Gerencia de Infraestructura de la Defensa a la Ley 6/1997, de 14 de abril.
- **Ley 26/1999**, de 9 de julio, de medidas de apoyo a la movilidad geográfica de los miembros de las Fuerzas Armadas.
- **Real Decreto 1638/1999**, de 22 de octubre, por el que se regula la enajenación de bienes muebles y productos de defensa en el Ministerio de Defensa.
- **Orden Ministerial 153/2000**, de 9 de junio, por la que se establecen los criterios para determinar el orden de prelación de venta de las viviendas militares enajenables.
- **Orden 370/2000**, de 20 de diciembre, por la que se desarrolla el Real Decreto 1638/1999, de 22 de octubre, que regula la enajenación de bienes muebles y productos de defensa en el Ministerio de Defensa.
- **Orden Ministerial 384/2000**, de 26 de diciembre, por la que se aprueba el procedimiento y baremo para la enajenación por concurso de las viviendas militares desocupadas.
- **Orden DEF/3242/2005**, de 10 de octubre, por la que se regulan los pabellones de cargo del Ministerio de Defensa.
- **Orden Ministerial 75/2006**, de 18 de mayo, por la que se establece el baremo para la adjudicación de viviendas militares no enajenables en régimen de arrendamiento especial.

- **Ley 26/2009**, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2010.- Disposición adicional quincuagésima primera: Refundición de los Organismos Autónomos Instituto para la Vivienda de las Fuerzas Armadas y Gerencia de Infraestructura y Equipamiento de la Defensa.
- **Orden DEF/1777/2011**, de 22 de junio, por la que se determinan las bases reguladoras para la concesión de ayudas económicas para el acceso a la propiedad de vivienda de los miembros de las Fuerzas Armadas.
- **Orden Ministerial 10/2012**, de 22 de febrero, por la que se fijan las cuantías de las compensaciones económicas y de los cánones de uso de las viviendas militares y plazas de aparcamiento y se identifican como una única localidad determinadas áreas geográficas.
- **Orden Ministerial 70/2012**, de 25 de septiembre, por la que se actualizan las cuantías de los cánones de uso de las viviendas militares y plazas de aparcamiento administradas por el Instituto de Vivienda, Infraestructura y Equipamiento de la Defensa y se dan normas para su aplicación.
- **Orden DEF/432/2014**, de 10 de marzo, por la que se delega la competencia en materia de enajenación directa de bienes inmuebles y derechos reales propios del Instituto de Vivienda, Infraestructura y Equipamiento de la Defensa
- **Ley 15/2014**, de 16 de septiembre, de racionalización del Sector Público y otras medidas de reforma administrativa.- Artículo 1. Integración del Servicio Militar de Construcciones en el Instituto de Vivienda, Infraestructura y Equipamiento de la Defensa
- **Ley 36/2014**, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2015.- Disposición final vigésimo tercera: Proceso de integración en el Instituto de Vivienda, Infraestructura y Equipamiento de la Defensa (INVIED), del Servicio Militar de Construcciones (SMC).



- **Orden Ministerial 61/2014**, de 26 de diciembre, por la que se fijan las cuantías de las compensaciones económicas, se identifican como una única localidad determinadas áreas geográficas y se dan normas para su aplicación
- **Orden Ministerial 1/2015**, de 12 de enero, por la que se determinan los requisitos y procedimientos para la enajenación de suelo a cooperativas.
- **Real Decreto 924/2015**, de 16 de octubre, por el que se aprueba el Estatuto del organismo autónomo Instituto de Vivienda, Infraestructura y Equipamiento de la Defensa.
- **Resolución 34C/14520/15**, de 20 de octubre, del Director Gerente del INVIED, sobre disponibilidad de viviendas militares no enajenables para su solicitud y adjudicación en régimen de arrendamiento especial.
- **Resolución 34C/16674/15**, de 30 de noviembre, del Director Gerente del INVIED, por la que se desarrolla la Organización y Funcionamiento de las Delegaciones de Obras del Instituto de Vivienda, Infraestructura y Equipamiento de la Defensa.

## VI. Quejas y sugerencias

En el Ministerio de Defensa, de conformidad con la Orden 231/1997, de 27 de noviembre, la tramitación y contestación de las quejas o sugerencias formuladas corresponde a la Secretaría General Técnica, que lo realiza a través de la Subdirección General de Recursos e Información Administrativa, mediante el procedimiento especial de tramitación establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio.

En cumplimiento del programa de quejas y sugerencias que se establece en el citado Real Decreto 951/2005, de 19 de julio, el INVIED tiene establecido un sistema de quejas y sugerencias, como una herramienta de detección de la voz del usuario y de mejora continua, con el fin de recoger, no solo las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios de los servicios, sino también sus iniciativas de mejora de calidad.

Las quejas y sugerencias se podrán formular:

- De forma presencial, cumplimentando y firmando el formulario habilitado para ello, disponible en la Oficina de Atención al Ciudadano en Madrid y en las Áreas de Patrimonio de las Subdelegaciones de Defensa. El lugar donde se podrá solicitar el formulario estará señalado de forma visible y será de fácil acceso.
- Por correo postal, incluyendo la firma del interesado.
- Por correo electrónico, a través del buzón habilitado en el Instituto, [inviedbuzon@oc.mde.es](mailto:inviedbuzon@oc.mde.es). Deberán estar suscritas mediante la firma electrónica del interesado.
- Por medio del procedimiento: SDGRIAD-Quejas y Sugerencias, incluido en la Sede Electrónica Central del Ministerio de Defensa, utilizando para la correcta identificación del ciudadano un certificado electrónico reconocido, de acuerdo con la legislación de firma electrónica en vigor:

<https://sede.defensa.gob.es/acceda/procedimientos>

Una vez recibida la queja o sugerencia, el usuario recibirá constancia de su presentación.

La unidad responsable de la tramitación deberá informar al interesado de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas, en el plazo máximo de los 20 días hábiles siguientes a la fecha de su presentación. El transcurso de este plazo podrá suspenderse cuando sea preciso solicitar al interesado información adicional para completar la contestación.

Si el interesado no hubiese obtenido respuesta transcurrido este plazo, podrá dirigirse a la Secretaría General Técnica del Ministerio de Defensa para conocer los motivos de la falta de contestación.

La presentación de cualquier queja no tendrá la calificación de recurso administrativo, no interrumpirá los plazos establecidos en el procedimiento al que pudiera afectar ni condicionará el ejercicio de las restantes acciones o derechos de los interesados.



# Compromisos de calidad

## I. Niveles de calidad que se ofrecen

Los servicios y los derechos que se recogen en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos:

### Agilidad en la gestión

- En relación con el reconocimiento de la compensación económica por movilidad geográfica:
  - Enviar un mensaje a los solicitantes que hayan incluido en su solicitud la dirección de correo electrónico, comunicándoles la grabación de la misma, en un plazo máximo de 7 días hábiles desde la entrada en los registros del INVIED o de las correspondientes Áreas de Patrimonio.
  - Resolver las solicitudes de compensación económica en el mes siguiente al de la fecha de entrada en el registro del INVIED, salvo aquellas cuyos datos inherentes a la solicitud no hayan sido publicados en el Boletín Oficial de Defensa o en las que se aprecie falta de documentación, en cuyo caso se requerirá ésta en el plazo máximo de 30 días hábiles.
- En relación con la adjudicación de viviendas militares en régimen de arrendamiento especial:
  - Conseguir que el 100% de las viviendas en régimen de arrendamiento especial, en las que se hayan ejecutado obras para ser rehabilitadas y recuperar las condiciones de habitabilidad, se incluyan en la relación mensual de viviendas para ofertar en un plazo máximo de 40 días hábiles desde la fecha de finalización de las citadas obras.

- Formalizar los contratos de cesión de uso de las viviendas militares adjudicadas en un plazo máximo de 30 días hábiles desde la fecha del acto de elección de la vivienda.
- En relación con la atención a los usuarios de vivienda militar:
  - Contactar con el usuario de vivienda militar que haya solicitado asistencia técnica, mediante correo electrónico, en un plazo máximo de 24 horas laborables.
  - Resolver las solicitudes de transmisión del derecho de uso de las viviendas militares por fallecimiento del titular del contrato, en un plazo máximo de 30 días hábiles desde la fecha de entrada en el registro de la solicitud, siempre que se haya presentado la documentación necesaria para su tramitación.
  - Resolver las solicitudes de reducción del canon de uso de las viviendas militares, en un plazo máximo de 30 días hábiles desde la fecha de entrada en el registro de la solicitud, una vez comprobada toda la documentación necesaria.
- En relación con la venta de inmuebles:
  - Resolver las solicitudes relativas al derecho de tanteo y retracto que ostenta el INVIED, así como las de levantamiento de la condición resolutoria que grava las viviendas militares enajenadas, en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la entrada en el registro de dichas solicitudes, siempre que la documentación recibida sea la solicitada.
  - Realizar las diligencias ante la Caja General de Depósitos para la devolución de las garantías a los licitadores no adjudicatarios de los concursos para la venta de viviendas militares desocupadas, en un plazo máximo de 20 días hábiles desde la fecha de publicación de la adjudicación definitiva.

### Calidad en la atención e información

- Atender las consultas presenciales en un tiempo de espera inferior a 5 minutos.
- Contestar las solicitudes de información general que se realicen al Instituto mediante correo electrónico en un plazo máximo de 15 días hábiles.
- Tener disponibles en las páginas web del Instituto los formularios actualizados de las diferentes solicitudes, una vez normalizados, en un plazo no superior a 72 horas laborables.

## II. Medidas que aseguren la igualdad de género, faciliten el acceso y mejoren las condiciones de la prestación del servicio

Los empleados del Instituto se comprometen a desarrollar su actividad profesional de acuerdo con los principios de legalidad, imparcialidad, independencia y objetividad. También se ha apostado por implantar sistemas normalizados de gestión de calidad, gestión medioambiental, de ahorro de energía y de prevención de riesgos laborales.

El Instituto está aplicando medidas que aseguren el respeto a la igualdad de género, faciliten el acceso a los servicios y mejoren las condiciones de su prestación.

Las instalaciones responden a criterios de calidad espacial, material y ambiental, adecuadas a los requisitos exigidos por la normativa vigente en materia de seguridad y salud laboral.

### Para asegurar la igualdad de género

Analizar y corregir las actuaciones y conductas que impidan o dificulten el respeto al principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres.

### Para facilitar el acceso a los servicios del INVIED

Las dependencias del Instituto han de reunir condiciones ambientales, materiales y espaciales que faciliten un entorno adecuado para la comunicación:

- Fácilmente identificables y visibles.
- Imagen institucional definida e inconfundible.
- Con facilidad de acceso.
- Supresión de ventanillas.
- Diseño funcional, sencillo y cómodo.



A nivel periférico, el Instituto está representado por las Áreas de Patrimonio de las Subdelegaciones de Defensa, distribuidas por toda la geografía española, que garantizan la proximidad al domicilio de los usuarios y evitar así largos desplazamientos y costes.

### Para mejorar las condiciones de la prestación de los servicios

- Contar con empleados suficientemente formados en los asuntos de competencia del Instituto y en las imprescindibles habilidades de comunicación para la atención al público, que atenderán a los usuarios de acuerdo con los siguientes criterios de comportamiento:
  - Amabilidad, respeto y cortesía.
  - Atención y trato individualizado.
  - Receptividad.
  - Escucha activa.
  - Lenguaje comprensible.
  - Adecuación a las actitudes y aptitudes de los usuarios.
  - Respeto a la confidencialidad.
  - Resolución, en el menor tiempo posible y sin errores, de las cuestiones planteadas.
  - Facilitar información complementaria, si fuera necesario.
  
- Redactar las comunicaciones escritas con un lenguaje claro, directo, comprensible y no sexista, siguiendo los criterios y recomendaciones del Manual de Estilo del Lenguaje Administrativo y del Manual de Imagen Institucional de la Administración General del Estado. Además, en los escritos se indicará, claramente, el asunto de que se trate, la unidad administrativa que lo gestiona, la dirección y los números de teléfono y de fax y la dirección de correo electrónico, a los que se puede dirigir el interesado para obtener más información o pedir aclaración.

- Lograr la plena accesibilidad a los servicios de atención e información para las personas con discapacidad, eliminando barreras de comunicación, facilitándoles los servicios y gestiones que precisen realizar en la Oficina de Atención al Ciudadano.

### III. Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales

#### Sistemas normalizados de gestión de la calidad

El INVIED cuenta con un sistema de aseguramiento de la calidad basado en la permanente actualización de los datos correspondientes a los distintos indicadores de calidad establecidos, al objeto de comprobar el cumplimiento de los compromisos, corregir desviaciones y actualizar los estándares de calidad.

Asimismo, cada año se realizarán los informes de los correspondientes Programas de Calidad de la Administración General del Estado, al objeto de detectar los posibles puntos débiles de la organización y emprender las acciones de mejora correspondientes.

Además, el Instituto se suma a la práctica, ya generalizada en el sector privado, de rendir cuentas a la sociedad del desempeño de sus cometidos y de la gestión responsable de los recursos que gestiona, a través de la Memoria de Actividades que publica anualmente en su página web.

#### Gestión medioambiental

El INVIED, consciente de su responsabilidad medioambiental, se compromete a la mejora continua y prevención de la contaminación mediante la implantación de las siguientes medidas, con la finalidad no sólo de cumplir con la legislación ambiental, sino de colaborar en la mejora de la situación y ahorro de recursos económicos:

- Configuración de los ordenadores en “ahorro de energía”.

- Sustitución de impresoras individuales por un sistema de impresión centralizado y ecológico, lo que conlleva un importante ahorro en el consumo de tóner y de energía.
- Retirada y reciclaje, a cargo de empresas especializadas, de tóner de fotocopiadoras e impresoras.
- Regulación de la temperatura de las instalaciones, estableciéndola en un máximo de 21 grados en invierno y un mínimo de 26 grados en verano, según establece el Real Decreto 1826/2009, de 27 de noviembre.
- Instalación de sistemas de iluminación de bajo consumo y de detectores de presencia.
- Retirada y reciclaje o destrucción, según proceda, a cargo de empresas especializadas, de soportes informáticos (CDs, DVDs y otros).
- Retirada y reciclaje de papel y cartón, a cargo de empresas especializadas.
- Servicios de control de plagas a cargo de empresas especializadas.
- Instalación de contenedores habilitados para el depósito de residuos higiénico-sanitarios, así como su retirada por empresas especializadas.
- Utilización de productos químicos de limpieza menos agresivos con el medio ambiente (biodegradables, sin fosfatos, etc.).
- Mantenimiento y limpieza periódica de sistemas de climatización a cargo de empresas especializadas.
- Concienciación de su personal para que incorporen a su trabajo diario prácticas respetuosas con el medio ambiente.

### Prevención de riesgos laborales

Para garantizar la seguridad y salud de los ciudadanos y de sus empleados públicos, el INVIED ha adoptado una serie de medidas, entre las que destacan:

- Informar a sus empleados públicos, así como a los ciudadanos y usuarios, mediante paneles, planos de situación y folletos informativos, sobre los procedimientos y vías de evacuación del edificio y sobre puertas y escaleras de emergencia.
- Revisar el correcto funcionamiento de los sistemas de detección de emergencias, alarmas y medios de extinción de incendios, para garantizar su operatividad en todo momento.
- Realizar revisiones de los sistemas de aire acondicionado, como medida de prevención de riesgos sanitarios.
- Formación del personal en materias preventivas mediante la realización de cursos relativos a la salud, seguridad laboral y prevención de riesgos laborales.
- Efectuar simulacros periódicos para comprobar el funcionamiento de los sistemas de seguridad y verificar la eficacia de los planes de emergencia.

## IV. Indicadores de calidad

Para evaluar la calidad de los servicios prestados y el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios, el INVIED ha establecido los siguientes indicadores referidos a:


### La agilidad en la gestión

- Porcentaje de correos electrónicos notificando a los interesados la grabación de su solicitud de compensación económica, emitidos en un plazo inferior a 7 días hábiles desde su entrada en el registro.
- Porcentaje de solicitudes de compensación económica resueltas en el mes siguiente al de su entrada en el registro.
- Porcentaje de viviendas militares en régimen de arrendamiento especial que hayan sido rehabilitadas, ofertadas en un plazo máximo de 40 días hábiles desde la fecha de finalización de las obras.
- Porcentaje de contratos de cesión de uso de vivienda militar en régimen de arrendamiento especial, formalizados en un plazo inferior a 30 días hábiles desde la fecha del acto de elección de la vivienda.
- Porcentaje de contactos realizados con los usuarios de vivienda militar, que hayan solicitado asistencia técnica por avería mediante correo electrónico, en un plazo de 24 horas laborables.
- Porcentaje de solicitudes de transmisión del derecho de uso de la vivienda militar por fallecimiento del titular del contrato, resueltas antes de 30 días hábiles.

- Porcentaje de solicitudes de reducción del canon de uso de la vivienda militar, resueltas antes de 30 días hábiles.
- Porcentaje de solicitudes relativas al derecho de tanteo y retracto que ostenta el INVIED, así como las de levantamiento de la condición resolutoria que grava las viviendas militares enajenadas, resueltas en un plazo inferior a 10 días hábiles.
- Porcentaje de diligencias ante la Caja General de Depósitos, para la devolución de garantías a los no adjudicatarios de los concursos para la venta de viviendas militares desocupadas, realizadas en un plazo máximo de 20 días hábiles.

#### Calidad en la atención e información

- Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 5 minutos.
- Porcentaje de correos electrónicos solicitando información general, contestados antes de 15 días hábiles.
- Porcentaje de formularios actualizados en la web del Instituto, de las diferentes solicitudes, una vez normalizados, en un plazo de 72 horas.



# Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados



## I. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados

Los ciudadanos que consideren que el INVIED ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigir una reclamación a la unidad operativa responsable de la Carta de Servicios:

- Secretaría General del Instituto de Vivienda, Infraestructura y Equipamiento de la Defensa. C/ Isaac Peral, 20-32. 28015 Madrid.

En el caso de incumplimiento, el Director Gerente del Instituto informará al reclamante de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse y de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada.

Las reclamaciones por incumplimiento de compromisos establecidos en esta Carta, en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración, regulada en los artículos 139 a 144 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.



# Información de carácter complementario

## I. Direcciones telefónicas, electrónicas y postales donde se prestan los servicios

### Instituto de Vivienda, Infraestructura y Equipamiento de la Defensa

#### ■ Sede central

- Dirección: C/ Isaac Peral, 20-32. 28015 Madrid
- Teléfono: 91 602 06 01 (central)
- Fax: 91 602 08 85
- Registro General.- Horario: de 09:00 a 14:00 h.  
(Laborables, de lunes a viernes)



#### ■ Oficina de Atención al Ciudadano

- Dirección: C/ Arcipreste de Hita, 5. 28015 Madrid
- Teléfonos: 900 21 04 25 (línea gratuita) – 91 549 35 00
- Fax: 91 549 39 93
- Horario: de 09:00 a 14:00 h.  
(Laborables, de lunes a viernes)



- Correo electrónico: [inviedbuzon@oc.mde.es](mailto:inviedbuzon@oc.mde.es)

- Página web: <http://www.invied.mde.es>

■ **Oficinas periféricas: Áreas de Patrimonio de las Subdelegaciones de Defensa**

Área de Patrimonio	C.P.	Dirección	Teléfono	Fax
<b>A Coruña</b>	15001	C/ Santo Domingo, 18	981 217634	981 217621
<b>Albacete</b>	02002	Plaza Gabriel Lodares, 2	967 550937	967 550921
<b>Alcalá de Henares</b>	28805	C/ Virgen de Loreto, 3	91 8891696	91 8772160
<b>Algeciras</b>	11202	Av. Virgen del Carmen, 65	956 660098	956 587661
<b>Almería</b>	04002	C/ General Luque, 2	950 281560	950 620212
<b>Badajoz</b>	06005	C/ Rafael Morales, 1 - bajo izqda.	924 229470	924 229471
<b>Barcelona</b>	08001	C/ Portal de la Paz, 2	93 3040940	93 3040934
<b>Burgos</b>	09006	C/ Vitoria, 63	947 245358	947 245255
<b>Cartagena</b>	30202	C/ Muralla del Mar, 12	968 502647	968 121667
<b>Ceuta</b>	51001	Pso. de la Marina Española, 12 (Acto.)	856 200489	856 200529
<b>Córdoba</b>	14003	Plaza Ramón y Cajal, s/n	957 496941	957 496957
<b>Ferrol</b>	15403	Plaza de España, 12-13	981 330587	981 370411
<b>Granada</b>	18071	C/ Santa Bárbara, 13	958 806303	958 806302
<b>Las Palmas</b>	35008	C/ Pedro del Castillo Westerling, 28	928 495325	928 495329
<b>León</b>	24003	Av. General Lafuente, 9	987 876930	987 876933
<b>Melilla</b>	52003	C/ Juan de Austria, 4	952 690416	952 690499
<b>Oviedo</b>	33080	Plaza de España, 4	985 962550	985 277553
<b>Palma de Mallorca</b>	07006	C/ Antonio Planas Franch, 9	971 227687	971 425462
<b>Pamplona</b>	31002	C/ General Chinchilla, 10	948 207600	948 212140
<b>Pontevedra</b>	36001	Paseo de Cervantes, s/n	986 868784	986 868769
<b>San Fernando</b>	11100	C/ Arenal, 15	956 881702	956 895890
<b>San Sebastián</b>	20014	C/ Sierra de Aralar, 51-53	943 471823	943 471864
<b>Sevilla</b>	41018	Av. Eduardo Dato, 5-21 (bloque 4)	954 424304	954 423421
<b>Tenerife</b>	38004	Av. 25 de Julio, 3 - 2ª planta	922 293900	922 152548
<b>Toledo</b>	45003	C/ Duque de Lerma, 6	925 283382	925 283383
<b>Valencia</b>	46010	Paseo de la Alameda, 28	96 1963450	96 1963458
<b>Valladolid</b>	47002	C/ Fray Luis de León, 7	983 204338	983 204112
<b>Zaragoza</b>	50071	Paseo del Canal, 1	976 453115	976 453111

## **II. Dirección postal, telefónica y electrónica de la unidad operativa responsable para todo lo relacionado con la Carta de Servicios, incluidas las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos**

La unidad operativa responsable para todo lo relacionado con la Carta de Servicios, incluidas las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos, es la Secretaría General del Instituto de Vivienda, Infraestructura y Equipamiento de la Defensa.

C/ Isaac Peral, 20-32. 28015 Madrid

Teléfono: 91 602 06 01

Correo electrónico: [inviedbuzon@oc.mde.es](mailto:inviedbuzon@oc.mde.es)





GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE DEFENSA

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE DEFENSA

INSTITUTO DE VIVIENDA,  
INFRAESTRUCTURA Y  
EQUIPAMIENTO DE LA  
DEFENSA