CARTA DE SERVICIOS

Organismo autónomo Instituto de Vivienda, Infraestructura y Equipamiento de la Defensa

2026 – 2029

CALIDAD ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

MINISTERIO DE DEFENSA

El organismo autónomo Instituto de Vivienda, Infraestructura y Equipamiento de la Defensa asume de forma decidida el compromiso de llegar a ser un organismo público 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 el personal del Ministerio de Defensa, la ciudadanía y el resto de las administraciones públicas.

Edita

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE DEFENSA
SECRETARIA DE ESTADO DE DEFENSA
INSTITUTO DE VIVIENDA, INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DE LA DEFENSA

Isaac Peral, 20. 28015 Madrid.

Maqueta: Instituto de Vivienda, Infraestructura y Equipamiento de la Defensa.

ÍNDICE.

1. Información de carácter general y legal.

1.1. Datos identificativos y fines.

1.2. Principales servicios que presta.

1.2.1. En relación con la infraestructura y equipamiento.

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

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

1.2.4. En relación con la información y atención a la ciudadanía.

1.3. Derechos de la ciudadanía en relación con los servicios.

1.4. Colaboración y participación de la ciudadanía y personal usuario.

1.5. Normativa reguladora de las principales prestaciones y servicios.

1.6. Quejas y sugerencias.

2. Compromisos de calidad.

2.1. Niveles de calidad que se ofrecen.

2.1.1. Agilidad en la gestión.

2.1.2. Calidad en la atención e información.

2.2. Medidas que aseguren la igualdad de género y mejoren las condiciones de la prestación del servicio.

2.2.1. Para asegurar la igualdad de género.

2.2.2. Para facilitar el acceso a los servicios del INVIED O.A.

2.2.3. Para mejorar las condiciones de la prestación de los servicios.

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

2.3.1. Sistemas normalizados de gestión de la calidad.

2.3.2. Gestión medioambiental.

2.3.3. Prevención de riesgos laborales.

2.4. Indicadores de calidad.

2.4.1. La agilidad en la gestión.

2.4.2. Calidad en la atención e información.

3. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados.

3.1. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados.

4. Información de carácter complementario.

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

4.2. Dirección postal, telefónica y electrónica de la unidad responsable de la Carta de Servicios.

4.3. Año de publicación y período de vigencia

4.4. Medios de acceso y transporte.

4.4.1. Empresa Municipal de Transportes (EMT).

4.4.2. Metro de Madrid.

4.4.3. Planos de situación.

PÁGINA INTENCIONADAMENTE EN BLANCO.

1. Información de carácter general y legal.

1.1. Datos identificativos y fines.

El organismo autónomo Instituto de Vivienda, Infraestructura y Equipamiento de la Defensa (en adelante, INVIED O.A.) se configura como un organismo autónomo, dependiente del Ministerio de Defensa, adscrito a la Secretaría de Estado de Defensa. 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 O.A. 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 O.A., por lo que al objeto de adaptar su normativa a la nueva situación, por Real Decreto 1080/2017, de 29 de diciembre, se aprobó el nuevo Estatuto del Instituto de Vivienda, Infraestructura y Equipamiento de la Defensa, derogando el anterior.

Con fecha 15 de enero de 2026, la Directora Gerente del Instituto actualizó la misión, visión y valores del INVIED O.A.:

- **MISIÓN DEL INVIED O.A.:** Integrar las políticas de gestión del Instituto con el resto de políticas de Defensa, al facilitar la política de personal a través de su contribución a la movilidad, el bienestar y la operatividad del personal militar.

- **VISIÓN DEL INVIED O.A.:** Ser un organismo de referencia en la Administración General del Estado por su excelencia y prestigio en la gestión inmobiliaria y de infraestructuras, en la labor de apoyo a la movilidad realizada entre el personal militar, por su papel trascendente en la modernización de las Fuerzas Armadas (FAS) y por el apoyo prestado al resto de administraciones públicas en el ámbito de sus competencias, parte responsable y esencial de unas FAS mejor preparadas y equipadas y de unos componentes que gozan de una mayor calidad de vida personal y profesional.

- **VALORES CLAVE DEL INVIED O.A.**[1]:

1. Ejemplaridad personal y profesional.
2. Responsabilidad.
3. Transparencia.
4. Honestidad.
5. Calidad del servicio prestado.
6. Cultura de control.
7. Conciencia del riesgo.

Las principales funciones del Instituto son, entre otras, la adquisición de infraestructura y equipamiento, armamento y material 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.

[1] Por razones de brevedad del presente documento, únicamente se relacionan los valores, pero se puede acceder a su definición completa en la página web del Instituto https://www.defensa.gob.es/invied/

La finalidad de dichas actividades 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 la persona titular de la Secretaría de Estado de Defensa. Tiene como funciones principales las de dirigir, orientar, fomentar y facilitar las actividades propias del Instituto.
- La Directora Gerente, quien asume la dirección y gestión del Instituto.

El INVIED O.A., para su funcionamiento y administración, dependientes de la Directora Gerente y con nivel orgánico de Subdirección General, cuenta con las cinco unidades siguientes:

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

Además, el organismo dispone de una Unidad de Apoyo y de una Asesoría Jurídica, dependientes de la Dirección Gerencia, y cuenta con una Intervención Delegada dependiente funcionalmente de la Intervención General de la Administración del Estado, a través de la Intervención General de la Defensa.

1.2. Principales servicios que presta.

Los servicios que presta el INVIED O.A. están dirigidos a la consecución de los fines objeto del Estatuto del organismo autónomo Instituto de Vivienda, Infraestructura y Equipamiento de la Defensa, aprobado por Real Decreto 1080/2017, de 29 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del organismo autónomo Instituto de Vivienda, Infraestructura y Equipamiento de la Defensa y se concretan en los siguientes:

1.2.1. En relación con la infraestructura y equipamiento.

- Adquisición de infraestructura, armamento, material y equipamiento para su uso por las Fuerzas Armadas.
- Gestión, explotación y enajenación de bienes inmuebles, 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.
  - 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.

1.2.2. 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.

1.2.3. 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 de la persona titular del contrato.
- Reconocer la reducción del canon de uso a determinado personal usuario de vivienda militar.
- Conceder cambios de vivienda militar por circunstancias excepcionales de carácter humanitario.
- Conceder cambios de vivienda, en función de la disponibilidad existente, para adecuar las condiciones de habitabilidad que debe reunir una vivienda militar.
- Mantenimiento temporal del derecho de uso de la vivienda militar cuando concurran circunstancias de especial gravedad social o económica.

1.2.4. En relación con la información y atención a la ciudadanía.

- Información presencial. Asistencia y asesoramiento sobre cumplimentación y presentación de solicitudes, sobre el estado de tramitación de expedientes o, en su caso, el traslado a la unidad competente, así como cualquier tipo de información relacionada con el Instituto.

- Se podrá realizar en el Área de Gestión Patrimonial del Instituto en Madrid, y en las áreas de patrimonio de las subdelegaciones de Defensa. El horario se extenderá desde las 9:00 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 9:00 a 14:00 h., de lunes a viernes (días laborables).
- Atención a través del correo electrónico. En la dirección inviedbuzon@oc.mde.es Mediante esta vía el personal interesado puede realizar consultas tanto de carácter general como específicas, relacionadas con el Instituto, así como formular las quejas y sugerencias que consideren.
- Información a través de internet. En la siguiente dirección de la página web del Instituto: https://www.defensa.gob.es/invied/

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, mediante el enlace al perfil de contratante de la Plataforma de Contratación del Sector Público (PCSP), tal y como exige el artículo 347 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.
- Información general sobre cada una de las medidas de apoyo a la movilidad geográfica de los miembros de las Fuerzas Armadas.
- Información dirigida al personal usuario de viviendas militares.
- Convocatorias y desarrollo, hasta su adjudicación, de los concursos para la venta de viviendas militares desocupadas.

- Información en un apartado de «Preguntas frecuentes», desglosado por materias, para solucionar las dudas más frecuentes que se presentan.
- Descarga de los formularios de solicitud elaborados, así como formularios editables actualizados.
- Portal de la transparencia en la página web del INVIED O.A.: Información sujeta a publicidad activa relevante en relación con las medidas previstas en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

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 personal perceptor 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.

1.3. Derechos de la ciudadanía en relación con los servicios.

La ciudadanía ostenta los derechos reconocidos en los artículos 13, 14 y 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

De conformidad con estos preceptos, el personal usuario, en su relación con el INVIED O.A., tiene derecho a lo siguiente:

- A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los expedientes en los que tengan la condición de personal interesado y a obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- A identificar a las autoridades y personal del INVIED O.A. bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- A no presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario. En caso de que, excepcionalmente, deban presentar un documento original, tendrán derecho a obtener una copia autenticada de éste.
- 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.A. 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 la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y en el resto del Ordenamiento jurídico.
- A ser tratado con respeto y deferencia por el personal del INVIED O.A., que habrá de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades del INVIED O.A. y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- A cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución Española y las leyes.

1.4. Colaboración y participación de la ciudadanía y personal usuario.

La ciudadanía que se relacione con el INVIED O.A. puede 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
- Dirigiendo escritos al INVIED O.A., calle Isaac Peral, 20-32. 28015 Madrid.
- Remitiendo escritos dirigidos por fax al número 916 02 08 85.
- Presentando quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

1.5. Normativa reguladora de las principales prestaciones y servicios.

- **Ley 50/1998,** de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del 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.
- **Ley 33/2003**, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas.
- **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.
- **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 la 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).
- **Ley 3/2018,** de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- **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.

- **Real Decreto 1080/2017,** de 29 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del organismo autónomo Instituto de Vivienda, Infraestructura y Equipamiento de la Defensa.
- **Real Decreto 205/2024,** de 27 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del 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 Ministerial 154/2000,** de 9 de junio, por la que se arbitran diversas medidas tendentes a facilitar el derecho de uso a determinados usuarios de vivienda militar.
- **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.
- **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.
- **Orden Ministerial 1/2015**, de 12 de enero, por la que se determinan los requisitos y procedimientos para la enajenación de suelo a cooperativas.
- **Orden Ministerial 51/2023,** de 22 de diciembre, por el 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.
- **Resolución 34C/14520/15,** de 20 de octubre, del Director Gerente del Instituto de Vivienda, Infraestructura y Equipamiento de la Defensa, sobre disponibilidad de viviendas militares no enajenables para su solicitud y adjudicación en régimen de arrendamiento especial.

1.6. Quejas y sugerencias.

En cumplimiento del programa de quejas y sugerencias que se especifica en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, el INVIED O.A. tiene implementado un sistema de quejas y sugerencias, como una herramienta de detección de la voz del personal usuario y de mejora continua, con el fin de recoger, no solo las manifestaciones de insatisfacción del personal usuario de los servicios, sino también sus iniciativas de mejora de calidad. En el artículo 15 del citado Real Decreto se recoge el procedimiento para la presentación y tramitación de las quejas y sugerencias.

En el mencionado artículo se indica que se podrán formular quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio prestado, teniendo por objeto recoger las manifestaciones de insatisfacción del personal usuario con los servicios recibidos y las iniciativas para la mejora de la calidad.

La persona titular del derecho de usuario será la única autorizada para elevar propuestas, peticiones, consultas, quejas o recursos a la Secretaría General del INVIED O.A.

Las quejas y sugerencias se podrán formular de las formas siguientes:

- De forma presencial, cumplimentando y firmando el formulario habilitado para ello, disponible en el Área de Gestión Patrimonial en Madrid y en las áreas de patrimonio de las subdelegaciones de Defensa. El lugar donde se podrá solicitar el formulario estará señalizado de forma visible y será de fácil acceso.
- Por correo postal, incluyendo la firma de la persona interesada.
- Por correo electrónico, a través del buzón habilitado en el Instituto, inviedbuzon@oc.mde.es
- Por medio del procedimiento: SDGRIAD-Quejas y Sugerencias, incluido en la sede electrónica central del Ministerio de Defensa: https://sede.defensa.gob.es/acceda/procedimientos

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

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

Si el personal interesado no hubiese obtenido respuesta transcurrido este plazo o en caso de que su contestación no sea satisfactoria, podrá dirigirse a la persona titular del Área de Organización y Métodos del Departamento y exigir las oportunas responsabilidades, en Paseo de la Castellana, 109. 28071 Madrid, email: organizacionymetodos@oc.mde.es (artículo 16.3 del Real Decreto 951/2005).

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 del personal interesado.

2. Compromisos de calidad.

2.1. Niveles de calidad que se ofrecen.

La calidad del servicio prestado es uno de los valores clave del INVIED O.A. Por tanto, y en consonancia con su importancia, los servicios y los derechos que se recogen en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos:

2.1.1. Agilidad en la gestión.

- En relación con el reconocimiento de la compensación económica por movilidad geográfica:
  - Resolver las solicitudes de compensación económica dentro del mes siguiente al de la fecha de su entrada en la sede electrónica ACCEDA del Ministerio de Defensa y en el sistema informático de gestión del INVIED, declarándolas en vigor, denegadas o suspensas, y quedando como pendientes aquellas en las que el personal interesado haya de subsanar.

- En relación con la adjudicación de viviendas militares en régimen de arrendamiento especial:
  - Formalizar los contratos de cesión de uso de las viviendas militares adjudicadas en un plazo máximo de treinta días hábiles, desde la fecha del acto de elección de la vivienda.

- En relación con la atención al personal usuario de vivienda militar:
  - Materializar el acuse de recibo e iniciar los trámites de asistencia, informando al personal usuario de vivienda militar que haya solicitado asistencia técnica, mediante correo electrónico, en un plazo máximo de un día laborable.
  - Resolver las solicitudes de transmisión del derecho de uso de las viviendas militares por fallecimiento de la persona titular del contrato, en un plazo máximo de treinta 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 treinta 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 O.A., así como las de levantamiento de la condición resolutoria que grava las viviendas militares enajenadas, en un plazo máximo de un mes, desde la entrada en el registro de dichas solicitudes, siempre que la documentación recibida esté completa.
- 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 no superior a treinta días hábiles, desde la fecha de publicación de la adjudicación definitiva.

2.1.2. Calidad en la atención e información.

- Atender las consultas presenciales en un plazo máximo de cinco minutos.
- Contestar las solicitudes de información general que se realicen al Instituto telefónicamente o mediante correo electrónico en un plazo máximo de quince días hábiles.

2.2. Medidas que aseguren la igualdad de género y mejoren las condiciones de la prestación del servicio.

La plantilla del Instituto se compromete 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.

2.2.1. 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.

2.2.2. Para facilitar el acceso a los servicios del INVIED O.A.

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

- Fácilmente identificables y visibles.
- Imagen institucional definida e inconfundible.
- Con facilidad de acceso.
- 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 del personal usuario y evitar así largos desplazamientos y costes.

2.2.3. Para mejorar las condiciones de la prestación de los servicios.

Contar con plantilla suficientemente formada en los asuntos de competencia del Instituto y en las imprescindibles habilidades de comunicación para la atención al público, que atenderán al personal usuario 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 del personal usuario.
- Respeto a la confidencialidad.
- Resolución, en el menor tiempo posible, de las cuestiones planteadas, con el máximo acierto posible.
- Facilitación de información complementaria, si fuera necesario.
- Redacción de 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 la persona interesada para obtener más información o pedir aclaración.
- Consecución de 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 e información en AGESPA (Área de Gestión Patrimonial de Madrid).

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

2.3.1. Sistemas normalizados de gestión de la calidad.

El INVIED O.A. 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.

2.3.2. Gestión medioambiental.

El INVIED O.A., consciente de su responsabilidad medioambiental, se compromete a la mejora continua y prevención de la contaminación mediante la implantación de 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. Las medidas implantadas hasta la fecha, son las siguientes:

- 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.
- Retirada de residuos peligrosos (tubos fluorescentes, aceites, fugas de gasoil, etc.) a cargo de empresas especializadas.
- Regulación de la temperatura de las instalaciones, no superando los 21°C cuando para ello se requiera consumo de energía convencional para la generación de calor por parte del sistema de calefacción ni estando por debajo de los 26°C cuando para ello se requiera consumo de energía convencional de frío por parte del sistema de refrigeración, según establece el Real Decreto 1027/2007, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios (RITE), una vez dejó de estar en vigor, con fecha 1 de noviembre de 2023, la modificación de temperatura y humedad en los recintos habitables acondicionados establecida en el Real Decreto-ley 14/2022, de 1 de agosto, que dictaba medidas de ahorro y eficiencia energética, volviendo a los valores previos establecidos.

- 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 (CD, DVD 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.
- Planificación de jornadas de formación y sensibilización del personal sobre el Sistema de Gestión Ambiental a personal del INVIED O.A.
- Inicio de los procesos para la implantación de un sistema de gestión ambiental (S.G.A.) conforme a la Directiva 107/1997, de 2 de junio, del Ministerio de Defensa sobre protección del Medio Ambiente en el ámbito del Departamento, con desarrollo en la Instrucción 56/2011, de 3 de agosto, del Secretario de Estado de Defensa sobre sostenibilidad y eficiencia energética en el ámbito del Ministerio de Defensa, que garantice el respeto al medio ambiente y esté basado en los principios de la norma UNE-EN ISO 14001:2015.

2.3.3. Prevención de riesgos laborales.

❖ Para garantizar la seguridad y salud de la ciudadanía y de su personal, el INVIED O.A. ha adoptado una serie de medidas, entre las que destacan las siguientes:

- Informar a su personal, así como a la ciudadanía y personal usuario, 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 las revisiones trimestrales y anuales de los sistemas contra incendios de los que disponen las instalaciones (Isaac Peral 20-32, Alejandro Dumas 11 y archivos centrales de la calle Cartagena).
- Realizar con una periodicidad decenal las inspecciones OCA (Organismo de Control Autorizado) a los sistemas contra incendios (PCI) de las instalaciones del INVIED O.A. (Isaac Peral 20-32 y Alejandro Dumas 11).
- Realizar revisiones de los sistemas de aire acondicionado, como medida de prevención de riesgos sanitarios.
- Realizar inspecciones sanitarias de las instalaciones para prevención de la Legionelosis y otros riesgos sanitarios.
- Formar al 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.
- Realizar la Coordinación de Actividades Empresariales con todas aquellas empresas que trabajan en las instalaciones del INVIED O.A.
- Coordinar que el personal del INVIED O.A. realice los reconocimientos médicos en las condiciones que establezca el contrato que firme el MINISDEF para la vigilancia de la salud.

2.4. 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 O.A. ha establecido los siguientes indicadores referidos a:

2.4.1. La agilidad en la gestión.

1) Número de solicitudes de compensación económica resueltas dentro del mes siguiente al de la fecha de su entrada en la sede electrónica ACCEDA del Ministerio de Defensa y en el sistema informático de gestión del INVIED, declarándolas en vigor, denegadas o suspensas y quedando como pendientes aquellas en las que el personal interesado haya de subsanar, y porcentaje sobre el total.

2) Número de contratos de cesión de uso de vivienda militar en régimen de arrendamiento especial, formalizados en un plazo máximo de treinta días hábiles, desde la fecha del acto de elección de la vivienda, y porcentaje sobre el total.

3) Número de contactos realizados con el personal usuario de vivienda militar, que hayan solicitado asistencia técnica por avería mediante correo electrónico, en un plazo de un día laborable, y porcentaje sobre el total.

4) Número de solicitudes de transmisión del derecho de uso de la vivienda militar por fallecimiento de la persona titular del contrato, resueltas en un plazo máximo de treinta días hábiles, siempre que se haya presentado la documentación necesaria para su tramitación, y porcentaje sobre el total.

5) Número de solicitudes de reducción del canon de uso de la vivienda militar, resueltas en un plazo máximo de treinta días hábiles, siempre que se haya presentado la documentación necesaria para su tramitación, y porcentaje sobre el total.

6) Número de solicitudes relativas al derecho de tanteo y retracto que ostenta el INVIED O.A., así como las de levantamiento de la condición resolutoria que grava las viviendas militares enajenadas, resueltas en un plazo máximo de un mes, y porcentaje sobre el total.

7) Número 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 no superior a treinta días hábiles, y porcentaje sobre el total.

2.4.2. Calidad en la atención e información.

A. Número de consultas presenciales atendidas en un tiempo de espera máximo de cinco minutos, y porcentaje sobre el total.

B. Número de contestaciones a las solicitudes de información general realizadas telefónicamente o mediante correo electrónico, contestados en un plazo máximo de quince días hábiles, y porcentaje sobre el total.

3. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados.

3.1. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados.

Con fecha 08/01/2025, el Director Gerente aprobó la política del Instituto relativa al compromiso con la integridad y los valores éticos en el INVIED O.A., en la que se establecen los mecanismos de actuación, seguimiento, evaluación y comunicación que lo demuestran y respaldan. Dado que, como ya se ha indicado anteriormente, la calidad del servicio prestado es uno de los valores clave del INVIED O.A., todos los derechos y servicios al ciudadano recogidos en esta Carta se encuentran amparados por la citada política.

Por lo dicho en el párrafo anterior, la ciudadanía que considere que el INVIED O.A. ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta podrá dirigir una reclamación a la unidad operativa responsable de la Carta de Servicios, a la dirección siguiente:

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

En el caso de incumplimiento, se aplicará lo dispuesto en la política mencionada en el primer párrafo de este apartado, informando a la persona 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 de Servicios, en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración, regulada en los artículos 32 a 37 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, (artículo 9. c, del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado).

4.Información de carácter complementario.

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

Instituto de Vivienda, Infraestructura y Equipamiento de la Defensa:

❖ Sede central:

- Dirección: Calle Isaac Peral, 20-32. 28015 Madrid.
- Teléfono: 900 21 04 25 (línea gratuita).
- Fax: 916 02 08 85.

  Registro interno. - Horario: de 9:00 a 14:00 h., laborables, de lunes a viernes.

❖ Oficina de Atención e Información en el Área de Gestión Patrimonial (AGESPA), para la demarcación territorial de la Comunidad Autónoma de Madrid, excepto Alcalá de Henares y Torrejón de Ardoz.

- Dirección: Calle Alejandro Dumas, 11. 28005 Madrid.
- Teléfono: 913 54 10 61.
- Horario: de 9:00 a 14:00 h., laborables, de lunes a viernes.
- Correo electrónico: inviedbuzon@oc.mde.es
- Página web:

  https://www.defensa.gob.es/invied/

Oficinas periféricas: Áreas de Patrimonio de las Subdelegaciones de Defensa

Área de Patrimonio	Código Postal	Dirección	Teléfono	Fax
A Coruña	15006	Avda. Porto da Coruña, 15	981 126639	981 126888
Albacete	02002	Plaza Gabriel Lodares, 2	967 550937	967 550921
Alcalá de Henares	28805	C/ Virgen de Loreto, 3	918 891696	918 772160
Algeciras	11207	Avda. De la Hispanidad, 8	956 660098	956 587661
Almería	04002	C/ General Luque, 2	950 281560	950 620212
Badajoz	06004	Avda. Fernando Calzadilla, 8	924 229470	924 229471
Barcelona	08001	C/ Portal de la Pau, 2	933 040940	933 040934
Burgos	09006	C/ Vitoria, 63	947 245358	947 245255
Cartagena	30202	C/ Muralla del Mar, 12	968 502647	968 121667
Ceuta	51001	Paseo de la Marina Española, 12 (Acto.)	856 200489	856 200529
Córdoba	14003	Plaza Ramón y Cajal, s/n	957 496941	957 496957
Ferrol	15403	Plaza de España, 12-13	981 330587	981 370411
Granada	18071	C/ Santa Bárbara, 13	958 806303	958 806302
Las Palmas	35008	C/ Pedro del Castillo Westerling, 28	928 495325	928 495329
León	24003	Avda. General Lafuente, 9	987 876930	987 876933
Melilla	52003	C/ Juan de Austria, 4	952 690416	952 690499
Oviedo	33080	Plaza de España, 4	985 962550	985 277553
Palma de Mallorca	07001	C/ Antonio Planas Franch, 9	971 227685	971 425462
Pamplona	31002	C/ General Chinchilla, 10	948 207600	948 212140
Pontevedra	36001	Paseo de Cervantes, s/n	986 868784	986 868769
San Fernando	11100	C/ Arenal, 15	956 881702	956 895890
San Sebastián	20014	C/ Sierra de Aralar, 51-53	943 471823	943 471864
Sevilla	41018	Avda. Eduardo Dato, 5-21 (bloque 4)	954 988478	954 423421
Tenerife	38004	Avda. 25 de Julio, 3 - 2ª planta	922 293900	922 152548
Toledo	45003	C/ Duque de Lerma, 6	925 283381	925 283383
Valencia	46010	Paseo de la Alameda, 28	961 963450	961 963458
Valladolid	47002	C/ Fray Luis de León, 7	983 204338	983 204112
Zaragoza	50071	Paseo del Canal, 1	976 453115	976 453111

4.2. Dirección postal, telefónica y electrónica de la unidad responsable de la Carta de Servicios.

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 organismo autónomo Instituto de Vivienda, Infraestructura y Equipamiento de la Defensa.

Calle Isaac Peral, 20-32. 28015 Madrid.

Teléfono: 900 21 04 25.

Correo electrónico: inviedbuzon@oc.mde.es

4.3. Año de publicación y periodo de vigencia.

Esta Carta de Servicios se publica en el año 2026, con un período de vigencia de tres años, desde la publicación de su aprobación en el Boletín Oficial del Estado.

4.4. Medios de acceso y transporte.

Para acceder a la sede central del Instituto, sita en la calle Isaac Peral, 20-32, existen los siguientes medios de transporte público:

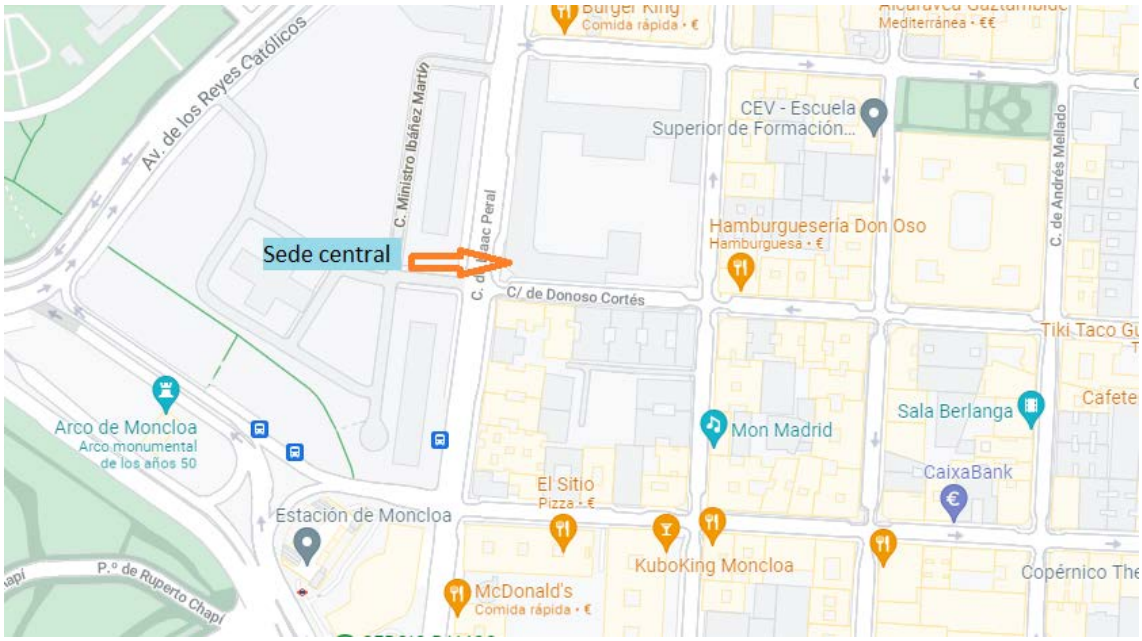
4.4.1. Empresa Municipal de Transportes (EMT).

- Líneas 1, 001, 2, 12, 16, 44, 46, 61, 82, 83, 132, 133, 160, 161, 162, A, C1, C2, G
- Intercambiador de autobuses de Moncloa.

4.4.2. Metro de Madrid.

- Estación de Moncloa: líneas 3 y 6.
- Estación de Islas Filipinas: línea 7.

4.4.3. Planos de situación.



PUBLICACIONES DE DEFENSA

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE DEFENSA
SECRETARIA DE ESTADO DE DEFENSA
INSTITUTO DE VIVIENDA, INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DE LA DEFENSA