

CARTA DE SERVICIOS

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

2022-2025



MINISTERIO DE DEFENSA

Presentación

El Instituto de Vivienda, Infraestructura y Equipamiento de la Defensa (en adelante, INVIED O. A.) es un Organismo autónomo, dependiente del Ministerio de Defensa, integrado en la Secretaría de Estado de Defensa, creado por la disposición adicional 51ª de la Ley 26/2009, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2010, que aprobó la refundición del Instituto para la Vivienda de las Fuerzas Armadas y Gerencia de Infraestructura y Equipamiento de la Defensa.

Por Real Decreto 1080/2017, de 29 de diciembre, se aprueba el nuevo Estatuto del INVIED O. A., con el fin de recoger la integración del Servicio Militar de Construcciones, aprobada mediante la Ley 15/2014, de 16 de septiembre, de racionalización del Sector Público y otras medidas de reforma administrativa.

Las actividades del INVIED O. A. se centran, esencialmente, en la adquisición de infraestructura y equipamiento para su uso por las Fuerzas Armadas, la explotación y enajenación de 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.

Nuestro compromiso es 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

El Director Gerente

Principales servicios que se prestan

- Gestión, explotación y enajenación de bienes inmuebles que no sean de utilidad para el Ministerio de Defensa y adquisición de armamento, material y equipamiento.
- Enajenación de las viviendas militares ocupadas, por adjudicación directa a sus legítimos ocupantes; de viviendas militares desocupadas, mediante concurso y, en su caso, subasta; y de otros inmuebles, mediante subasta y venta directa.
- 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.
- Mantenimiento, gestión y conservación de las viviendas militares.

Participación de la ciudadanía y personal usuario

La ciudadanía podrá colaborar y participar a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico: inviedbuzon@oc.mde.es
- Correo postal: Calle Isaac Peral, 20-32. 28015 Madrid
- Fax: 91 6020885
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias

Quejas y sugerencias

En cumplimiento del programa de quejas y sugerencias que se establece en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, el INVIED O. A. tiene establecido 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.

Las quejas y sugerencias se podrán formular de forma presencial, por correo postal, por correo electrónico inviedbuzon@oc.mde.es y a través de la Sede Electrónica del Ministerio de Defensa, <https://sede.defensa.gob.es/acceda/procedimientos>, todas ellas con la firma/firma electrónica del personal interesado.

Nuestros compromisos

- Resolver las solicitudes de compensación económica en el mes siguiente al de la fecha de entrada en el registro del INVIED O. A., declarándolas en vigor, inadmitidas, suspensas y consignando como pendientes a aquellas que el personal interesado haya de subsanar.
- 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 cuarenta 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 treinta días hábiles, desde la fecha del acto de elección de la vivienda.
- 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.
- 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 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 no superior a treinta días hábiles, desde la fecha de publicación de la adjudicación definitiva.
- Atender las consultas presenciales en un tiempo de espera inferior a 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.
- Tener disponibles en las páginas web del Instituto los formularios actualizados de las diferentes solicitudes, una vez normalizados, en un plazo de tres días hábiles.

Indicadores de calidad

- Porcentaje de solicitudes de compensación económica resueltas en el mes siguiente al de su entrada en el Registro del INVIED O. A., declarándolas en vigor, inadmitidas, suspensas y consignando pendientes a aquellas que el personal interesado haya de subsanar.
- Porcentaje de viviendas militares en régimen de arrendamiento especial que hayan sido rehabilitadas, ofertadas en un plazo máximo de cuarenta 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 treinta días hábiles, desde la fecha del acto de elección de la vivienda.

Unidad responsable de la Carta Secretaría General del INVIED

- C/ Isaac Peral, 20-32. 28015 Madrid
- Fax: 91 602 09 24 – Correo electrónico: inviedbuzon@oc.mde.es

- Porcentaje 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.
- Porcentaje de solicitudes de transmisión del derecho de uso de la vivienda militar por fallecimiento de la persona titular del contrato, resueltas antes de treinta días hábiles.
- Porcentaje de solicitudes de reducción del canon de uso de la vivienda militar, resueltas antes de treinta días hábiles.
- Porcentaje 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 inferior a un mes.
- 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 no superior a treinta días hábiles.
- Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de cinco minutos.
- Porcentaje de correos electrónicos solicitando información general, contestados antes de quince días hábiles.
- Porcentaje de formularios actualizados en la web del Instituto, de las diferentes solicitudes, una vez normalizados, en un plazo de tres días laborables.

Medidas de subsanación

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.

El Secretario General del INVIED O. A. informará 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 las Cartas, en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración, regulada en los artículos 32 al 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).

La versión íntegra de esta Carta de Servicios está disponible en la página web del INVIED: <https://www.defensa.gob.es/invied/>

Información general

Sede central

- Calle Isaac Peral, 20-32. 28015 Madrid
- Teléfono: 900 21 04 25 (línea gratuita)
- Fax: 91 602 08 85

Oficina de Atención e información en AGESPA

- Calle Alejandro Dumas, 11, 28005 Madrid
- Teléfono: 900 21 04 25 (línea gratuita)
- 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	Teléfono	Fax
A Coruña	981 126639	981 126888
Albacete	967 550937	967 228677
Alcalá de Henares	91 8891696	91 8772160
Algeciras	956 660098	956 587661
Almería	950 620249	Sin fax
Badajoz	924 229472	924 229471
Barcelona	93 3040940	93 3040934
Burgos	947 245358	947 245363
Cartagena	968 502647	968 121667
Ceuta	856 200489	856 200529
Córdoba	957 496941	Sin fax
Ferrol	981 330587	981 370411
Granada	958 806303	Sin fax
Las Palmas	928 495325	928 495329
León	987 876932	987 876933
Melilla	952 690416	952 690499
Oviedo	985 962550	985 277553
Palma de Mallorca	971 227685	Sin fax
Pamplona	948 207600	948 212140
Pontevedra	986 868784	986 868769
San Fernando	956 881702	956 895890
San Sebastián	943 471823	943 471864
Sevilla	954 988539	954 423421
Tenerife	922 152536	Sin fax
Toledo	925 283349	925 283383
Valencia	96 1963450	Sin fax
Valladolid	983 204338	Sin fax
Zaragoza	976 453106	Sin fax

