

CARTA DE SERVICIOS

Instituto de Vivienda,
Infraestructura y Equipamiento
de la Defensa

2012-2015



GOBIERNO
DE ESPAÑA

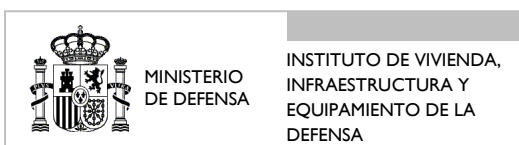
MINISTERIO
DE DEFENSA

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DEFENSA

INSTITUTO DE VIVIENDA,
INFRAESTRUCTURA Y
EQUIPAMIENTO DE LA
DEFENSA



Edita:



Carta de Servicios del
Instituto de Vivienda, Infraestructura
y Equipamiento de la Defensa
2012-2015

NIPO: 082-12-006-7

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 indentificativos y fines
- II. Principales servicios que presta
- III. Derechos concretos de los usuarios en relación con los servicios
- IV. Formas de colaboración/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 y Gerencia de Infraestructura y Equipamiento de la Defensa, 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.

Las principales funciones del Instituto son, entre otras, la adquisición de infraestructura y equipamiento para su uso por las Fuerzas Armadas, la enajenación de los bienes muebles e inmuebles que no son de interés para el Ministerio de Defensa, el cumplimiento de los fines de atención a la movilidad geográfica de los miembros de las Fuerzas Armadas, 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 rango de Subdirector General. Asume la dirección y gestión del Instituto.

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

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

II. Principales servicios que presta

Los servicios que presta el Inviéd están dirigidos a la consecución de los fines objeto del Real Decreto 1286/2010, de 15 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.

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

- Ejecutar la asistencia técnica por avería en la vivienda militar.
- Reconocer el derecho de uso de la vivienda por fallecimiento del titular del contrato.
- Reconocer la reducción del canon de uso de la vivienda.

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 el Área de Atención al Ciudadano del Instituto y en las Áreas de Patrimonio de las Delegaciones 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. 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 los usuarios podrán acceder a la siguiente información:

- Información sobre la venta de inmuebles: subastas en curso, ventas directas, así como de las ventas previstas.
- Información general sobre cada una de las prestaciones del sistema de apoyo a la movilidad geográfica de los miembros de las Fuerzas Armadas.
- Relaciones mensuales de los listados de perceptores de compensación económica, de las altas y bajas, y de las solicitudes inadmitidas (en la página web de intranet).
- Listado mensual de solicitantes de vivienda militar y relación de viviendas a ofertar en arrendamiento especial (en la página web de intranet).
- Convocatorias y desarrollo, hasta su adjudicación, de los concursos para la venta de viviendas militares desocupadas.
- Información dirigida a los usuarios de viviendas militares.
- Normativa actualizada del Instituto.
- Información detallada de los expedientes de las licitaciones públicas y de los contratos menores que se realizan.

- Un apartado de “Preguntas frecuentes”, desglosado por materias, para solucionar las dudas más frecuentes que se presentan.

Además, a través de la red Intranet, dispondrán de los siguientes servicios:

- Descarga de los formularios de solicitud, elaborados como formularios editables.
- 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 concretos de los usuarios 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 Inviad, 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 Inviad 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 Inviad 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. Formas de colaboración/participación de ciudadanos y usuarios

Los ciudadanos que se relacionen con el Invied podrán colaborar con dicho organismo a través de los siguientes medios:

- Mediante los escritos de comunicación electrónica que dirijan a dirección inviedbuzon@oc.mde.es.
- Mediante los escritos que dirijan al Invied, C/ Isaac Peral nº 20-32. 28015 Madrid.
- Mediante los escritos que dirijan por fax al número 91 6020885.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias, conforme a lo previsto en esta Carta.
- Complimentando los cuestionarios disponibles en el Área de Atención al Ciudadano del Instituto.
- Complimentando los cuestionarios disponibles en la página web del Invied de la red Intranet.

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.
- **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 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. (Modificada por la disposición final primera de la Orden DEF/1777/2011, de 22 de junio).
- **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.

- **Real Decreto 1286/2010**, de 15 de octubre, por el que se aprueba el Estatuto del organismo autónomo Instituto de Vivienda, 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 DEF/2134/2011**, de 27 de julio, por la que se modifica la 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 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.

VI. Quejas y sugerencias

El Invid tiene establecido un sistema de quejas y sugerencias para recoger las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios con los servicios recibidos y las iniciativas para la mejora de su calidad.

Las quejas y sugerencias se podrán formular:

- De forma presencial, cumplimentando y firmando el formulario habilitado para ello, disponible en las oficinas del Área de Atención al Ciudadano del Instituto y en las Áreas de Patrimonio de las Delegaciones 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 del interesado.
- Por correo electrónico: deberán estar suscritas mediante la firma electrónica del interesado.
- Por medio del procedimiento accesible desde la Sede Electrónica 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.

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. Este plazo podrá suspenderse cuando sea preciso solicitar al interesado las aclaraciones necesarias para la correcta resolución.

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 o sugerencia 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:
 - Emitir 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 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 presencial o telefónicamente con el usuario de vivienda militar que haya solicitado asistencia técnica por avería, en un plazo máximo de 24 horas desde la fecha de entrada en el registro de dicha solicitud.

 - 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, siempre que se haya presentado la documentación necesaria para su tramitación.

- 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 se haya presentado la documentación necesaria para su tramitación.

- 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.
- Atender las solicitudes de información general que se realicen al Instituto mediante correo electrónico en un plazo máximo de 48 horas, y proceder a su contestación en un plazo máximo de 15 días hábiles.
- Tener disponibles en las páginas web del Instituto (Internet e Intranet) los impresos de solicitud elaborados como formularios editables.

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.
- Sin mostradores ni ventanillas.
- Diseño funcional, sencillo y cómodo.

A nivel periférico, el Instituto está representado por las Áreas de Patrimonio de las Delegaciones 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 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 el Área de Atención al Ciudadano del Instituto.

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

Sistemas normalizados de gestión de la calidad

El Inviéd 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.

Por otro lado, el Inviéd está en fase de desarrollo de la implantación del modelo europeo de gestión de la calidad (modelo EFQM de Excelencia) como instrumento de análisis permanente de su actividad, con el objetivo de detectar y llevar a cabo las mejoras necesarias para responder a los niveles de calidad que los ciudadanos demandan.

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.

Gestión medioambiental

El Inviéd, 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:

- Configuración de los ordenadores en “ahorro de energía”.
- Regulación de la temperatura de las instalaciones, estableciéndola en un máximo de 21 grados en invierno y un mínimo de 26 grados en verano.
- Uso de interruptores independientes para iluminar sólo las zonas necesitadas de una misma área.
- Fomento de la utilización de medios electrónicos (Intranet, correo electrónico...) en la medida de lo posible, para reducir el uso de impresoras y faxes y el consumo de papel.
- Retirada y reciclaje o destrucción, según proceda, a cargo de empresa especializada, de soportes informáticos (CDs, DVDs, Diskettes y otros).
- Retirada y reciclaje, a cargo de empresa especializada, de toner tanto de fotocopiadoras como de impresoras.
- Retirada y reciclaje de papel y cartón, a cargo de empresa especializada.
- Servicio de control de plagas, desratización e higienización a cargo de empresa especializada.
- Instalación de contenedores habilitados para el depósito de residuos higiénico-sanitarios, así como su retirada por empresa especializada.
- 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 empresa especializada.

- 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 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 y realizar el mantenimiento periódico 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, torres de refrigeración, etc., como medidas de prevención de riesgos sanitarios para la ciudadanía y para sus empleados.
- Formar a todos los empleados públicos del Instituto en salud, seguridad laboral y prevención de riesgos laborales. Además, muchos de ellos han recibido formación específica para intervenir en casos de emergencia.
- 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 comunicaciones a los solicitantes de compensación económica requiriéndoles documentación no aportada necesaria para su tramitación, enviadas en un plazo inferior a 30 días hábiles desde la entrada en el registro de la solicitud.
- Porcentaje de viviendas militares rehabilitadas incluidas en la relación mensual de viviendas para ofertar en régimen de arrendamiento especial en el plazo comprometido.
- 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 solicitudes de asistencia técnica por avería atendidas en el plazo comprometido.
- 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 comunicaciones requiriendo documentación no aportada por los interesados necesaria para la tramitación de las solicitudes relativas al derecho de tanteo y retracto que ostenta el Invied, enviadas antes de 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 el plazo comprometido.

Calidad en la atención e información

- Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 5 minutos, sobre el total de las mismas.
- Nº de quejas formuladas en el servicio de información.
- Porcentaje de correos electrónicos atendidos en un plazo inferior a 48 horas, y porcentaje de contestados antes de 15 días hábiles.
- Nº de quejas por no poder acceder a los impresos de solicitud disponibles en las páginas web del Instituto.



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:

- Unidad de Apoyo 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 Comercial

- Dirección: C/ Isaac Peral, 20-32. 28015 Madrid
- Teléfonos: 916020919 – 916020844 – 916020872 – 916020601 (centralita)
- invied_comercial@oc.mde.es

■ Área de Atención al Ciudadano (Oficina de Información)

- 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

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

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

Área de Patrimonio	C.P.	Dirección	Teléfono	Fax
A Coruña	15003	Av. Alférez Provisional, 15	981 126637	981 126639
Albacete	02002	Plaza Gabriel Lodares, 2	967 550937	967 550921
Alcalá de Henares	28805	C/ Virgen del Loreto, 3	91 8891696	91 8772160
Algeciras	11202	Av. Virgen del Carmen, 65	956 660098	956 587661
Almería	04002	C/ General Luque, 2	950 281560	950 620212
Badajoz	06005	C/ Rafael Morales, 1 - bajo izqda.	924 229470	924 229471
Barcelona	08001	C/ Portal de la Pau, 2	93 3040963	93 3011667
Burgos	09006	C/ Vitoria, 63	947 245358	947 245255
Cartagena	30202	C/ Muralla del Mar, 12	968 502647	968 121667
Ceuta	51001	Pso. 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 495348	928 495331
León	24003	Av. 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	07071	Av. Gabriel Alomar y Villalonga, 39A-bajo	971 771405	971 466318
Pamplona	31002	C/ General Chinchilla, 10	948 207622	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	Av. Eduardo Dato, 5-21	954 424304	954 423421
Tenerife	38004	Av. 25 de Julio, 3 - 2ª planta	922 293900	922 152548
Toledo	45003	C/ Duque de Lerma, 6	925 283382	925 283383
Valencia	46010	Paseo de la Alameda, 28	96 1963452	96 1963458
Valladolid	47002	C/ Fray Luis de León, 7	983 204316	983 204112
Zaragoza	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 Unidad de Apoyo del Instituto de Vivienda, Infraestructura y Equipamiento de la Defensa.

C/ Isaac Peral, 20-32. 28015 Madrid

Teléfono: 91 602 06 94

Correo electrónico: inviedua@oc.mde.es

III. Medios de acceso y transporte

Para acceder a las oficinas del Instituto, sitas en las calles Isaac Peral, 20-32 y Arcipreste de Hita 5, de Madrid, existen los siguientes medios de transporte público:

Empresa Municipal de Transportes (EMT)

- Líneas 1, 2, 202, 12, 16, 44, 46, 61, C1, C2, 74, 82, 83, G, A, I, U, 132, 133, 160, 161, 162
- Intercambiador de Autobuses de Moncloa

Metro de Madrid. Estación de Moncloa: líneas 3 y 6

Plano de situación





GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DEFENSA

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DEFENSA

INSTITUTO DE VIVIENDA,
INFRAESTRUCTURA Y
EQUIPAMIENTO DE LA
DEFENSA