

Presentación

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, 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 924/2015, de 16 de octubre, se aprueba el nuevo Estatuto del INVIED, 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.

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

Las actividades del Instituto se centran, esencialmente, en la adquisición de infraestructura y equipamiento para su uso por las Fuerzas Armadas y en la explotación y enajenación de bienes muebles e inmuebles, actividades con las que se garantiza, además de la financiación precisa para su propio funcionamiento, la construcción o adquisición de infraestructura y equipamiento para su uso por las Fuerzas Armadas, y el cumplimiento de los fines de atención a la movilidad geográfica de sus miembros.

El Director Gerente

Medidas de subsanación

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

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 las Cartas, en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

Información general

Sede central

- Calle Isaac Peral nº 20-32. 28015 Madrid
- Teléfono: 91 602 06 01
- Fax: 91 602 08 85

Registro general

- Calle Isaac Peral nº 20-32. 28015 Madrid
- Horario: de 09:00 a 14:00 h. (laborables, de lunes a viernes)

Oficina de Atención al Ciudadano

- Calle Arcipreste de Hita nº 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>

Áreas de Patrimonio de las Delegaciones de Defensa:

Área de Patrimonio	Teléfono	Fax
A Coruña	981 217634	981 217621
Albacete	967 550937	967 550921
Alcalá de Henares	91 8891696	91 8772160
Algeciras	956 660098	956 587661
Almería	950 281560	950 620212
Badajoz	924 229470	924 229471
Barcelona	93 3040940	93 3040934
Burgos	947 245358	947 245255
Cartagena	968 502647	968 121667
Ceuta	856 200489	856 200529
Córdoba	957 496941	957 496957
Ferrol	981 330587	981 370411
Granada	958 806303	958 806302
Las Palmas	928 495325	928 495329
León	987 876930	987 876933
Melilla	952 690416	952 690499
Oviedo	985 962550	985 277553
Palma de Mallorca	971 227687	971 425462
Pamplona	948 207600	948 212140
Pontevedra	986 868784	986 868769
San Fernando	956 881702	956 895890
San Sebastián	943 471823	943 471864
Sevilla	954 424304	954 423421
Tenerife	922 293900	922 152548
Toledo	925 283382	925 283383
Valencia	96 1963450	96 1963458
Valladolid	983 204338	983 204112
Zaragoza	976 453115	976 453111

CARTA DE SERVICIOS

Instituto de Vivienda,
Infraestructura y
Equipamiento
de la Defensa

2016-2019



Imprime: Centro Geográfico del Ejército

Edita: INVIED - NIPO: 062-16-002-3 - Depósito Legal:



MINISTERIO
DE DEFENSA

SECRETARÍA DE
ESTADO DE DEFENSA

INSTITUTO DE VIVIENDA,
INFRAESTRUCTURA Y
EQUIPAMIENTO DE LA DEFENSA

Principales servicios que se prestan

- Gestión, explotación y enajenación de bienes muebles, armamento, material y equipamiento que no sean de utilidad para el Ministerio de Defensa.
- Enajenación de las viviendas militares declaradas enajenables y de los bienes inmuebles que sean desafectados por el Ministerio de Defensa y puestos a disposición del Instituto.
- 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.
- Gestión y mantenimiento de las viviendas militares.

Participación de ciudadanos y usuarios

Los ciudadanos podrán colaborar y participar a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico: inviedbuzon@oc.mde.es
- Correo postal: C/ Isaac Peral, 20-32. 28015 Madrid
- Fax: 91 6020885
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias
- Cumplimentando los cuestionarios disponibles en la Oficina de Atención al Ciudadano del Instituto .

Quejas y sugerencias

Las quejas y sugerencias se podrán formular de forma presencial, por correo postal, por correo electrónico y a través de la Sede Electrónica del Ministerio de Defensa, todas ellas con la firma/firma electrónica del interesado.

Correo electrónico: inviedbuzon@oc.mde.es

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

Nuestros compromisos

- Enviar un mensaje a los solicitantes de compensación económica 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 aquéllas 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 esta en el plazo máximo de 30 días hábiles.

- 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.
- 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.
- Resolver las solicitudes relativas 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.
- 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.

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

Indicadores de calidad

- 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.
- 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.
- 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.

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