

Estimado usuario,

En los últimos años la Dirección General del Catastro se ha comprometido a mejorar la calidad de los servicios que se prestan a los ciudadanos y empresas. La evolución del entorno social y del propio Catastro recomienda la actualización de la Carta de Servicios, con el fin de redefinir los niveles de calidad que queremos ofrecer a través de nuestra sede electrónica en Internet, nuestra plataforma telefónica y nuestras oficinas, respetando las limitaciones establecidas para el acceso a los datos protegidos, en la legislación vigente.

Además, para evitar desplazamientos, existe la posibilidad de que en la administración territorial más próxima a su domicilio puedan también atender sus necesidades, directamente o a través de los Puntos de Información Catastral, gracias a la amplia política de colaboración que mantenemos con estas instituciones.

Con esta actualización, renovamos nuestros compromisos para ajustarlos a la demanda creciente de información catastral y a las exigencias de la sociedad actual, que necesita un Catastro mejor, más eficaz, transparente y seguro.

La Directora General del Catastro.

FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN



- Encuestas de satisfacción a los ciudadanos
- Iniciativas o sugerencias formuladas a través de la Línea Directa del Catastro, apartado Contactar de la Sede Electrónica y de Portal del Catastro, o en los buzones de nuestras oficinas
- A través de las quejas y sugerencias presentadas ante el Consejo para la Defensa del Contribuyente

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN



En caso de incumplimiento de los compromisos declarados, podrá presentar un escrito de reclamación dirigido a la Secretaría General, Unidad Responsable de la Carta. El reconocimiento de las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta, corresponderá a la Dirección General del Catastro y no dará lugar, en ningún caso, a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración. Se le informará en un plazo máximo de 20 días hábiles, de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse y de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada.

Las reclamaciones podrán interponerse a través de las vías indicadas en el apartado de "Quejas y Sugerencias".

FUNCIONES



- Mantener actualizada la descripción catastral de los bienes inmuebles, incluyendo su titularidad, localización, superficie, uso o destino, clase de cultivo o aprovechamiento y la calidad de sus construcciones
- Atribuir a los inmuebles un código de identificación único, la "referencia catastral"
- Elaborar y gestionar la cartografía catastral
- Asignar los valores catastrales individualizados
- Proporcionar a las diferentes administraciones tributarias la información necesaria para su gestión tributaria, en especial, lo precisado por las entidades locales para la gestión del Impuesto de Bienes Inmuebles
- Difundir la información catastral a ciudadanos, Administraciones Públicas y empresas

QUEJAS Y SUGERENCIAS



La Dirección General del Catastro, como centro directivo integrado en la Secretaría de Estado de Hacienda del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, tramita las quejas y sugerencias a través del Consejo para la Defensa del Contribuyente, existiendo unidades receptoras de las mismas en todas las oficinas del Catastro y en los Servicios Centrales, pudiéndose presentar:

- A través del apartado de quejas y sugerencias del Portal del Catastro (<http://www.catastro.minhap.es>)
- Mediante un escrito dirigido al responsable de la oficina o a la Dirección General del Catastro, o rellenando el formulario disponible en la propia oficina y en el Portal del Catastro (<http://www.catastro.minhap.es>)

SEDE ELECTRÓNICA DEL CATASTRO

<http://www.sedecatastro.gob.es>

PORTAL DEL CATASTRO

<http://www.catastro.minhap.es>

LÍNEA DIRECTA DEL CATASTRO

902 37 36 35

(también en el 91 387 45 50)

DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO:

Pº de la Castellana 272, 28046 Madrid

NIPC: 601-11-006-6

Carta de Servicios

Dirección General del Catastro

2015-2018



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

SECRETARÍA DE ESTADO DE HACIENDA
DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO



SERVICIOS DEL CATASTRO

A TRAVÉS DE INTERNET

En la Sede Electrónica del Catastro (<http://www.sedecatastro.gob.es>)

Acceso libre:

- Consulta de cartografía y datos catastrales no protegidos
- Cotejo de documentos catastrales

Acceso con identificación:

- Consulta y certificación gratuita de bienes inmuebles del titular catastral
- Acceso por los titulares a información histórica de sus inmuebles
- Inicio de procedimientos catastrales. Aportación de documentación. Consulta del estado de tramitación
- Notificación electrónica en procedimientos catastrales
- Visualización por el titular catastral de los accesos de terceros autorizados a sus datos protegidos
- Descarga masiva de cartografía y datos descriptivos

En el Portal del Catastro (<http://www.catastro.minhap.es>)

Información acerca de los procedimientos, servicios y productos catastrales, normativa, actividad contractual, colaboración administrativa, así como estadísticas catastrales y tributarias.

A TRAVÉS DE LA LÍNEA DIRECTA DEL CATASTRO (902 37 36 35)

- Información de carácter general y particularizada de inmuebles y expedientes
- Asesoramiento para el cumplimiento de las obligaciones con el Catastro
- Resolución de incidencias en la utilización de los servicios electrónicos
- Concertar cita previa para ser atendido en las oficinas del Catastro

EN LOS PUNTOS DE INFORMACIÓN CATASTRAL

Oficinas autorizadas por la Dirección General del Catastro en diversas Organizaciones e Instituciones Públicas, fundamentalmente en Ayuntamientos, para la difusión de la información catastral

- Información de carácter general y particularizada de inmuebles
- Asesoramiento para el cumplimiento de las obligaciones con el Catastro
- Notificación por comparecencia en procedimientos catastrales
- Emisión de certificados catastrales

EN NUESTRAS OFICINAS (Gerencias del Catastro)

Para concertar cita previa: 902 37 36 35

- Información de carácter general y particularizada de inmuebles y expedientes, sin restricción geográfica
- Asesoramiento para el cumplimiento de las obligaciones con el Catastro
- Recepción de la documentación presentada, digitalización y devolución, siempre que técnicamente sea posible
- Notificación por comparecencia en procedimientos catastrales
- Emisión de certificados catastrales previo pago de la tasa correspondiente
- Entrega, previo pago de la tasa correspondiente, de cartografía, datos descriptivos e información catastral no estandarizada
- Acceso telefónico y telemático gratuito para contactar con la Línea Directa del Catastro y acceder a los Servicios Electrónicos del Catastro

COMPROMISOS DE CALIDAD

✓ Reducir las cargas administrativas de los ciudadanos **incrementando la obtención directa de información** disponible en otras Administraciones

✓ Reducir las cargas administrativas de los ciudadanos facilitando el acceso a la Sede Electrónica y la **obtención de información catastral** a las Administraciones, Fedatarios e Instituciones Públicas que la precisen

✓ Emitir los **certificados catastrales** en el mismo momento de su solicitud en el 98% de los casos, emitiéndose el 2% restante en un plazo máximo de quince días hábiles

✓ Emitir gratuitamente un **nuevo certificado catastral**, si el certificado emitido en su momento fuese incorrecto por error imputable al Catastro

✓ Atender la demanda de **cartografía catastral** en el mismo momento de su solicitud en el 98% de los casos, entregándose el 2% restante en un plazo máximo de cinco días hábiles

✓ Concertar **cita previa**, para ser atendido en nuestras oficinas catastrales por personal especializado cuando la materia lo requiera, en un plazo que no excederá de siete días hábiles desde su solicitud, salvo que se pida una fecha posterior

✓ En Caso de no disponer de cita, el **tiempo medio de espera** por oficina del Catastro en los servicios de atención al público no superará los 20 minutos

✓ **Contactar con el ciudadano** en el plazo de un día hábil para resolver las consultas formuladas a la Línea Directa de especial complejidad y no atendidas de inmediato, así como las remitidas mediante el apartado *Contactar* del Portal y la Sede Electrónica

✓ **Acceder telefónica y telemáticamente de manera gratuita** desde las oficinas del Catastro a la Línea Directa del Catastro y a los Servicios Electrónicos del Catastro

✓ Garantizar una **disponibilidad de la Sede Electrónica del Catastro** (24x7), con un cumplimiento mínimo del 97,5%

✓ Comunicar en la propia Sede Electrónica del Catastro su cierre temporal, con una antelación mínima de 24 horas

✓ Publicar semestralmente en el Portal del Catastro la información relativa al **cumplimiento de los compromisos** de calidad de la Carta de Servicios

INDICADORES

➤ Porcentaje de disminución de documentos requeridos por expediente frente a los solicitados el año anterior

➤ Número de certificados obtenidos en la Sede Electrónica por Administraciones, Fedatarios e Instituciones Públicas, respecto al total de certificados solicitados por los ciudadanos, presencialmente o en la Sede Electrónica

➤ Porcentaje de certificados catastrales emitidos en el momento de su solicitud y porcentaje que son emitidos en quince días hábiles, respecto al total de los emitidos

➤ Número de certificados emitidos gratuitamente por esta causa

➤ Porcentaje de cartografía catastral atendida en el momento de su solicitud, y porcentaje que es atendida en cinco días hábiles, respecto al total de solicitudes

➤ Porcentaje de citas previas concertadas con plazo inferior a siete días hábiles, cuando no haya petición de fecha posterior por el ciudadano, respecto al total de las citas concertadas

➤ Porcentaje de personas sin cita, cuyo tiempo de espera en los servicios de atención al público de las oficinas del Catastro no ha superado los 20 minutos, en relación al total de los atendidos

➤ Porcentaje de consultas de especial complejidad y recibidas en el apartado *Contactar*, resueltas en el plazo de un día hábil, respecto al total recibido

➤ Número de quejas por la imposibilidad de conexión desde las oficinas del Catastro a la Línea Directa del Catastro y a la Sede Electrónica respecto al total de quejas recibidas

➤ Porcentaje de disponibilidad operativa de la Sede Electrónica

➤ Número de interrupciones de la Sede Electrónica avisadas con más de 24 horas de antelación, con respecto al total de interrupciones

➤ Número anual de publicaciones de información relativas al cumplimiento de los compromisos de calidad de la Carta de Servicios