

Carta de Servicios

Dirección General del Catastro

2015 - 2018



ÍNDICE

1	NOS PRESENTAMOS	3
2	SERVICIOS	4
3	DERECHOS	6
4	FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN	8
5	PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	9
6	NORMATIVA	10
7	COMPROMISOS DE CALIDAD	11
8	INDICADORES	13
9	SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS	14
10	MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN	16
11	DIRECCIONES Y TELÉFONOS	17

1 NOS PRESENTAMOS

La Dirección General del Catastro es el órgano directivo que tiene encomendada la formación y mantenimiento del Catastro Inmobiliario, así como la difusión de la información catastral.

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 recomiendan la actualización de la Carta de Servicios, con el fin de unificar y 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

2 SERVICIOS

Funciones generales de la Dirección General del Catastro

- 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.

Servicios prestados

- 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 datos catastrales de los bienes inmuebles del titular catastral.
 - Acceso por los titulares catastrales 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)

En horario de 9 a 19 horas (8 a 18 horas en las Islas Canarias), le informarán sobre cualquier actuación relacionada con el Catastro, evitando desplazamientos innecesarios a nuestras oficinas. Esta línea dispone además de un servicio de contestador automático (24 horas), en el que podrá formular sus consultas fuera del horario de atención indicado.

- 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. Su relación pormenorizada y localización se encuentra disponible en el Portal del Catastro.

- 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)

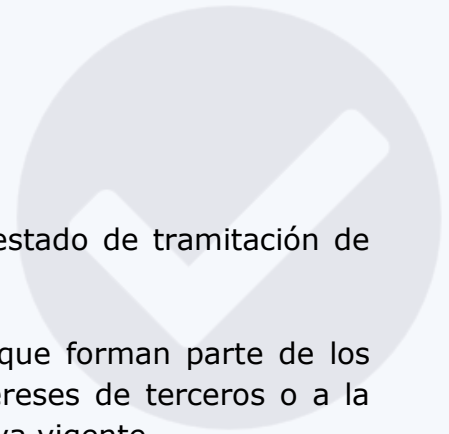
Previamente se puede concertar cita en el teléfono 902 37 36 35

- Información de carácter general y particularizada de inmuebles y expedientes, sin restricción geográfica.
- Asesoramiento para el cumplimiento de las obligaciones con el Catastro.
- Recepción, digitalización y devolución de la documentación presentada, 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.

3 DERECHOS

Estos son sus derechos como ciudadano y usuario:

- Derecho a ser tratado con el debido respeto y consideración.
- Derecho a obtener información completa y veraz sobre el estado de tramitación de los procedimientos en los que sea parte.
- Derecho a obtener copias, a su costa, de los documentos que forman parte de los expedientes en los que sea parte, salvo que afecten a intereses de terceros o a la intimidad de otras personas o que así lo disponga la normativa vigente.
- Derecho a conocer la identidad de las autoridades, funcionarios y demás personal que tramitan los procedimientos en los que usted tenga la condición de interesado.
- Derecho a conocer los trámites y requisitos a cumplimentar en sus distintas actuaciones ante el Catastro.
- Derecho a presentar alegaciones, reclamaciones, recursos, quejas y sugerencias en relación con los procedimientos en los que sea interesado.
- Derecho a utilizar las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma donde radique la Gerencia del Catastro a la que se dirija.
- Derecho a que el Catastro resuelva expresamente y por escrito sus peticiones, declaraciones y reclamaciones, ya sea directamente o a través de los Ayuntamientos, Diputaciones Provinciales y demás Administraciones colaboradoras.
- Derecho a la privacidad y confidencialidad de la información de carácter personal contenida en el Catastro así como a instar la rectificación de los datos inexactos o incompletos, con la debida acreditación y justificación por su parte.
- Derecho a que en el Catastro figuren debidamente descritas en sus características físicas, jurídicas y económicas todos los inmuebles de los que sea titular.
- Derecho a que los bienes inmuebles de los que sea titular catastral se encuentren correctamente valorados, a través del procedimiento legalmente establecido.
- Derecho a que el Catastro mantenga actualizados los padrones del Impuesto sobre Bienes Inmuebles como instrumento de lucha contra el fraude fiscal, promoviendo la colaboración con los Ayuntamientos.
- Derecho a acceder a la información inmobiliaria contenida en la base de datos del Catastro, en los términos legalmente previstos.



- Derecho a que el Catastro colabore activamente con las distintas Administraciones, Fedatarios e Instituciones Públicas poniendo a su disposición la información catastral necesaria para la gestión de los servicios que prestan, y para evitar en lo posible la necesidad de que usted tenga que acreditar datos que ya obren en poder de aquéllas.
- Derecho a participar en la mejora continúa de los servicios catastrales, a través de los medios (sugerencias, quejas, encuestas de satisfacción) que se indican en el correspondiente apartado de esta Carta.
- Derecho a no presentar documentos no exigidos por la normativa vigente y a no aportar aquellos documentos ya presentados por usted y que se encuentren en poder del Catastro, siempre que se indique el procedimiento en que fueron presentados.
- Derecho a que los procedimientos tramitados por el Catastro se resuelvan en los plazos legalmente establecidos.
- Derecho a ser informado de la naturaleza y alcance de las actuaciones de inspección catastral.
- Derecho a ser informado y asistido sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones ante el Catastro.
- Derecho a ser oído en el trámite de audiencia en los términos previstos en la Ley.
- Derecho a relacionarse con el Catastro utilizando los medios electrónicos en el ejercicio de sus derechos.

4 FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

La Dirección General del Catastro presta especial atención a la colaboración y participación ciudadana, habilitando los siguientes medios:

- *Encuestas de satisfacción a los ciudadanos.*

Si usted lo desea, puede participar en las encuestas de satisfacción disponibles en el Portal del Catastro, para dar a conocer su opinión sobre el servicio prestado, la calidad de los productos catastrales entregados, el estado de las oficinas y el trato recibido.

Asimismo periódicamente se realizan encuestas específicas para conocer sus necesidades y expectativas con respecto a la Dirección General del Catastro.

- *Presentación de iniciativas o sugerencias.*

Puede hacernos llegar sus iniciativas o sugerencias para mejorar la prestación de nuestros servicios a través del teléfono 902 37 36 35, el apartado Contactar de la Sede Electrónica (<http://www.sedecatastro.gob.es>) y del Portal del Catastro (<http://www.catastro.minhap.es>) o en los buzones de sugerencias que existen en nuestras oficinas.

- *Tramitación de quejas y sugerencias.*

Igualmente podrá presentar quejas y sugerencias ante el Consejo para la Defensa del Contribuyente, por cualquiera de las vías recogidas en el apartado de "Quejas y Sugerencias" de esta Carta de Servicios. Si desea información y asesoramiento en relación a este procedimiento puede dirigirse a cualquiera de nuestras oficinas o llamar a la Línea Directa del Catastro.

5 PRESENTACIÓN DE 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 un formulario disponible en la propia oficina y en el Portal del Catastro (<http://www.catastro.minhap.es>)

6 NORMATIVA

La normativa relacionada con la materia catastral, completa y actualizada, se encuentra disponible en el Portal del Catastro (<http://www.catastro.minhap.es>). El Boletín Oficial del Estado dispone de un código electrónico acerca de la normativa catastral.

Por significativas, se destacan las siguientes normas:

- Real Decreto Legislativo 1/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario.
- Real Decreto 417/2006, de 7 de abril, por el que se desarrolla el texto refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario.
- Real Decreto 1020/1993, de 25 de junio, por el que se aprueban las normas técnicas de valoración y el cuadro marco de valores del suelo y las construcciones para determinar el valor catastral de los bienes inmuebles de naturaleza urbana.
- Real Decreto 1464/2007, de 2 de noviembre, por el que se aprueban las normas técnicas de valoración catastral de los bienes inmuebles de características especiales.
- Orden HAC/2318/2003, de 31 de julio, por la que se determina la atribución de las funciones inspectoras en el ámbito de la Dirección General del Catastro y se aprueba el contenido y especialidades de los documentos de la Inspección Catastral.
- Orden EHA/3482/2006, de 19 de octubre, por la que se aprueban los modelos de declaración de alteraciones catastrales de los bienes inmuebles y se determina la información gráfica y alfanumérica necesaria para la tramitación de determinadas comunicaciones catastrales.

7 COMPROMISOS DE CALIDAD

EN REDUCCIÓN DE CARGAS ADMINISTRATIVAS:

- Reducir las cargas administrativas de los ciudadanos, incrementando la obtención directa por parte del Catastro de información disponible en otras Administraciones, evitando así que el ciudadano tenga que solicitar dicha información a otras Administraciones para posteriormente presentarla ante el Catastro.
- Reducir las cargas administrativas de los ciudadanos, facilitando el acceso a la Sede Electrónica del Catastro a las Administraciones, Fedatarios e Instituciones Públicas que la precisen y que cumplan con los requisitos establecidos, disminuyendo así las obligaciones formales de los ciudadanos en los procedimientos administrativos que realicen ante ellas.

EN LA EMISIÓN DE CERTIFICADOS Y OTROS DOCUMENTOS:

- Emitir los certificados catastrales en el 98 por 100 de los casos, en el mismo momento en que se solicita por el ciudadano, el 2 por 100 restante se entregará 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. Más allá de un error en su confección, el error puede estimarse tras la resolución del oportuno expediente de rectificación de la información catastral.
- Atender la demanda presencial 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.

EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL, TELEFÓNICA y TELEMÁTICA:

- Concertar cita previa, para ser atendido en nuestras oficinas por personal especializado cuando la materia lo requiera, en un plazo que no excederá de siete días hábiles desde su solicitud, salvo que usted 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 un plazo de un día hábil, para resolver las consultas formuladas a la Línea Directa que revistan especial complejidad y no puedan ser atendidas de inmediato, así como las remitidas mediante el apartado Contactar del Portal y la Sede Electrónica.
- Acceder telefónicamente 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.

EN EL SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS:

- Publicar semestralmente en el Portal del Catastro de la información relativa al cumplimiento de los compromisos de calidad de la Carta de Servicios. Esta publicación facilita el seguimiento y cuantificación de los compromisos adquiridos

8 INDICADORES

Para mejorar nuestras prestaciones evaluamos la calidad de nuestro servicio mediante los siguientes indicadores:

EN REDUCCIÓN DE CARGAS ADMINISTRATIVAS

- 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.

EN LA EMISIÓN DE CERTIFICADOS Y OTROS DOCUMENTOS:

- 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 errores en los mismos imputables al Catastro.
- 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.

EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL, TELEFÓNICA y TELEMÁTICA:

- 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 medio 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 del Catastro.
- Número de interrupciones de la Sede Electrónica del Catastro avisadas con más de 24 horas de antelación, con respecto al total de interrupciones del servicio.

EN EL SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS:

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

9 SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS

La Dirección General del Catastro establece algunas medidas para asegurar la igualdad de género, facilitar el acceso a los servicios y mejorar las condiciones de su prestación, así como sistemas normalizados de gestión de la calidad, gestión medioambiental, y gestión de la seguridad y salud laboral.

A continuación, se enumeran algunas de las medidas adoptadas en estas áreas

CALIDAD

Las líneas generales de la estrategia seguida por Catastro se fijan en su Plan Estratégico, desglosándose las actuaciones concretas a realizar cada año para la consecución de los objetivos allí expresados en el Plan de Objetivos anual. Los objetivos así expresados se encuentran vertebrados con el "Sistema de Índices de Eficiencia, Calidad y Eficacia (SIECE)", modelo de evaluación general de la Inspección General de los Servicios.

La calidad es un eje transversal en la planificación estratégica. Los objetivos estratégicos e instrumentales se ajustan por el cumplimiento de diversos compromisos de calidad.

ACCESIBILIDAD

- Proceso de adaptación continuo de las Oficinas de Atención al Ciudadano para el cumplimiento de las condiciones de accesibilidad (accesos, zonas de recepción, señalización, sistemas de información, áreas y elementos complementarios).
- Nivel AA-WAI de accesibilidad a los contenidos del Portal del Catastro y Sede Electrónica del Catastro.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

- La información contenida en las bases de datos catastrales, y especialmente aquella que comprende datos personales, está protegida por la Ley de Catastro Inmobiliario, Real Decreto Legislativo 1/2004 y por la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de datos de carácter personal, (LOPD).
- Protocolo de seguridad y normas estrictas de acceso a información catastral de usuarios de la propia Dirección General del Catastro y de otras Administraciones, Organismos y entidades que colaboran o que necesitan consultarla para el ejercicio de sus competencias.
- Existencia de una Unidad de Auditoría Interna para control del acceso y manejo de la información catastral.

MEDIO AMBIENTE

- Participación en el Plan de Ahorro y Eficiencia Energética de los Edificios de la Administración General del Estado. Guía de buenas prácticas. Aplicación del Plan de Contratación Pública Verde.
- Gestión racional y eficiente del consumo energético, generación y recogida selectiva de residuos, y reciclado de materiales.

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

- Participación en el modelo de Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales para la Administración General del Estado.
- Prueba periódica de simulacro para verificar el funcionamiento de los sistemas de seguridad y comprobar la eficacia de los planes de emergencia establecidos.

IGUALDAD DE GÉNERO

- La Dirección General del Catastro cumple con lo establecido en las Leyes para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, y en lo que se refiere a la adopción de medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación entre mujeres y hombres.
- Adopción de medidas concretas para la igualdad efectiva entre hombres y mujeres (composición de los Tribunales Calificadores de las oposiciones; composición y responsabilidades en el Consejo de Dirección).

10 MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN

El usuario que considere que se ha incumplido alguno de los compromisos declarados en la presente Carta de Servicios, podrá dirigir un escrito de reclamación a la Secretaría General, unidad responsable de la Carta.

Una vez analizada la reclamación, en caso de incumplimiento el titular de la Dirección General del Catastro contestará al ciudadano en un plazo máximo de 20 días hábiles, y le informará de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse y de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada.

El reconocimiento de un incumplimiento no dará lugar en ningún caso a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

Las reclamaciones podrán interponerse a través de las vías indicadas en el apartado de **“Presentación de Quejas y Sugerencias”**.

11 DIRECCIONES Y TELÉFONOS

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Secretaría General. Dirección General del Catastro.
Paseo de la Castellana, 272. 28046 Madrid

carta.servicios@catastro.minhap.es

Atención Electrónica

PORTAL DEL CATASTRO (información): <http://www.catastro.minhap.es>

SEDE ELECTRÓNICA DEL CATASTRO (gestión): <http://www.sedecatastro.gob.es>

24 horas/365 días al año, salvo incidencias e interrupciones programadas para mantenimiento y actualización.

Atención Telefónica

LINEA DIRECTA DEL CATASTRO 902 37 36 35

De Lunes a Viernes, de 9 a 19 horas, de 8 a 18 en las Islas Canarias.

Horario de verano (1 de julio-15 de septiembre): de 9 a 15 horas, de 8 a 14 en las Islas Canarias.

Atención Presencial

En las Gerencias del Catastro. Para concertar cita previa: 902 37 36 35

Puede conocer la dirección correspondiente y el horario de atención al público en nuestra página web (<http://www.catastro.minhap.es>). Esta información también se puede obtener a través de la Línea Directa del Catastro en el 902 37 36 35.

Dirección Postal

DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO
P. de la Castellana 272, 28046 Madrid

Se recomienda la consulta y utilización preferente de la atención telefónica y electrónica, para evitarle desplazamientos innecesarios y agilizar sus gestiones.