



MINISTERIO  
DE HACIENDA



SECRETARÍA DE ESTADO DE HACIENDA  
DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO

## **CIRCULAR NÚMERO 05.01/2004, DE 16 DE ABRIL, SOBRE EL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS CONTENIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS**

---

La Carta de Servicios de la Dirección General del Catastro contiene un conjunto de compromisos relativos a la tramitación y entrega de certificaciones a los interesados en unos plazos muy inferiores a los legalmente establecidos. Para establecer un indicador del grado de cumplimiento de este compromiso, la instrucción número 14.01/2000, de 28 de septiembre, disponía que las Gerencias debían remitir mensualmente información sobre la tramitación de certificaciones catastrales, resultado de un muestreo realizado sobre los expedientes catastrales.

La Carta de Servicios también establece unos indicadores consistentes en la realización de encuestas de satisfacción a los clientes para evaluar la calidad comprometida en los servicios de asistencia, asesoramiento e información a los ciudadanos. La instrucción 04.01/2000, de 29 de febrero, estableció el modelo de encuesta de satisfacción de los clientes del catastro y la obligación de las Gerencias de remitirlas mensualmente a los servicios centrales de la Dirección General.

Para ambas informaciones las Gerencias disponían hasta la fecha de sendos programas informáticos que permitían recibir esa información.

Con la implantación en la INTRANET del Catastro de un nuevo sistema de seguimiento de los indicadores de calidad mencionados (ENCUESTA), se ha puesto en funcionamiento una aplicación que permite realizar las siguientes funciones:

- Generar automáticamente desde los servicios centrales de la Dirección General la información relativa a la tramitación y entrega de las certificaciones catastrales a los interesados, y llevar seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos contenidos en la Carta de Servicios. Esta información evita la labor de realización de los muestreos semanales de los expedientes de certificados catastrales que hasta ahora se realizaban por las Gerencias.
- Grabar el resultado de todas las encuestas de satisfacción presentadas en las Gerencias y Subgerencias del Catastro, lo que agiliza el proceso de captura de esa información y su suministro a los servicios centrales de la Dirección General sin necesidad de realizar envíos mensuales.



- Realizar consultas, llevar el seguimiento, y emitir informes de los indicadores de seguimiento de la Carta de Servicios.

En virtud de lo anterior, se dictan las siguientes instrucciones:

PRIMERA.- Queda derogada la instrucción 14.01/2000, de 28 de septiembre, por lo que las Gerencias del Catastro no deberán realizar muestreos sobre los certificados catastrales emitidos, ni remitir a la Dirección General información sobre los mismos.

SEGUNDA.- Para el cumplimiento de la obligación de remitir la información sobre las encuestas de satisfacción a que se refiere la Instrucción 04.01/2000, de 29 de febrero, las Gerencias deberán utilizar la aplicación ENCUESTA que se va a implantar en la INTRANET de la Dirección General, de acuerdo con las correspondientes instrucciones impartidas por la Subdirección General de Estudios y Sistemas de Información.

Madrid, a 16 de abril de 2004  
EL DIRECTOR GENERAL

Fdo.: Jesús S. Miranda Hita.

**ILMOS. SRES. DELEGADOS DE ECONOMÍA Y HACIENDA Y GERENTES Y SUBGERENTES DEL CATASTRO.**