

Carta de Servicios Convencionales

Dirección General del Catastro

2011-2014



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
SEGUNDA DEL GOBIERNO

MINISTERIO
DE ECONOMÍA
Y HACIENDA

SECRETARÍA DE ESTADO DE
HACIENDA Y PRESUPUESTOS

SECRETARÍA GENERAL
DE HACIENDA

DIRECCIÓN GENERAL
DEL CATASTRO

Índice

1. Nos presentamos	3
2. Servicios	4
3. Derechos	7
4. Formas de colaboración	9
5. Quejas y sugerencias	10
6. Normativa	11
7. Compromisos	13
8. Indicadores	14
9. Medidas que aseguren la igualdad de género, que faciliten el acceso al servicio y mejoren las condiciones de la prestación	15
10. Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales	17
11. Medidas de Subsanación	20
12. Direcciones y teléfonos	21



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 establecida en 2007, con el fin de redefinir los niveles de calidad que queremos ofrecer a través de nuestras oficinas, nuestra plataforma telefónica y nuestra sede electrónica en Internet, 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.

- ♦ Funciones generales de DGC.
- ♦ Servicios prestados.
- ♦ Vías de atención al público.

♦ **Funciones generales de DGC**

- ✓ Mantener actualizada la descripción catastral de los bienes inmuebles.
- ✓ Elaborar y gestionar la cartografía catastral.
- ✓ Asignar los valores catastrales individualizados.
- ✓ Atribuir a los inmuebles un código de identificación único, la “referencia catastral”.
- ✓ Elaborar el Padrón Catastral y documentos que posibiliten a las entidades locales la gestión tributaria, especialmente del Impuesto sobre Bienes Inmuebles.
- ✓ Difundir la información catastral.

♦ **Servicios prestados**



En nuestras oficinas:

- ✓ Información presencial, telefónica, por correo convencional o por correo electrónico tanto de carácter general como respecto a inmuebles concretos.
- ✓ Asesoramiento y asistencia para el cumplimiento de las obligaciones con el Catastro, así como para la presentación de todo tipo de documentación.
- ✓ Expedición de certificados (literales y gráficos) de los datos que consten en el Catastro, solicitados en nuestras oficinas o por correo convencional.
- ✓ Emisión de cartografía (en soporte papel y digitalizada), ortofotografías (en soporte papel y digitalizadas) y otros documentos.

- ✓ Acceso telefónico y telemático gratuito para contactar con la Línea Directa del Catastro y acceder a los Servicios Electrónicos del Catastro.
- ✓ Recepción y tramitación de los escritos presentados de manera presencial o enviados por correo convencional.



A través de Internet:

A través de la **Sede Electrónica del Catastro**:(<http://www.sedecatastro.gob.es>)

- ✓ Consulta y certificación de datos catastrales.
- ✓ Consulta y descarga de cartografía y otra información catastral.
- ✓ Inicio de procedimientos catastrales.
- ✓ Notificación en procedimientos catastrales.

Consulta de información de carácter general a través del **Portal del Catastro**: (<http://www.catastro.meh.es>)

Pueden consultarse los servicios electrónicos proporcionados por la Dirección General del Catastro, en la **CARTA DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS DEL CATASTRO**, disponible en las oficinas, Puntos de Información Catastral, Portal del Catastro y Sede Electrónica del Catastro.



A través de la Línea Directa del Catastro (902373635)

- ✓ Información de carácter general y respecto a inmuebles concretos.
- ✓ Asesoramiento y asistencia para el cumplimiento de las obligaciones con el Catastro, así como para la presentación de todo tipo de documentación y solución de incidencias de los servicios electrónicos.
- ✓ Concertar cita previa para ser atendido en las oficinas catastrales por personal especializado cuando la materia lo requiera.



En los Puntos de Información Catastral

Oficinas autorizadas por la Dirección General del Catastro en distintas Organizaciones e Instituciones Públicas, fundamentalmente en Ayuntamientos. Su dirección está disponible en el **Portal del Catastro** (www.catastro.meh.es)

✓ Información y emisión de certificados catastrales.

♦ Vías de atención al público

En nuestras oficinas: en el horario indicado en el apartado 10 (preferentemente mediante cita previa obtenida a través de la Línea Directa del Catastro), para ser atendido por personal especializado.

A través de Internet: en el **Portal del Catastro** (www.catastro.meh.es) podrá obtener información y descargar programas de ayuda y a través de la **Sede Electrónica del Catastro**, (<http://www.sedecatastro.gob.es>) puede reportar incidencias y sugerencias con el fin de mejorar los servicios y la información que presta la Dirección General del Catastro.

Por teléfono: En la Línea Directa del Catastro (LDC), de acceso mediante el número **902.37.36.35** y con horario de **9 a 19 horas (8 a 18 horas en las Islas Canarias)**, le informarán sobre cualquier actuación relacionada con el Catastro, le aclararán el contenido de documentos y le ayudarán en la cumplimentación de las declaraciones. Esta línea dispone además de un servicio de contestador automático (24 horas), en el que podrá formular sus consultas fuera de ese horario.

A través de los Puntos de Información Catastral: en el **Portal del Catastro** (www.catastro.meh.es) podrá obtener información de la ubicación de los distintos Puntos de Información Catastral.

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 Públicas poniendo a su disposición la información necesaria para la gestión de los servicios que prestan, para facilitar la simplificación de trámites 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, encuestas de satisfacción, etc.) que se indican en el apartado 4 de esta Carta.
- ✓ Derecho a no presentar documentos no exigidos por la normativa vigente y a no aportar aquellos documentos ya presentados por Vd. 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 obtener copia sellada de los documentos presentados ante el Catastro, siempre que los aporten junto a los originales para su cotejo, así como derecho a la devolución de los originales de dichos documentos, en el caso de que no deban obrar en el expediente.
- ✓ 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.

- ♦ Encuestas de satisfacción a los ciudadanos.
- ♦ Iniciativas o sugerencias formulada a través del la Línea Directa del Catastro, buzón virtual del Portal del Catastro o en los buzones de las oficinas.
- ♦ A través de las quejas y sugerencias presentadas ante el Consejo para la Defensa del Contribuyente.

Encuestas de satisfacción a los ciudadanos.

En cada una de nuestras oficinas, puede participar si usted lo desea en una encuesta 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.

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**, del buzón virtual en el **Portal del Catastro** (www.catastro.meh.es) o en los buzones de sugerencias que existen en nuestras oficinas.

Quejas y Sugerencias

Igualmente podrá presentar las quejas y sugerencias mediante un escrito o a través de formularios oficiales del Consejo para la Defensa del Contribuyente, disponibles en las oficinas, en el **Portal del Catastro** (www.catastro.meh.es) y en la **Sede Electrónica del Catastro** (www.sedecatastro.gob.es), por cualquiera de las cuatro vías recogidas en el apartado de "Quejas y Sugerencias".

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.

FORMAS DE PRESENTACION DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS

5

La Dirección General del Catastro, como centro directivo integrado en la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos del Ministerio de Economía y Hacienda 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, si lo desea las podrá presentar:

- ✓ **De manera presencial:** mediante un escrito dirigido al responsable de la oficina o al Director General del Catastro o rellenando un formulario disponible en la propia oficina y en el **Portal del Catastro** (www.catastro.meh.es), presentado en la unidad de registro de la oficina.
- ✓ **Por correo postal:** dirigido al responsable de la oficina o al Director General del Catastro a la dirección que se recoge en el apartado de **"Direcciones y Teléfonos"**.
- ✓ **Por correo electrónico:** a través del apartado "Contactar" del **Portal del Catastro** (www.catastro.meh.es).
- ✓ Asimismo se podrán interponer a través del apartado de "Quejas y Sugerencias" de la **Sede Electrónica del Catastro** (<http://www.sedecatastro.gob.es>).

NORMAS LEGALES Y REGLAMENTARIAS MÁS IMPORTANTES:

- ✓ 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 legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.
- ✓ Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- ✓ Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.
- ✓ Ley 7/1986, de 24 de enero, de Ordenación de Cartografía.
- ✓ Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- ✓ 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 1127/2008, de 4 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Economía y Hacienda.
- ✓ Real Decreto 390/1998, de 13 de marzo, por el que se regulan las funciones y la estructura orgánica de las Delegaciones de Economía y Hacienda.
- ✓ Real Decreto 520/2005, de 13 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento general de desarrollo de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.
- ✓ Real Decreto 1671/2009 por el que se desarrolla parcialmente le Ley 11/2009 de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- ✓ Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente en la Secretaría de Estado de Hacienda.

- ✓ Resolución de 22 de julio de 2010, de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos, por la que se desarrolla el Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente y se determina su sede electrónica.
- ✓ Real Decreto 1366/2010, de 29 de octubre, por el que se aprueba la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales.
- ✓ Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.

♦ EN LA EMISIÓN DE CERTIFICADOS Y OTROS DOCUMENTOS:

- ✓ Entregar los certificados catastrales en el 95 por 100 de los casos, en el mismo momento en que se solicita por el ciudadano, el 5 por 100 restante se entregará en un plazo máximo de quince días hábiles desde su solicitud.
- ✓ Atender la demanda de cartografía catastral en papel en el momento y la de cartografía catastral digitalizada en un plazo máximo de cinco días hábiles desde su solicitud.

♦ EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA:

- ✓ Concertar cita previa, para ser atendido en las 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 usted pida una fecha posterior.
- ✓ El tiempo medio de espera por gerencia en los servicios de atención al público, no superará los 20 minutos, en caso de excederse, si el interesado lo desea, se remitirá a cita previa.
- ✓ Contactar con el ciudadano en un plazo de un día hábil, para resolver las consultas que se hayan formulado en la Línea Directa del Catastro que revistan especial complejidad y no puedan ser atendidas de inmediato.
- ✓ Acceso inmediato y gratuito desde la Gerencias, por los ciudadanos que lo precisen, a la Línea Directa del Catastro y a la Sede Electrónica del Catastro.
- ✓ Información sobre el estado de tramitación de los expedientes a través de la Línea Directa del Catastro.

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

◆ **EMISIÓN DE CERTIFICADOS Y OTROS DOCUMENTOS:**

- ✓ Porcentaje de certificados catastrales emitidos en el mismo día de la solicitud y porcentaje que son emitidos en quince días hábiles desde la solicitud, respecto al total de los emitidos.
- ✓ Porcentaje de solicitudes de cartografía catastral en papel, atendidas en el momento y porcentaje de solicitudes de cartografía catastral digital, atendidas en un plazo máximo de cinco días hábiles, respecto al total de solicitudes en papel y digitales respectivamente.

◆ **ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA:**

- ✓ 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 cuyo tiempo medio de espera por gerencia en los servicios de atención al público no ha superado los 20 minutos, en relación al total de los atendidos.
- ✓ Porcentaje de consultas de especial complejidad formuladas ante la LDC resueltas en el plazo de un día hábil, respecto al total de consultas de especial complejidad recibidas.
- ✓ Número de quejas por la imposibilidad de conexión desde las Gerencias a LDC y a la Sede Electrónica del Catastro, respecto al total de quejas recibidas.
- ✓ Número de quejas por la imposibilidad de obtener a través de la LDC información sobre el estado de tramitación de expedientes, respecto al total de quejas recibidas.

MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE FACILITEN EL ACCESO AL SERVICIO Y MEJOREN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN

9

La Dirección General del Catastro dentro del marco establecido por el Real Decreto 366/2007 de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado, viene realizando desde hace años la actividad de adaptación de sus Oficinas de Atención al Ciudadano, cumpliendo una gran parte de ellas, las condiciones de accesibilidad, número que se irá ampliando durante los próximos años, lo que permitirá que todas sus Oficinas de Atención y/o Registro cumplan con:

- ✓ Accesos, en especial en lo relativo a las puertas, intercomunicadores y sistemas de aviso o llamada, así como elementos de comunicación vertical (rampas, plataformas elevadoras, ascensores).
- ✓ Zonas y sistemas de recepción de las Oficinas de Atención al Ciudadano, en particular los vestíbulos y sistemas de control de acceso y seguridad.
- ✓ Señalización interior accesible (visual, acústica, táctil).
- ✓ Configuración de los puestos de atención (altura de los mostradores y espacio de circulación inmediato a los mismos).
- ✓ Sistemas interactivos de información (cuando no estén atendidos directamente por personal, los puntos de información estarán dotados de sistemas tales como paneles gráficos, sistemas audiovisuales y planos táctiles).
- ✓ Elementos complementarios (área higiénico-sanitaria accesible y pavimentos, principalmente).

En cuanto a la igualdad de género, la composición de los Tribunales Calificadores de las oposiciones de la Dirección General del Catastro están

constituidos en la misma proporción por hombres y mujeres, en el Consejo de Dirección existe un equilibrio de responsabilidades entre hombres y mujeres y se atiende a todo el personal en igualdad de condiciones, sin discriminación por razón de género.

SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

10

Dentro del marco de la Estrategia de Ahorro y Eficiencia Energética en España 2004-2012 se aprobó el 20 de julio de 2007 por Consejo de Ministros el Plan de Ahorro y Eficiencia Energética en los Edificios de la Administración General del Estado (PAEE-AGE), como una medida de desarrollo del "Plan de Ahorro y Eficiencia Energética (PAEE).

Mediante este Plan (PAEE-AGE), la Administración General del Estado asume el compromiso de contribuir al ahorro y la eficiencia energética en sus edificios, ejerciendo un papel ejemplarizante y de liderazgo en el uso eficiente de la energía.

La responsabilidad de la ejecución y seguimiento del PAEE-AGE es encomendado a cada Ministerio a través de su Subsecretaría. Por su parte el Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE) dependiente del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, es el responsable del seguimiento general del mismo.

Como complemento a este Plan, para la elaboración y adopción de un programa de compras verdes para las distintas administraciones, se aprueba por Consejo de Ministros, en su reunión de 11 de enero de 2008, y a propuesta de la Ministra de Medio Ambiente y el Ministro de Economía y Hacienda el Plan de Contratación Pública Verde de la Administración General del Estado, sus Organismos Públicos, y las Entidades Gestoras de la Seguridad Social, que contempla:

- ✓ La priorización por parte de las administraciones de la adquisición de determinados objetos fabricados con materiales reciclados.

- ✓ Las políticas de adquisiciones públicas se priorizará la compra de materiales reutilizables.
- ✓ Un plan de auditoría energética en sus edificios, poniendo en marcha medidas de mejora del ahorro y la eficiencia energética y de incorporación de energías renovables en los mismos.»
- ✓ Introducir en los concursos públicos de contratación de servicios la necesidad de presentar un informe sobre medidas de eficiencia energética utilizadas por las posibles contratadas, favoreciendo a las empresas que presenten un modelo de funcionamiento sostenible.
- ✓ Establecer una estrategia de compras públicas, que incorpore criterios obligatorios de Sostenibilidad y de lucha contra el cambio climático.

La Dirección General del Catastro como organismo perteneciente a la Administración General del Estado participa activamente en el PAEE-AGE y en el Plan de Contratación Pública Verde de la Administración General del Estado, colaborando con el medio ambiente mediante la reducción de emisiones, fomentando el uso de materiales reciclados, gestionando de manera racional los residuos, desarrollando nuestros sistemas para incrementar la prestación de servicios electrónicos que eviten los desplazamientos y reduzcan los documentos en papel y usando criterios de uso adecuado de la energía y la eficiencia energética en nuestra contratación.

En materia de prevención de riesgos laborales desde la entrada en vigor de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, Ley 31/95, y del Real Decreto 1488/98, de 10 de julio, de adaptación de la legislación de riesgos laborales a la Administración General del Estado, el Ministerio de Economía y Hacienda ha llevado a cabo un conjunto de actuaciones en materia de prevención de riesgos laborales, entre las que cabe destacar las siguientes:

- ✓ Constitución del Servicio de Prevención Propio.
- ✓ Constitución de los Órganos de participación y consulta en Servicios centrales y mayoría de Delegaciones.
- ✓ Establecimiento de un Plan de Prevención, donde se definen la secuencia de actuaciones a realizar.

- ✓ Realización de la Evaluación inicial de riesgos en todos los centros, tanto en Servicios Centrales como en Servicios Periféricos
- ✓ Planificación de la actividad preventiva y seguimiento de la misma en Servicios Centrales y mayoría de Delegaciones.
- ✓ Formación e información a todos los trabajadores sobre los riesgos de su puesto de trabajo e información general en materia de prevención de riesgos laborales.
- ✓ Establecimiento de mecanismos de consulta y comunicación con los Delegados de Prevención
- ✓ Consolidación de la red de Empleados Públicos Designados en las Delegaciones
- ✓ Aplicación de la normativa de prevención de riesgos laborales en las actuaciones y procedimientos realizados.

Para organizar y diseñar procedimientos y mecanismos dirigidos al cumplimiento estructurado y sistemático de todos los requisitos establecidos en la legislación de prevención de riesgos laborales se ha elaborado un Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales (SGPRL), compuesto por un conjunto de elementos interrelacionados que tienen como objetivo establecer unas directrices y unos objetivos en prevención de riesgos laborales.

La Dirección general del Catastro como organismo del Ministerio de Economía y Hacienda participa en su Plan de Prevención de Riesgos Laborales, en el que se definen los objetivos de la prevención, se asignan responsabilidades y funciones en esa materia a los diferentes niveles jerárquicos del Ministerio y se describe la organización preventiva, detallando los recursos humanos y técnicos que la constituyen.

Los compromisos asumidos por el Catastro con sus usuarios a través de esta Carta de Servicios se concretan a través de las medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los mismos. Así:

- ✓ En caso de que el certificado emitido sea incorrecto, le entregaremos, sin coste alguno para usted, un nuevo certificado cuando la incorrección sea por errores imputables a esta Administración. La petición podrá formularse directamente a través de la Línea Directa del Catastro.
- ✓ En caso de incumplimiento de los compromisos declarados, podrá dirigir 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 al Director General del Catastro y no dará en ningún caso, lugar a responsabilidad patrimonial por parte 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 cuatro vías indicadas en el apartado de **“Quejas y Sugerencias”**,

GERENCIA	DIRECCIÓN	TELÉFONO Y HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
ALBACETE	Francisco Fontecha, 2, 02071 Albacete gerencia.territorial@albacete.catastro.meh.es Autobuses: Céntrico. Mayoría líneas autobuses urbanos.	Tel.: 967/19.18.40 Horario de atención al público de 9 a 14:00
ALICANTE	Reyes Católicos, 39, 03071 Alicante gerencia.territorial@alicante.catastro.meh.es Autobuses: 2-3-5-6-7-9-12ª-12B-20-20H-21-22-23-24	Tel.: 965/13.58.90 Horario de atención al público de 9 a 17:15 de lunes a jueves, y de 9 a 14 h los viernes. Horario de verano (16 de junio a 15 de septiembre) de 9 a 14 h.
ALMERÍA	Plaza Emilio Pérez, 1. 04071 Almería gerencia.territorial@almeria.catastro.meh.es Autobuses: Céntrico. Mayoría líneas autobuses urbanos	Tel.: 950/28.17.35 Horario de atención al público de 9 a 14:00
ANDALUCÍA	Avda. Innovación-Ed.Convención, 41071 Sevilla gerencia.regional@andalucia.catastro.meh.es	Tel.: 954/ 26 93 01 Horario de atención al público de 9 a 17:30 de lunes a jueves, y de 9 a 14 h, los viernes. Horario de verano (16 de junio a 15 de septiembre) de 8 a 15 h.
ARAGÓN	Albareda, 18, 50071 Zaragoza gerencia.regional@aragon.catastro.meh.es Autobuses: Números 20, 21, 34 y 35	Tel.: 976/76.98.10 Horario de atención al público de 9 a 17:30 de lunes a jueves, y de 9 a 14 h, los viernes. Horario de verano (16 de junio a 15 de septiembre) de 9 a 14 h.
ASTURIAS	Gil de Jaz, 10, 33071 Oviedo gerencia.regional@asturias.catastro.meh.es Autobuses: Números 2-8-9-10-11 y 12	Tel.: 985/ 96.31.18 Horario de atención al público de 9 a 14:00

GERENCIA	DIRECCIÓN	TELÉFONO Y HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
ÁVILA	Plaza Adolfo Suárez, s/n, 05071 Ávila gerencia.territorial@avila.catastro.meh.es Autobuses: Céntrico. Mayoría líneas autobuses urbanos	Tel.: 920/ 35.28.00 Horario de atención al público de 9 a 14:00
BALEARES	Gaspar Sabater, 3, 07071 Palma de Mallorca gerencia.regional@balears.catastro.meh.es	Tel.: 971/ 62.70.01 Horario de atención al público de 9 a 14:00
Menorca	Avda. de Menorca, 94, 07071 Maón gerencia.regional@balears.catastro.meh.es	Tel.: 971/ 35.68.48 Horario de atención al público de 9 a 14:00
Ibiza	Madrid, 64, 07071 Ibiza gerencia.regional@balears.catastro.meh.es	Tel.: 971/ 19.4.171 Horario de atención al público de 9 a 14:00
BURGOS	Vitoria, 39, 09071 Burgos gerencia.territorial@burgos.catastro.meh.es Autobuses: Céntrico. Mayoría líneas autobuses urbanos	Tel.: 947/ 25.67.90 Horario de atención al público de 9 a 14:00
CÁCERES	Plaza Hernán Cortés, 3, 10071 Cáceres gerencia.territorial@caceres.catastro.meh.es Autobuses:Nº L1 L2	Tel.: 927/ 62.51.30 Horario de atención al público de 9 a 14:00
CÁDIZ	Rafael de la Viesca, 3, 11071 Cádiz gerencia.territorial@cadiz.catastro.meh.es Autobuses: Céntrico. Mayoría líneas autobuses urbanos	Tel.: 956/22.45.01 Horario de atención al público de 9 a 14:00

GERENCIA	DIRECCIÓN	TELÉFONO Y HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
Lanzarote	Edif. de la AEAT C/ Vargas, 6, 35571 Arrecife gerencia.regional@canarias.catastro.meh.es	Tel.: 928/ 84.45.99 Horario de atención al público de 9 a 14:00
CANTABRIA	Pza.Obispo Eguino Trecu, 3, 39071 Santander gerencia.regional@cantabria.catastro.meh.es	Tel.: 942/36.59.60 Horario de atención al público de 9 a 17:30 de lunes a jueves, y de 9 a 14 h, los viernes. Horario de verano (16 de junio a 15 de septiembre) de 8 a 15 h.
CASTILLA-LA MANCHA	Plaza Buzones, 6, 45071 Toledo gerencia.regional@camancha.catastro.meh.es Autobuses: Céntrico. Mayoría líneas autobuses urbanos	Tel.: 925/25.90.00 Horario de atención al público de 9 a 14:00
CASTILLA-LEÓN	Pº de Isabel la Católica, 9, 47071 Valladolid gerencia.regional@casleon.catastro.meh.es Autobuses: Céntrico. Mayoría líneas autobuses urbanos	Tel.: 983/36.26.00 Horario de atención al público de 9 a 17:30 de lunes a jueves, y de 9 a 14 h, los viernes. Horario de verano (16 de junio a 15 de septiembre) de 9 a 14 h.
CASTELLÓN	Paseo Ribalta, 12, 12071 Castellón gerencia.territorial@castellon.catastro.meh.es Autobuses: 3,10, 11 y 12	Tel.: 964/72.39.60 Horario de atención al público de 9 a 14:00
CIUDAD REAL	Ruiz Morote, 4, 13071 Ciudad Real gerencia.territorial@ciudadreal.catastro.meh.es Autobuses: Céntrico. Mayoría líneas autobuses urbanos	Tel.: 926/27.17.00 Horario de atención al público De 9 a 14:00
CUENCA	Parque de San Julián 19, 16071 Cuenca gerencia.territorial@cuenca.catastro.meh.es Las líneas de autobuses con parada cercana (C/ Carretera) son: 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7	Tel.: 969 24 08 72 Horario de atención al público de 9 a 14:00

GERENCIA	DIRECCIÓN	TELÉFONO Y HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
CÓRDOBA	<p>Avda. de Gran Capitán, 7, 14071 Córdoba</p> <p>gerencia.territorial@cordoba.catastro.meh.es</p> <p>Autobuses: Números 1-2-4-5-6-8-9-10-11-12 y 13</p>	<p>Tel.: 957/49.80.80</p> <p>Horario de atención al público de 9 a 14:00</p>
EXTREMADURA	<p>Manuel Fernández Mejías, 3, 06071 Badajoz</p> <p>gerencia.regional@extremadura.catastro.meh.es</p> <p>Autobuses: Números 16 A y 3</p>	<p>Tel.: 924/22.07.14</p> <p>Horario de atención al público de 9 a 14:00</p>
GALICIA	<p>Comandante Fontanes, 7, 15071 A Coruña</p> <p>gerencia.regional@galicia.catastro.meh.es</p> <p>Autobuses 1-2-3-3A-4-5-6-7-11-20-22 y 24</p>	<p>Tel.: 981/16.13.72</p> <p>Horario de atención al público de 9 a 17:30 de lunes a jueves, y de 9 a 14 h, los viernes.</p> <p>Horario de verano (16 de junio a 16 de septiembre) de 8:30 a 14:30 h.</p>
GIRONA	<p>Travesía de la Cruz, 1, 17071 Girona</p> <p>gerencia.territorial@girona.catastro.meh.es</p> <p>Autobuses: Céntrico. Mayoría líneas autobuses urbanos</p>	<p>Tel.: 972/22.50.50</p> <p>Horario de atención al público de 9 a 17:30 de lunes a jueves, y de 9 a 14 h, los viernes. Horario de verano (16 de junio a 15 de septiembre) de 8 a 15 h.</p>
GRANADA	<p>Mesones, 26, 18071 Granada</p> <p>gerencia.territorial@granada.catastro.meh.es</p> <p>Autobuses: Números 11 y 4</p>	<p>Tel.: 958/53.59.40</p> <p>Horario de atención al público de 9 a 17:30 de lunes a jueves, y de 9 a 14 h, los viernes.</p> <p>Horario de verano (16 de junio a 16 de septiembre) de 8 a 15 h.</p>
GUADALAJARA	<p>Plaza del Jardinillo, 1, 19071 Guadalajara</p> <p>gerencia.territorial@guadalajara.catastro.meh.es</p> <p>Autobuses: Números 3</p>	<p>Tel.: 949/23.41.00</p> <p>Horario de atención al público de 9 a 14:00</p>

GERENCIA	DIRECCIÓN	TELÉFONO Y HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
HUELVA	<p>Pasaje la Botica, 5, 21071 Huelva</p> <p>gerencia.territorial@huelva.catastro.meh.es</p> <p>Autobuses: Números 2</p>	<p>Tel.: 959/54.14.40</p> <p>Horario de atención al público de 9 a 14:00</p>
HUESCA	<p>Plaza de Navarra, 11, 22071 Huesca</p> <p>gerencia.territorial@huesca.catastro.meh.es</p> <p>Autobuses: Céntrico. Mayoría líneas autobuses urbanos</p>	<p>Tel.: 974/23.89.00</p> <p>Horario de atención al público de 9 a 14:00</p>
JAEN	<p>Carrera de Jesús, 7, 23071 Jaén</p> <p>gerencia.territorial@jaen.catastro.meh.es</p> <p>Autobuses: Céntrico. Mayoría líneas autobuses urbanos</p>	<p>Tel.: 953/24.51.50</p> <p>Horario de atención al público de 9 a 17:30 de lunes a jueves, y de 9 a 14 h, los viernes.</p> <p>Horario de verano (16 de junio a 15 de septiembre) de 9 a 14 h.</p>
LA RIOJA	<p>Avda. Constitución, 6-8, 26071 Logroño</p> <p>gerencia.regional@rioja.catastro.meh.es</p> <p>Autobuses: Números 1A 1B</p>	<p>Tel.: 941/24.60.22</p> <p>Horario de atención al público de 9 a 14:00</p>
LUGO	<p>Rua do Teatro, 4, 27071 Lugo</p> <p>gerencia.territorial@lugo.catastro.meh.es</p> <p>Autobuses: Números 1A, 6, 9, 9A y 12.</p>	<p>Tel.: 982/26.51.01</p> <p>Horario de atención al público de 9 a 14:00</p>
MADRID	<p>Guzmán El Bueno, 139, 28071 Madrid</p> <p>gerencia.regional@madrid.catastro.meh.es</p> <p>Autobuses: 2-45-F y Circular Metro: Líneas 6 y 7</p>	<p>Tel.: 1/545.07.97-8</p> <p>Horario de atención al público de 9 a 17:30 de lunes a jueves, y de 9 a 14 h, los viernes.</p> <p>Horario de verano (16 de junio a 15 de septiembre) de 9 a 14 h.</p>

GERENCIA	DIRECCIÓN	TELÉFONO Y HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
MÁLAGA	<p>Avda. Andalucía, 2, 29071 Málaga</p> <p>gerencia.territorial@malaga.catastro.meh.es</p> <p>Autobuses: Céntrico. Mayoría líneas autobuses urbanos</p>	<p>Tel.: 952/07.56.00</p> <p>Horario de atención al público de 9 a 14:00</p>
MURCIA	<p>Santa Teresa, 12, 30071 Murcia</p> <p>gerencia.regional@murcia.catastro.meh.es</p> <p>Autobuses: Números Rayo 15</p>	<p>Tel.: 968/27.47.47</p> <p>Horario de atención al público de 9 a 14:00</p>
OURENSE	<p>Hnos. Villar, 17, 32071 Ourense</p> <p>gerencia.territorial@ourense.catastro.meh.es</p> <p>Autobuses: Céntrico. Mayoría líneas autobuses urbanos</p>	<p>Tel.: 988/23.75.53</p> <p>Horario de atención al público de 9 a 14:00</p>
PALENCIA	<p>Avda. Simon Nieto, 10, 34071 Palencia</p> <p>gerencia.territorial@palencia.catastro.meh.es</p> <p>Autobuses: Céntrico. Mayoría líneas autobuses urbanos</p>	<p>Tel.:979/70.68.40</p> <p>Horario de atención al público de 9 a 14:00</p>
PONTEVEDRA	<p>Andrés Muruais, 4, 36071 Pontevedra</p> <p>gerencia.territorial@pontevedra.catastro.meh.es</p> <p>Autobuses: Céntrico. Mayoría líneas autobuses urbanos</p>	<p>Tel.: 986/86.83.11</p> <p>Horario de atención al público de 9 a 17:30 de lunes a jueves, y de 9 a 14 h, los viernes. Horario de verano (16 de junio a 15 de septiembre) de 8 a 15 h.</p>
SALAMANCA	<p>Reina, 2, 37071 Salamanca</p> <p>gerencia.territorial@salamanca.catastro.meh.es</p> <p>Autobuses: Céntrico. Mayoría líneas autobuses urbanos</p>	<p>Tel.: 923/28.11.77</p> <p>Horario de atención al público de 9 a 14:00</p>

GERENCIA	DIRECCIÓN	TELÉFONO Y HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
STA. CRUZ TENERIFE	Ramón y Cajal, 3, 38071 Sta. Cruz de Tenerife gerencia.territorial@tenerife.catastro.meh.es Autobuses: Números 905-913 y 914	Tel.: 922/53.39.90 Horario de atención al público de 9 a 14:00
S. Cruz de La Palma	Edif. AEAT Avda. Indianos, 10, 38071 S. Cruz de La Palma gerencia.territorial@tenerife.catastro.meh.es	Tel.: 922/ 41.13.17 Horario de atención al público de 9 a 14:00
SEGOVIA	Cronista Ildefonso Rodríguez, 1, 40071 Segovia gerencia.territorial@segovia.catastro.meh.es Autobus urbano, líneas 1, 2, 3 y 5	Tel.: 921/46.64.00 Horario de atención al público de 9 a 14:00
TARRAGONA	Pere Martell, 38-40, 43071 Tarragona gerencia.territorial@tarragona.catastro.meh.es Autobuses: Número 8	Tel.: 977/24.58.00 Horario de atención al público de 9 a 14:00
TERUEL	Avda. Sagunto, 24, 44071 Teruel gerencia.territorial@teruel.catastro.meh.es Autobuses: Céntrico. Mayoría líneas autobuses urbanos	Tel.: 978/61.95.00 Horario de atención al público de 9 a 14:00
VALENCIA	Roger de Lauria, 26, 46071 Valencia gerencia.regional@valencia.catastro.meh.es Autobuses 5, 6, 10, 13, 14, 15, 32, 35, 62 y 81 y Metro líneas 3 y 5	Tel.: 96/398.29.28 Horario de atención al público de 9 a 17:30 de lunes a jueves, y de 9 a 14 h, los viernes. Horario de verano (16 de junio a 15 de septiembre) de 9 a 14 h
ZAMORA	Plaza Castilla y León, 1, 49071 Zamora gerencia.territorial@zamora.catastro.meh.es Autobuses: Céntrico. Mayoría líneas autobuses urbanos	Tel.: 980/53.28.95 Horario de atención al público de 9 a 14:00

GERENCIA	DIRECCIÓN	TELÉFONO Y HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
CARTAGENA	Campos, 2, 30271 Cartagena subgerencia@cartagena.catastro.meh.es Autobuses: Céntrico. Mayoría líneas autobuses urbanos	Tel.: 968/32.11.46 Horario de atención al público de 9 a 14:00
GIJÓN	Anselmo Cifuentes, 13, 33271 Gijón subgerencia@gijon.catastro.meh.es Autobuses: Números 1-12-15-16-18-24 y 27	Tel.: 985/34.72.51 Horario de atención al público de 9 a 14:00
VIGO	Lalín, 2, 36271 Vigo subgerencia@vigo.catastro.meh.es Autobuses: Números 1-3-6-11-15-26-9-13-Circular Centro	Tel.: 986/ 21.33.49 Horario de atención al público de 9 a 14:00
JEREZ DE LA FRONTERA	Tornería, 20, 11471 Jerez de la Frontera subgerencia@jerez.catastro.meh.es Autobuses: Céntrico. Mayoría líneas autobuses urbanos	Tel.: 956/35.00.42 Horario de atención al público de 9 a 14:00
CEUTA	Santander, 1-bajo, 51071 Ceuta subgerencia@ceuta.catastro.meh.es Autobuses: Céntrico. Mayoría líneas autobuses urbanos	Tel.: 956/52.48.34 Horario de atención al público de 9 a 14:00
MELILLA	Plaza del Mar, V Centenario 9º, 52071 Melilla subgerencia@melilla.catastro.meh.es Autobuses: Céntrico. Mayoría líneas autobuses urbanos	Tel.: 952/69.63.53 Horario de atención al público de 9 a 14:00

- **DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO:** P. de la Castellana 272, 28046 Madrid
Tel.: 91583 66 90- Fax: 91 583 67 97
- **LÍNEA DIRECTA DEL CATASTRO** 902 37 36 35
- **SEDE ELECTRÓNICA DEL CATASTRO**(<http://www.sedecatastro.gob.es>)
- **PORTAL DEL CATASTRO** (<http://www.catastro.meh.es>)
- **UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS**
Secretaría General. Dirección General del Catastro.
Paseo de la Castellana, 272. 28046 Madrid
carta.servicios@catastro.meh.es