

CATASTRO

Carta de Servicios

DIRECCIÓN GENERAL
DEL CATASTRO

2019-2022



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA

SECRETARÍA DE ESTADO
DE HACIENDA

DIRECCIÓN GENERAL
DEL CATASTRO





ÍNDICE

I.	INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL.....	3
I.1.	Datos identificativos y fines.....	3
I.2.	Relación de servicios que se prestan.....	4
a).	A través de internet:	4
b).	A través de la línea directa del catastro:.....	5
c).	En los puntos de información catastral:	6
d).	En nuestras oficinas (Gerencias del Catastro):	7
e).	En las oficinas de aquellas entidades locales con convenio suscrito con Catastro, si el régimen de convenio así lo contempla:	7
I.3.	Derechos de la ciudadanía y usuarios/as	8
I.4.	Participación y colaboración de la ciudadanía y usuarios/as	10
I.5.	Presentación de quejas y sugerencias.....	11
I.6.	Normativa.....	11
II.	COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS	12
II.1.	Compromisos de calidad.....	12
II.2.	Indicadores:	13
III.	SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS.....	14
III.1.	Medidas que aseguren la igualdad de género, que atiendan a la diversidad, que faciliten el acceso y mejoren las condiciones de prestación del servicio.	14
III.2.	Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales	16
IV.	MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN Y REPARACIÓN	17
V.	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	17
	ANEXO: Direcciones y horario de atención, en las Gerencias Regionales y Territoriales del Catastro.....	19



I. INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

I.1. Datos identificativos y fines

El Catastro Inmobiliario es un registro administrativo dependiente del Ministerio de Hacienda, en el que se describen los bienes inmuebles rústicos, urbanos y de características especiales. Está regulado por el texto refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2004, de 5 de marzo.

De acuerdo con lo dispuesto por el Real Decreto 1113/2018, de 7 de septiembre, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Hacienda, la Dirección General del Catastro se integra en la Secretaría de Estado de Hacienda, y tiene a su cargo la planificación, dirección, coordinación, control y, en su caso, ejecución, de las siguientes competencias, de acuerdo con lo previsto en el texto refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario, que ejercerá directamente o, en su caso, desconcentradamente a través de las Gerencias del Catastro:

- a) La valoración catastral, incluyendo la coordinación de valores, la aprobación de las ponencias de valores, los procedimientos de valoración colectiva, la renovación del catastro rústico y la gestión del observatorio catastral del mercado inmobiliario.
- b) La elaboración y gestión de la cartografía catastral.
- c) La inspección y la regularización catastral.
- d) La tramitación de los procedimientos de declaración, comunicación, solicitud y subsanación de discrepancias, así como la normalización y simplificación de documentos, trámites y procedimientos.
- e) La resolución de los recursos y procedimientos de revisión competencia de la Dirección General, así como la revocación de los actos dictados por las Gerencias del Catastro.
- f) La colaboración y el intercambio de información con otras Administraciones, Instituciones y Fedatarios públicos, así como la coordinación con el Registro de la Propiedad.
- g) La suscripción de los convenios de colaboración para el ejercicio de funciones catastrales.
- h) Los servicios de información y asistencia a los ciudadanos, sean de atención presencial, o de acceso telefónico o telemático, así como las relaciones con el Consejo para la Defensa del Contribuyente.
- i) Los procedimientos de difusión y acceso a la información catastral, sin perjuicio de las funciones que corresponden a la Secretaría General Técnica en relación a la información económico-financiera que corresponde proveer al Departamento.
- j) La tramitación de los procedimientos sancionadores en materia catastral.



- k) El diseño, implementación, explotación y mantenimiento de los sistemas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos precisos para el desarrollo de las funciones catastrales.
- l) La gestión de la Sede Electrónica, del acceso a los servicios catastrales de administración digital, así como del archivo de los documentos electrónicos.
- m) La elaboración y el análisis de la información estadística contenida en las bases de datos catastrales y la relativa a la tributación de los bienes inmuebles.
- n) El registro de los documentos y la custodia y mantenimiento de los archivos catastrales.
- ñ) La gestión de las tasas por la prestación de servicios catastrales.
- o) La gestión de los servicios generales de régimen interior, de los recursos materiales, así como del presupuesto del órgano directivo y, en particular, la tramitación de las propuestas de adquisición de bienes y servicios de su competencia.
- p) El desarrollo de las actividades de mejora continua de la calidad del servicio.
- q) La gestión de los recursos humanos y de la formación específica del personal del órgano directivo.
- r) La iniciativa para la elaboración, la propuesta de aprobación de disposiciones relacionadas con los procedimientos y sistemas de valoración fiscal de los bienes inmuebles a los que se refiere el texto refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario.
- s) La publicación de la información relevante para garantizar el conocimiento de la actividad del Catastro y la resolución de las solicitudes de acceso a dicha información en materia de transparencia.
- t) Las relaciones institucionales con otros órganos u organismos de la Administración General del Estado, así como con las comunidades autónomas, corporaciones locales, organismos internacionales, terceros países y cualquier otra institución pública o privada.
- u) Las relaciones con las Gerencias del Catastro, la coordinación de sus actuaciones y la fijación y seguimiento de sus objetivos.

I.2. Relación de servicios que se prestan

a). A través de internet:

En la Sede Electrónica del Catastro:

Servicios a la ciudadanía, empresas y profesionales:

- Acceso Libre:
 - Consulta de cartografía, datos catastrales y referencia catastral.
 - Validación de certificados.
 - Servicio Web de mapas.
 - Generación de predeclaraciones catastrales.



- Acceso con certificado:
 - Consulta y certificación catastral.
 - Inicio de procedimientos.
 - Generación de declaraciones catastrales (modelo 900D).
 - Notificaciones en procedimientos catastrales.
 - Generación de Informes de Validación de Representación Gráfica Alternativa (IVGA).
 - Consulta del estado de los expedientes.
 - Relación de accesos a información de inmuebles de un titular.
 - Modificación del estado de las certificaciones catastrales.
 - Consulta masiva de datos.
 - Descarga de cartografía e información alfanumérica catastral de ámbito municipal.
 - Consulta de información de las Ayudas de la Política Agraria Común (PAC) solicitadas sobre inmuebles de su titularidad.

Servicios específicos a instituciones y colaboradores registrados:

- Acceso a la información catastral en el ámbito de sus competencias, mediante acceso directo a aplicaciones y servicios Web.
- Intercambios de información con Notarios, Registradores y entidades que colaboran en el mantenimiento de la información catastral, mediante intercambios de ficheros.

En el Portal del Catastro:

Información acerca del Catastro Inmobiliario, normativa reguladora, difusión de la información catastral (acceso a la información, productos, informes de mercado, estadísticas y publicaciones), procedimientos y trámites, colaboración administrativa, Coordinación Catastro - Registro, Actividad Internacional y Consejo para la Defensa del Contribuyente.

b). A través de la línea directa del catastro:

Se pueden obtener los siguientes servicios:

- Información general y particular de inmuebles y expedientes.
- Asesoramiento sobre obligaciones con el Catastro.
- Resolución de incidencias sobre servicios electrónicos.
- Concertar cita previa para ser atendido en las oficinas del Catastro.
- Cooperación con los Ayuntamientos durante el período voluntario y ejecutivo del IBI.
- Colaboración con la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT), en la Campaña IRPF.



Las consultas que revistan una especial complejidad, y no puedan ser atendidas de inmediato, serán contestadas en un plazo máximo de 24 horas.

Fuera del horario de atención, pueden formularse consultas mediante la grabación de un mensaje en un contestador automático. Facilitando un número de teléfono de contacto, tales consultas serán respondidas a partir de las 14:00 del día siguiente.

c). En los puntos de información catastral:

Oficinas autorizadas por la Dirección General del Catastro en distintas Organizaciones Públicas e Instituciones, fundamentalmente en Ayuntamientos, donde la ciudadanía puede acceder a la información catastral y obtener los siguientes servicios básicos:

- a) Servicio de consulta de datos catastrales no protegidos, certificación de la referencia catastral y consulta de cartografía.
- b) Servicio de consulta y certificación de datos catastrales protegidos, por los titulares catastrales, sus representantes o personas autorizadas por ellos.
- c) Servicio de certificación negativa de bienes inmuebles o de la circunstancia de no figurar como titular catastral.
- d) Servicio de consulta para los titulares catastrales sobre información relativa a las solicitudes de ayuda de la última campaña de la Política Agrícola Común (PAC) con relación a las parcelas rústicas de su titularidad declaradas en aquellas solicitudes.

Así mismo, previa solicitud de la institución correspondiente, se autorizarán la prestación de los siguientes servicios:

- e) Servicio de consulta y certificación de datos catastrales protegidos por parte de titulares catastrales de las parcelas colindantes, titulares o cotitulares de derechos reales, de arrendamiento y aparcería así como por parte de herederos y sucesores en los términos establecidos en el artículo 53.1 c), d) y e) del texto refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2004, de 5 de marzo, en las condiciones fijadas por la Dirección General del Catastro.
- f) Servicio de notificación de acuerdos catastrales, tanto por comparecencia electrónica si el interesado aporta la clave concertada recibida al efecto, como por comparecencia presencial ante el Punto de Información Catastral.
- g) Servicio de recepción, digitalización y registro de escritos y documentación relativa a los procedimientos catastrales o con incidencia en el ámbito de actuación del Catastro Inmobiliario, empleando los sistemas informáticos de la Dirección General del Catastro.



En todo caso, se observarán las instrucciones, circulares y criterios técnicos y de seguridad dictados por la citada Dirección General.

- h) Servicios integrales de información, así como de asistencia al ciudadano, en particular en la confección de declaraciones y en la utilización del asistente gráfico.
- i) Servicio de presentación electrónica de declaraciones catastrales en nombre del interesado, por funcionario público habilitado para ello.
- j) Servicio de concertación de cita previa para ser atendido en las Gerencias.
- k) Cualquier otro servicio que pueda implantarse en los términos que se establezcan mediante Resolución aprobada al efecto por el Director General del Catastro.

d). En nuestras oficinas (Gerencias del Catastro):

En las Gerencias Regionales y Territoriales del Catastro se podrán obtener los siguientes servicios:

- Información tanto de carácter general como respecto a inmuebles concretos, respetando las limitaciones establecidas para el acceso a los datos protegidos en la legislación vigente.
- 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.

Se recomienda que antes de acudir a las oficinas se concierte cita previa en la Línea Directa del Catastro.

e). En las oficinas de aquellas entidades locales con convenio suscrito con Catastro, (cuando régimen de convenio así lo contemple):

La Dirección General del Catastro, para acercar y mejorar los servicios que presta, ha suscrito convenios con numerosas entidades locales.

En virtud de esa colaboración, la ciudadanía pueden acceder desde Ayuntamientos y Diputaciones Provinciales a una serie de servicios catastrales que, dependiendo del tipo de convenio suscrito, abarcan desde la presentación de la documentación correspondiente hasta la tramitación y



resolución de los diversos procedimientos que deben iniciarse ante el Catastro en relación con los bienes inmuebles (cambios de titularidad, nuevas construcciones, ampliaciones o reformas...etc)

Puede consultarse en la página web del catastro la lista de entidades que han firmado convenio con la Dirección General del Catastro.

I.3. Derechos de la ciudadanía y usuarios/os

Los derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas están reconocidos en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. En relación con los servicios prestados, la Dirección General del Catastro les reconoce y garantiza los siguientes derechos:

- a) A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- c) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- d) Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- e) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- f) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley (certificado o DNI electrónico, cl@ve y clave concertada del Catastro).
- h) A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

Asimismo, el artículo 53 de la referida Ley 39/2015, de 1 de octubre, reconoce los derechos del interesado/a en el procedimiento administrativo. Siendo los siguientes:

- a) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados; el sentido del silencio administrativo que corresponda, en caso de que la Administración no dicte ni notifique resolución expresa en plazo; el órgano competente para su instrucción, en su caso, y resolución; y



los actos de trámite dictados. Asimismo, también tendrán derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos.

Quienes se relacionen con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos, tendrán derecho a consultar la información a la que se refiere el párrafo anterior, en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración que funcionará como un portal de acceso. Se entenderá cumplida la obligación de la Administración de facilitar copias de los documentos contenidos en los procedimientos, mediante la puesta a disposición de las mismas en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración competente o en las sedes electrónicas que correspondan.

- b) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- c) A no presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario. En caso de que, excepcionalmente, deban presentar un documento original, tendrán derecho a obtener una copia autenticada de éste.
- d) A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por éstas.
- e) A formular alegaciones, utilizar los medios de defensa admitidos por el Ordenamiento Jurídico, y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- f) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- g) A actuar asistidos de asesor cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses.

Además de los derechos previstos en el apartado anterior, en el caso de procedimientos administrativos de naturaleza sancionadora, los presuntos responsables tendrán los siguientes derechos:

- a) A ser notificado de los hechos que se le imputen, de las infracciones que tales hechos puedan constituir y de las sanciones que, en su caso, se les pudieran imponer, así como de la identidad del instructor, de la autoridad competente para imponer la sanción y de la norma que atribuya tal competencia.



- b) A la presunción de no existencia de responsabilidad administrativa mientras no se demuestre lo contrario.

El texto refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2004, de 5 de marzo y la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, reconocen a las personas que ostenten la titularidad catastral y a los sujetos pasivos del IBI los siguientes derechos:

- A que en el Catastro figuren debidamente descritas las características físicas, jurídicas y económicas de todos los inmuebles de los que sea titular.
- A que los inmuebles de los que sea titular catastral se encuentren correctamente valorados, a través del procedimiento legalmente establecido.
- 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.
- A acceder a la información inmobiliaria contenida en la base de datos del Catastro, en los términos legalmente previstos.
- A participar en la mejora continua de los servicios catastrales, a través de los medios que se indican en el correspondiente apartado de esta Carta de Servicios.
- A ser informado de la naturaleza y alcance de las actuaciones de inspección catastral.
- A relacionarse con el Catastro utilizando los medios electrónicos en el ejercicio de sus derechos.
- A ser informado y asistido en el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
- A ser oído en el trámite de audiencia en los términos previstos en la Ley.
- A que los procedimientos tramitados por el Catastro se resuelvan en los plazos legalmente establecidos.
- 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.

I.4. Participación y colaboración de la ciudadanía y usuarios/as

Los/as ciudadanos/as pueden colaborar en la mejora de los servicios gestionados por la Dirección General del Catastro a través de los siguientes medios:

PRESENTACIÓN DE CONSULTAS, SUGERENCIAS O INCIDENCIAS: Las/los ciudadanas/os, con el fin de mejorar los servicios y la información que presta la Dirección General del Catastro, pueden hacer llegar sus consultas, sugerencias o incidencias a través de la LDC, el apartado “Accesibilidad” de la Sede Electrónica y del Portal del Catastro, y en los buzones de sugerencias que existen en las Gerencias del Catastro.



PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS: Conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.

ENCUESTAS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS: Periódicamente se realizan encuestas específicas para conocer las necesidades y expectativas de la ciudadanía con respecto a la Dirección General del Catastro.

I.5. Presentación de quejas y sugerencias

Los/as ciudadanos/as podrán formular sus quejas o exponer cuantas iniciativas o sugerencias estimen convenientes para la mejora de los servicios recibidos. Para ello, la Dirección General del Catastro, como centro directivo integrado en la Secretaría de Estado de Hacienda del Ministerio de Hacienda, tramita las quejas y sugerencias a través del Consejo para la Defensa del Contribuyente, existiendo unidades receptoras de las mismas en todas las Gerencias del Catastro y en los Servicios Centrales.

Si lo desea, podrá presentar una queja o sugerencia a través de los siguientes medios:

- A través de la Sede Electrónica del Consejo para la Defensa del Contribuyente, al que puede acceder por el apartado de “Consejo para la Defensa del Contribuyente” del Portal del Catastro y la Sede electrónica del Catastro.
- De manera presencial o por correo postal mediante un escrito dirigido al Gerente o al Director General del Catastro, rellenando un formulario disponible en la propia Gerencia y en el Portal del Catastro.

I.6. Normativa

La normativa reguladora de la materia catastral se encuentra disponible en el Portal del Catastro.

Así mismo, el Boletín Oficial del Estado dispone de un Código electrónico de normativa catastral.

- El texto refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2004, de 5 de marzo.
- Real Decreto 417/2006, de 7 de abril, por el que se desarrolla el texto refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario.
- Ley 13/2015, de 24 de junio, de Reforma de la Ley Hipotecaria aprobada por Decreto de 8 de febrero de 1946 y del texto refundido de la Ley de Catastro Inmobiliario, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2004, de 5 de marzo.



- 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, aprobado por Real Decreto 1020/1993, de 25 de junio.
- Normas técnicas de valoración catastral de los bienes inmuebles de características especiales aprobadas por Real Decreto 1464/2007, de 2 de noviembre.
- Orden HAC/1293/2018, de 19 de noviembre, por la que se aprueba el modelo 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.
- Resolución de 29 de octubre de 2015, de la Subsecretaría, por la que se publica la Resolución conjunta de la Dirección General de los Registradores y del Notariado y de la Dirección General de Catastro, por la que se regulan los requisitos técnicos para el intercambio de información entre el Catastro y los Registradores de la Propiedad.
- Resolución de 15 de enero de 2019 de la Dirección General de Catastro, por la que se aprueba el régimen de establecimiento y funcionamiento de los Puntos de información catastral.
- Resolución de 17 de octubre de 2013, de la Subsecretaría, por la que se aprueba la relación de documentos electrónicos normalizados del ámbito de competencias del registro electrónico del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

II. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

II.1. Compromisos de calidad:

EN REDUCCION DE CARGAS ADMINISTRATIVAS A LA CIUDADANÍA:

- Reducir las cargas administrativas a la ciudadanía, mediante la obtención directa de información disponible en otras administraciones.
- Garantizar la existencia de Puntos de Información Catastral (PIC), a menos de 30 kilómetros de cualquier lugar del territorio gestionado por la Dirección General del Catastro.

EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA A LA CIUDADANÍA:

- Garantizar la disponibilidad de la Sede Electrónica del Catastro (24x7), con un cumplimiento del 99%.
- Disminución del desplazamiento de la ciudadanía a las Gerencias, mediante la resolución telefónica de las consultas para las que se hubiera concertado cita previa.



- En caso de asistir con cita previa, de forma presencial a la Gerencia, atender la consulta del ciudadano/a de forma completa y personalizada en una única cita previa.
- Garantizar el conocimiento, por parte del interesado/a en el expediente, del estado de tramitación, bien por la Sede Electrónica, por la Línea Directa de Catastro, o bien de forma presencial.
- Garantizar la presentación telemática, a través de un asistente de declaraciones.
- Emitir certificados y cartografía catastral, en el mismo momento de su solicitud, en el 99% de los casos, entregándose, el 1% restante, en un plazo máximo de 5 días hábiles.

EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO:

- Garantizar la obtención de un Informe de Validación Gráfica, con un nuevo visor de cartografía.
- Incluir, en la certificación catastral y asociada a la Referencia Catastral de los Inmuebles, información adicional, no tributaria, relativa al estado y fecha de coordinación con el Registro de la Propiedad.
- Facilitar a través de la Sede Electrónica del Catastro, información relativa a las solicitudes de ayudas de la Política Agraria Común (PAC), de los inmuebles respecto de los que sea titular.

(NOTA: un IVG es un documento electrónico firmado con Código Seguro de Verificación (CSV) por la D.G. del Catastro como actuación administrativa automatizada (AAA), que indica si un parcelario aportado en formato GML respeta la delimitación que consta en la cartografía catastral.)

II.2. Indicadores:

Para medir, y poder mejorar nuestras prestaciones, evaluamos la calidad de nuestro servicio, mediante los siguientes indicadores:

EN REDUCCION DE CARGAS ADMINISTRATIVAS A LA CIUDADANÍA:

- Porcentaje de disminución de documentos requeridos frente a los solicitados en el año anterior.
- Porcentaje de PIC localizados dentro del límite establecido, respecto al total de PIC.

EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA A LA CIUDADANÍA:

- Porcentaje de disponibilidad operativa de la Sede Electrónica del Catastro.
- Porcentaje de consultas resueltas telefónicamente, respecto al total de citas previas.
- Porcentaje de citas duplicadas para el mismo CIF, referencia catastral y tipo de alteración, respecto al total de citas atendidas.
- Porcentaje de disponibilidad operativa del servicio para el conocimiento del estado de tramitación de expedientes, en la Sede Electrónica del Catastro, telefónicamente y presencialmente.



- Porcentaje de disponibilidad operativa del asistente de declaraciones.
- Porcentaje de certificados catastrales emitidos, y cartografía catastral atendida en el momento de su solicitud, y porcentaje que son emitidos o atendidos en 5 días hábiles, respecto del total de solicitudes.

EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO:

- Porcentaje de aumento de los Informes de Validación Gráfica, respecto al año anterior.
- Porcentaje de certificados emitidos con información de coordinación, respecto al total.
- Porcentaje de información de ayudas a la PAC incluidas en la Sede Electrónica del Catastro, respecto al total posible.

III. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS

III.1. Medidas que aseguren la igualdad de género, que atiendan a la diversidad, que faciliten el acceso y mejoren las condiciones de prestación del servicio.

IGUALDAD DE GÉNERO

Para la Dirección General del Catastro es un imperativo legal velar por la igualdad de trato entre hombres y mujeres, en estricto cumplimiento con el artículo 14 de la Constitución Española, la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, y lo previsto en la Orden APU/526/2005, de 7 de marzo, por la que se dispone la publicación del Acuerdo de Consejo de Ministros, de 4 de marzo de 2005, por el que se aprueba el Plan para la igualdad de género en la Administración General del Estado, y en la Resolución de 26 de noviembre de 2015, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 20 de noviembre de 2015, por el que se aprueba el II Plan para la Igualdad entre mujeres y hombres en la Administración General del Estado y en sus organismos públicos.

Por ello, se han adoptado medidas concretas para la igualdad efectiva entre hombres y mujeres:

- Integración de la perspectiva de género en las estadísticas y estudios de RR.HH.
- Composición paritaria de los Tribunales Calificadores de los procesos selectivos.
- La atención a la ciudadanía se presta conforme a criterios plenamente objetivos y no discriminatorios, cumpliendo con la normativa vigente y garantizando en todo momento un trato igualitario a todos los/las ciudadanos/as.



- Los compromisos de calidad establecidos en esta Carta de Servicios son de aplicación general a todos/as los/as usuarios/as, garantizándose la igualdad de género en el acceso a los servicios y las condiciones de prestación.

DIVERSIDAD

- El personal que presta el servicio de atención al público asume como valores éticos del servicio público la integridad, la neutralidad, la imparcialidad, la transparencia en la gestión, la receptividad, la responsabilidad profesional y el servicio a los ciudadanos.
- En el desarrollo de su trabajo diario, el personal velará para que todos los usuarios sean tratados con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confidencialidad, confianza, actuación eficiente y trato personalizado, sin que prevalezca discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

ACCESIBILIDAD Y MEJORA DE LAS CONDICIONES DEL SERVICIO

Las Oficinas de Atención al Ciudadano (Gerencias del Catastro) reúnen las siguientes condiciones de accesibilidad:

- Fácilmente identificables y visibles.
- Imagen institucional definida.
- Sin barreras arquitectónicas.

En cuanto al Portal del Catastro y la Sede Electrónica, se sitúan en un nivel AA-WAI de accesibilidad a sus contenidos, explicando claramente las condiciones de uso y garantizando la seguridad de la información y el cumplimiento de la Ley.

Finalmente, existe una la atención telefónica permanente, entre las 9 y las 19 h (de 8 a 18 h en las Islas Canarias) de lunes a viernes. En horario de verano, dicha atención se lleva a cabo entre las 9 y las 15 h (de 8 a 14 h en las Islas Canarias).

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El acceso a la información catastral, y especialmente a los datos personales y protegidos, se regula por el texto refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario, y por la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, así como el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.

En este sentido, la Dirección General del Catastro ha desarrollado su política de seguridad en distintas áreas:

- Seguridad informática de los sistemas de información: Como organismo perteneciente a la Administración Pública española, el Catastro está obligado al



cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad, creando las condiciones necesarias de confianza en el uso de los medios electrónicos.

- Política de seguridad de la información PSI del Ministerio de Hacienda.
- Directrices de seguridad y normas de acceso a la información catastral de los 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.
- Unidad de Auditoría Interna.

III.2. Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales

CALIDAD

Los elementos principales que forman parte de la gestión de la Calidad del Catastro y aseguran la coherencia entre estrategias y operaciones, mejorando la calidad de los servicios que prestan a la ciudadanía son:

- Plan Estratégico del Catastro: fija las directrices de la estrategia de la organización.
- Planes de Objetivos: definen y cuantifican las actuaciones concretas a realizar cada año para la consecución de los objetivos fijados en el Plan Estratégico.

Todos ellos, se encuentran vertebrados con el “Sistema de Índices de Eficiencia, Calidad y Eficacia (SIECE), modelo de evaluación general de la Inspección General del Ministerio.

- Buzones de sugerencias en todas las Gerencias Territoriales.
- Control interno respecto a la calidad en los procesos y los datos catastrales.

MEDIO AMBIENTE

- Aplicación del Plan de Contratación Pública Verde: Orden PCI/86/2019, de 31 de enero, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 7 de diciembre de 2018, por el que se aprueba el Plan de Contratación Pública Ecológica de la Administración General del Estado, sus organismos autónomos y las entidades gestoras de la Seguridad Social (2018-2025).
- Plan de Ahorro y Eficiencia Energética de los Edificios de la Administración General del Estado (AGE).
- Buenas prácticas: En el fotocopiado y en la impresión de documentos, se utiliza el papel por las dos caras y en blanco y negro, utilización preferente de medios de comunicación electrónicos en lugar de impresoras o faxes, etc.
- 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 AGE.

IV. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN Y REPARACIÓN

El/la usuario/a que considere que la Dirección General del Catastro ha incumplido alguno de los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios, podrá dirigir un escrito a la Unidad responsable de la misma.

Una vez analizada la reclamación, en caso de incumplimiento, el titular de la Dirección General del Catastro, contestará al ciudadano/a, en un plazo máximo de 20 días hábiles, comunicando las causas del incumplimiento así como las medidas adoptadas para corregir la deficiencia observada.

El mero reconocimiento de un incumplimiento no dará lugar, por sí mismo, a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

V. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

V.1. Unidad responsable de la carta de servicios

UNIDAD DE APOYO

Dirección General de Catastro.

Paseo de la Castellana, 272. 28046 Madrid.

Unidad.apoyo@catastro.hacienda.gob.es



V.2. Direcciones electrónicas, postales y teléfonos

Atención Electrónica:

PORTAL DEL CATASTRO (información): <http://www.catastro.minhafp.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.

Dirección Postal:

DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO

Paseo de la Castellana, 272, 28046 Madrid

Atención Telefónica:

LÍNEA DIRECTA DEL CATASTRO: 902 37 36 35 o 91 387 45 50

De lunes a viernes, de 9 a 19 h, de 8 a 18 h en las Islas Canarias

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

Atención Presencial:

En las Gerencias del Catastro. Para concertar cita: 902 37 36 35 o 91 387 45 50

Puede conocer la dirección correspondiente y el horario de atención al público, ver anexo.

También se puede consultar en nuestra página web (<http://www.catastro.minhafp.es/>) y a través de la Línea Directa del Catastro en el 902 37 36 35.

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

ANEXO: Direcciones y horario de atención, en las Gerencias Regionales y Territoriales del Catastro.

**Direcciones del Catastro de Andalucía**

Organismo	Datos de Contacto	Correo electrónico
Gerencia Regional de Andalucía- Sevilla	Av. Innovación S/N, Edificio Convención. 41071 - Sevilla 9 a 17:30 de lunes a jueves, y de 9 a 14:00, los viernes. Horario de verano (16 de junio a 15 de septiembre) de 9 a 14:00	gerencia.andalucia@catastro.hacienda.gob.es
Gerencia Territorial de Almería	Plz. Emilio Pérez, 1. 04071 - Almería 9 a 14:00	gerencia.almeria@catastro.hacienda.gob.es
Gerencia Territorial de Cádiz	Oficina de Cádiz: Cl. Rafael de la Viesca, 3. 11071 - Cádiz 9 a 14:00	gerencia.cadiz@catastro.hacienda.gob.es
Gerencia Territorial de Cádiz	Oficina de Jerez de la Frontera: Cl. Tornería, 20. 11471 - Jerez de la Frontera 9 a 14:00	gerencia.cadiz@catastro.hacienda.gob.es
Gerencia Territorial de Ceuta	Cl. Santander, 1. 51001 - Ceuta 9 a 14:00	gerencia.ceuta@catastro.hacienda.gob.es
Gerencia Territorial de Córdoba	Av. de Gran Capitan, 7. 14071 - Córdoba 9 a 14:00	gerencia.cordoba@catastro.hacienda.gob.es
Gerencia Territorial de Granada	Cl. Mesones, 26. 18071 - Granada 9 a 17:30 de lunes a jueves, y de 9 a 14:00, los viernes. Horario de verano (16 de junio a 15 de septiembre) de 9 a 14:00	gerencia.granada@catastro.hacienda.gob.es



Gerencia Territorial de Huelva	Avenida de la Ría, 8 1ª Planta (Edificio Insur). 21071 - Huelva 9 a 14:00	gerencia.huelva@catastro.hacienda.gob.es
Gerencia Territorial de Jaén	Cl. Carrera de Jesús, 7. 23071 - Jaén 9 a 17:30 de lunes a jueves, y de 9 a 14:00, los viernes. Horario de verano (16 de junio a 15 de septiembre) de 9 a 14:00	gerencia.jaen@catastro.hacienda.gob.es
Gerencia Territorial de Málaga	Cl. Compositor Lehmborg Ruiz, 11, entrepl.- 29007 - Málaga 9 a 14:00	gerencia.malaga@catastro.hacienda.gob.es
Gerencia Territorial de Melilla	Paseo Marítimo Alcalde Rafael Ginel Cañamaque, 5 - 9ª planta. 52004 - Melilla 9 a 14:00	gerencia.melilla@catastro.hacienda.gob.es

Para ser atendido en las Gerencias de Andalucía, Ceuta y Melilla, será necesaria **Cita Previa Obligatoria**

Direcciones del Catastro de Aragón		
Organismo	Datos de Contacto	Correo electrónico
Gerencia Regional de Aragón - Zaragoza	Cl. Albareda, 18. 50071 - Zaragoza 9 a 17:30 de lunes a jueves, y de 9 a 14:00, los viernes. Horario de verano (16 de junio a 15 de septiembre) de 9 a 14:00	gerencia.aragon@catastro.hacienda.gob.es
Gerencia Territorial de Huesca	Plz. de Navarra, 11. 22071 - Huesca 9 a 14:00	gerencia.huesca@catastro.hacienda.gob.es
Gerencia Territorial de Teruel	Av. Sagunto, 24. 44071 - Teruel 9 a 14:00	gerencia.teruel@catastro.hacienda.gob.es

**Direcciones del Catastro de Asturias**

Organismo	Datos de Contacto	Correo electrónico
Gerencia Regional de Asturias - Gijón	Oficina de Gijón: Cl. Anselmo Cifuentes, 13 planta 3ª. 33271 - Gijón 9 a 14:00	gerencia.asturias@catastro.hacienda.gob.es
Gerencia Regional de Asturias - Oviedo	Cl. Gil de Jaz, 10. 33071 - Oviedo 9 a 14:00	gerencia.asturias@catastro.hacienda.gob.es

Direcciones del Catastro de Baleares

Organismo	Datos de Contacto	Correo electrónico
Gerencia Regional de Baleares - Palma de Mallorca	Cl. Gaspar Sabater, 3. 07071 - Palma de Mallorca 9 a 14:00	gerencia.baleares@catastro.hacienda.gob.es
Oficina de Información de Ibiza	Cl. Madrid, 64. 07071 - Ibiza 9 a 14:00	gerencia.baleares@catastro.hacienda.gob.es
Oficina de Información de Menorca - Mahón	Av. Menorca, 94. 07071 - Mahón 9 a 14:00	gerencia.baleares@catastro.hacienda.gob.es

Direcciones del Catastro de Canarias

Organismo	Datos de Contacto	Correo electrónico
Gerencia Regional de Canarias - Las Palmas	Av. Primero de Mayo, 19. 35071 - Las Palmas 9 a 17:30 de lunes a jueves, y de 9 a 14:00, los viernes. Horario de verano (16 de junio a 15 de septiembre) de 9 a 14:00. Horario de Navidad (22 de diciembre a 5 de enero) de 9 a 14:00	gerencia.canarias@catastro.hacienda.gob.es



Gerencia Territorial de Santa Cruz de Tenerife	Av. Marítima, 6 3ª planta (edificio de la Delegación de Hacienda). 38071 - Sta. Cruz de Tenerife 9 a 14:00	gerencia.tenerife@catastro.hacienda.gob.es
Oficina de Información de La Palma - Santa Cruz de La Palma	Av. de los Indianos, 10 (Edf. AEAT-1ª Plta.). 38071 - Santa Cruz de La Palma 9 a 14:00	gerencia.tenerife@catastro.hacienda.gob.es
Oficina de Información de Lanzarote - Arrecife	Av. Vargas, 6. 35571 - Arrecife 9 a 14:00	gerencia.canarias@catastro.hacienda.gob.es

Direcciones del Catastro de Cantabria

Organismo	Datos de Contacto	Correo electrónico
Gerencia Regional de Cantabria - Santander	Calle Hernán Cortés nº 39. 39003 - Santander 9 a 17:30 de lunes a jueves, y de 9 a 14:00, los viernes. Horario de verano (16 de junio a 15 de septiembre) de 9 a 14:00	gerencia.cantabria@catastro.hacienda.gob.es

Direcciones del Catastro de Castilla-La Mancha

Organismo	Datos de Contacto	Correo electrónico
Gerencia Regional de Castilla-La Mancha - Toledo	Plz. Buzones, 6. 45071 - Toledo 9 a 14:00	gerencia.camancha@catastro.hacienda.gob.es
Gerencia Territorial de Albacete	Cl. Francisco Fontecha, 2. 02071 - Albacete 9 a 14:00	gerencia.albacete@catastro.hacienda.gob.es



Gerencia Territorial de Ciudad Real	Cl. Ruíz Morote, 4. 13071 - Ciudad Real 9 a 14:00	gerencia.creal@catastro.hacienda.gob.es
Gerencia Territorial de Cuenca	Cl. del Parque San Julián, 19. 16071 - Cuenca 9 a 14:00	gerencia.cuenca@catastro.hacienda.gob.es
Gerencia Territorial de Guadalajara	Plz. del Jardinillo, 1. 19071 - Guadalajara 9 a 14:00	gerencia.guadalajara@catastro.hacienda.gob.es

Direcciones del Catastro de Castilla y León

Organismo	Datos de Contacto	Correo electrónico
Gerencia Regional de Castilla y León - Valladolid	Cl. Estadio, 11. 47071 - Valladolid 9 a 17:30 de lunes a jueves, y de 9 a 14:00, los viernes. Horario de verano (16 de junio a 15 de septiembre) de 9 a 14:00	gerencia.casleon@catastro.hacienda.gob.es
Gerencia Territorial de Ávila	Plz. Adolfo Suarez 1. 05071 - Ávila 9 a 14:00	gerencia.avila@catastro.hacienda.gob.es
Gerencia Territorial de Burgos	Cl. Vitoria, 39. 09071 - Burgos 9 a 17:30 de lunes a jueves, y de 9 a 14:00, los viernes. Horario de verano (16 de junio a 15 de septiembre) de 9 a 14:00	gerencia.burgos@catastro.hacienda.gob.es
Gerencia Territorial de León	Av. Ordoño II, 29. 24071 - León 9 a 17:30 de lunes a jueves, y de 9 a 14:00, los viernes. Horario de verano (16 de junio a 15 de septiembre) de 9 a 14:00	gerencia.leon@catastro.hacienda.gob.es



Gerencia Territorial de Palencia	Av. Simón Nieto, 10. 34071 - Palencia 9 a 14:00	gerencia.palencia@catastro.hacienda.gob.es
Gerencia Territorial de Salamanca	Plz. Constitución, 1. 37071 - Salamanca 9 a 14:00	gerencia.salamanca@catastro.hacienda.gob.es
Gerencia Territorial de Segovia	Cl. Cronista Ildefonso Rodríguez, 1. 40071 - Segovia 9 a 14:00 de lunes a viernes laborables.	gerencia.segovia@catastro.hacienda.gob.es
Gerencia Territorial de Soria	Cl. Caballeros, 19 2ª planta. 42071 - Soria 9 a 14:00	gerencia.soria@catastro.hacienda.gob.es
Gerencia Territorial de Zamora	Plz. Castilla y León, 1. 49071 - Zamora 9 a 14:00	gerencia.zamora@catastro.hacienda.gob.es

Direcciones del Catastro de Cataluña

Organismo	Datos de Contacto	Correo electrónico
Gerencia Regional de Cataluña - Barcelona	Travesera de Gracia, 58. 08071 - Barcelona 9 a 17:30 de lunes a jueves, y de 9 a 14:00, los viernes. Horario de verano (16 de junio a 15 de septiembre) de 9 a 14:00. Requiere cita previa.	gerencia.catalunya@catastro.hacienda.gob.es
Gerencia Territorial de Gerona	Gran Vía de Jaume I, 47. 17071 - Gerona 9 a 14:00	gerencia.girona@catastro.hacienda.gob.es
Gerencia Territorial de Lérida	Av. Blondel, 23. 25071 - Lérida 9 a 14:00	gerencia.lleida@catastro.hacienda.gob.es



Gerencia Territorial de Tarragona

Cl. Pere Martell, 38 - 40.
43071 - Tarragona
9 a 14:00

gerencia.tarragona@catastro.hacienda.gob.es

Direcciones del Catastro de Extremadura

Organismo	Datos de Contacto	Correo electrónico
Gerencia Regional de Extremadura - Badajoz	Cl. Manuel Fernández Mejías, 3. 06071 - Badajoz 9 a 14:00	gerencia.extremadura@catastro.hacienda.gob.es
Gerencia Territorial de Cáceres	Plz. Hernán Cortes, 3. 10071 - Cáceres 9 a 14:00	gerencia.caceres@catastro.hacienda.gob.es

Direcciones del Catastro de Galicia

Organismo	Datos de Contacto	Correo electrónico
Gerencia Regional de Galicia - A Coruña	Cl. Comandante Fontanes, 7. 15071 - A Coruña 9 a 17:30 de lunes a jueves, y de 9 a 14:00, los viernes. Horario de verano (16 de junio a 15 de septiembre) de 9 a 14:00	gerencia.galicia@catastro.hacienda.gob.es
Gerencia Territorial de Lugo	Rúa do Teatro, 4. 27071 - Lugo 9 a 14:00	gerencia.lugo@catastro.hacienda.gob.es
Gerencia Territorial de Orense	Cl. Concordia, 13A. 32003 - Orense 9 a 14:00	gerencia.ourense@catastro.hacienda.gob.es
Gerencia Territorial de Pontevedra	Oficina de Pontevedra: Cl. Andrés Muruáis, 4. 36071 - Pontevedra 9 a 17:30 de lunes a jueves, y de 9 a 14:00, los viernes. Horario de verano	gerencia.pontevedra@catastro.hacienda.gob.es



Gerencia Territorial de Pontevedra	(16 de junio a 15 de septiembre) de 9 a 14:00	gerencia.pontevedra@catastro.hacienda.gob.es
	Oficina de Vigo: Rúa Lalín, 2. 36271 - Vigo 9 a 14:00	

Direcciones del Catastro de La Rioja		
Organismo	Datos de Contacto	Correo electrónico
Gerencia Regional de La Rioja	Av. Constitución, 6-8 - 26071 Logroño 9 a 14:00,	gerencia.rioja@catastro.hacienda.gob.es

Direcciones del Catastro de Madrid		
Organismo	Datos de Contacto	Correo electrónico
Gerencia Regional de Madrid	Cl. Guzmán el Bueno, 139 - 28071 Madrid 9 a 17:30 de lunes a jueves, y de 9 a 14:00, los viernes. Horario de verano (16 de junio a 15 de septiembre) de 9 a 14:00	gerencia.madrid@catastro.hacienda.gob.es

Direcciones del Catastro de Murcia		
Organismo	Datos de Contacto	Correo electrónico
Gerencia Regional de Murcia	Oficina de Murcia: Cl. Santa Teresa, 12. 30071 - Murcia 9 a 14:00	gerencia.murcia@catastro.hacienda.gob.es
Gerencia Regional de Murcia - Cartagena	Oficina de Cartagena: Cl. Campos, 2. 30201 - Cartagena 9 a 14:00	gerencia.murcia@catastro.hacienda.gob.es



Direcciones del Catastro de Valencia

Organismo	Datos de Contacto	Correo electrónico
Gerencia Regional de Valencia	Cl. Roger de Lauria, 24-26. 46071 - Valencia 9 a 17:15 de lunes a jueves, y de 9 a 14:00, los viernes. Horario de verano (16 de junio a 15 de septiembre) de 9 a 14:00	gerencia.valencia@catastro.hacienda.gob.es
Gerencia Territorial de Alicante	Cl. Reyes Católicos, 39. 03071 - Alicante 9 a 17:15 de lunes a jueves, y de 9 a 14:00 los viernes. Horario de verano (16 de junio a 15 de septiembre) de 9 a 14:00	gerencia.alicante@catastro.hacienda.gob.es
Gerencia Territorial de Castellón	Pso. Ribalta, 12-14. 12071 - Castellón 9 a 14:00	gerencia.castellon@catastro.hacienda.gob.es