

DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO

# CARTA DE SERVICIOS

2024  
2027



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA  
PRIMERA DEL GOBIERNO

MINISTERIO  
DE HACIENDA

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE HACIENDA

DIRECCIÓN GENERAL  
DEL CATASTRO





Gobierno  
de España

Vicepresidencia  
Primera del Gobierno

Ministerio  
de Hacienda

Secretaría de Estado  
de Hacienda

Dirección General  
del Catastro

# CARTA DE SERVICIOS 2024-2027

## DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO

**Año de publicación: 2024**

**Periodo de vigencia: 2024-2027**



## ÍNDICE

<b>I. INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL</b> .....	4
1. Datos identificativos y fines.....	4
2. Relación de servicios que se prestan.....	6
3. Derechos de la ciudadanía y personas usuarias.....	9
4. Participación y colaboración de la ciudadanía y las personas usuarias.....	12
5. Presentación de quejas y sugerencias.....	12
6. Normativa.....	13
<b>II. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS</b> .....	14
1. Compromisos de calidad .....	14
2. Indicadores.....	15
<b>III. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS</b> .....	16
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.....	16
2. Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales .....	18
<b>IV. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN Y REPARACIÓN</b> .....	19
<b>V. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA</b> .....	20
1. Unidad responsable de la Carta de Servicios.....	20
2. Direcciones de contacto. ....	20

# I. INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL



## 1. Datos identificativos y fines

El Catastro Inmobiliario es un registro administrativo dependiente del Ministerio de Hacienda y Función Pública, 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.

Conforme a lo establecido en el artículo 6.1 del Real Decreto 206/2024, de 27 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Hacienda, la Dirección General del Catastro tendrá 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, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2004, de 5 de marzo, que ejercerá directamente o, en su caso, desconcentradamente a través de las Gerencias del Catastro:

- a) La valoración catastral y la valoración de referencia, incluyendo la coordinación de valores, la aprobación de las ponencias de valores, los procedimientos de valoración colectiva, la renovación del catastro rústico, la elaboración de mapas de valores y la gestión del observatorio catastral del mercado inmobiliario.
- b) La elaboración y gestión de la cartografía catastral y, en particular, su aportación a la planificación y ejecución de las agendas urbanas y al Plan Cartográfico Nacional.
- 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 planificación, coordinación, suscripción y seguimiento de los convenios para la formación, mantenimiento y difusión de la actividad catastral.
- 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 para el ejercicio de la potestad sancionadora 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 Catastro, del acceso a los servicios catastrales de administración digital del archivo de los documentos electrónicos y del pleno despliegue de la actividad catastral mediante herramientas digitales.
- 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) Coordinación de actuaciones del Catastro inmobiliario en el ámbito rural, así como su vinculación con el desarrollo sostenible del territorio rural y la protección del medio ambiente.
- s) La iniciativa para la elaboración y propuesta de aprobación de disposiciones relacionadas con los procedimientos y sistemas de valoración fiscal inmobiliaria y del resto de competencias atribuidas a la Dirección General del Catastro a las que se refiere el texto refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario.
- t) La realización de estudios y la publicación de información relevante en materia de Catastro inmobiliario y de actividad de la Dirección General del Catastro y la resolución de las solicitudes de acceso a la información en materia de transparencia.
- u) 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.
- v) Las relaciones con las Gerencias del Catastro, la coordinación de sus actuaciones y la fijación y seguimiento de sus objetivos.



## 2. Relación de servicios que se prestan

La Dirección General del Catastro cuenta con oferta multicanal para la prestación de sus servicios, con el objetivo de universalizar el acceso a la información catastral y con una especial sensibilidad hacia las zonas más despobladas. Los servicios, ordenados por canales son los siguientes:

### a) *A través de internet. Sede Electrónica del Catastro (SEC):*

#### Servicios de acceso libre sin autenticación.

##### A.1 Servicios interactivos

###### A.1.1 Consulta de datos no protegidos de un inmueble

###### A.1.2 Consulta de la cartografía

###### A.1.2.1 Buscador de inmuebles

###### A.1.2.2 Capas

###### A.1.2.3 Medir

###### A.1.2.4 Imprimir

###### A.1.2.5 Parcelario

###### A.1.2.6 IVG (Informe de validación gráfica)

###### A.1.2.7 Localización actual

###### A.1.2.8 Zoom +

###### A.1.2.9 Zoom -

###### A.1.3 Información relativa a la parcela

###### A.1.4 Servicio de validación de identidad gráfica

###### A.1.5 Servicios ofrecidos mediante código seguro de verificación (CSV)

###### A.1.5.1 Cotejo de documentos

###### A.1.5.2 Consulta de expedientes

###### A.1.5.3 Datos modificados por un expediente

###### A.1.5.4 Consulta de expedientes de regularización

###### A.1.5.5 Respuesta a requerimientos y alegaciones

###### A.1.5.6 Declaraciones

###### A.1.5.7 Descarga de un IVG a partir de su código CSV

###### A.1.5.8 Comprobación de la vigencia gráfica de las certificaciones catastrales descriptivas y gráficas

###### A.1.6 Estadísticas catastrales

###### A.1.7 Valor de referencia

###### A.1.8 Acuerdos, anuncios y edictos en la SEC

##### A.2 Servicios web

###### A.2.1 Servicio web de callejero

###### A.2.2 Servicio web de transformación referencia catastral / coordenadas geográficas

###### A.2.3 Web Map Service (WMS)



Servicios a ciudadanos y empresas autenticados mediante certificado digital

- A.3 Consulta y certificación de datos de inmuebles asociados al titular
  - A.3.1 Consulta y certificación de todos los bienes asociados al NIF del usuario
  - A.3.2 Consulta y certificación de cada inmueble asociado al NIF del usuario
- A.4 Acceso a la cartografía catastral vectorial
- A.5 Foto de fachada
- A.6 Acceso a información de expedientes
  - A.6.1 Consulta del estado de los expedientes en los que el ciudadano figura como interesado
- A.7 Valor de referencia
- A.8 Notificación/descarga del resultado del proceso de valoración colectiva de inmuebles urbanos
- A.9 Declaraciones, solicitudes y recursos
- A.10 Accesos a información de inmuebles de un titular
- A.11 Descarga masiva de datos y cartografía por municipio
  - A.11.1 Descarga de información alfanumérica (formato CAT)
  - A.11.2 Descarga de cartografía vectorial (formato shapefile)
- A.12 Descargas de ficheros de Redes Topo-Geodésicas Catastrales
- A.13 Descarga de cartografía Histórica catastral
- A.14 Consulta masiva de datos
  - A.13.1 Consulta de datos no protegidos
  - A.13.2 Consulta de datos protegidos
- A.14 Validación de una representación gráfica alternativa
  - A.1.6 Validación de una representación gráfica alternativa
  - A.1.7 Mis informes de validación
  - A.1.8 Informe catastral de ubicación de las construcciones (ICUC)

Servicios al ciudadano autenticado mediante clave concertada

- A.15 Notificación por comparecencia electrónica

*b) A través del servicio de atención telefónica. Línea Directa del Catastro (LDC):*

- B.1 Información general y particular de inmuebles y expedientes.
- B.2 Asesoramiento sobre obligaciones con el Catastro.
- B.3 Resolución de incidencias sobre servicios electrónicos.
- B.4 Cita previa.
- B.5 Gestión de los compromisos de la Carta de Servicios en materia de titularidad, certificados y quejas.
- B.6 Cooperación con los Ayuntamientos durante el período voluntario y ejecutivo del IBI.
- B.7 Colaboración con la Agencia Tributaria en la Campaña IRPF.



*c) A través del servicio de atención por videoconferencia. Catastro Directo (CADI):*

La Dirección General del Catastro ofrece a los ciudadanos un servicio de atención por videoconferencia, como complemento del servicio de atención telefónica y presencial, que permite resolver consultas en las que sea preciso visualizar aspectos gráficos de los inmuebles.

Este servicio permite, sin necesidad de desplazamiento, la asistencia de los técnicos catastrales para múltiples cuestiones como ubicar inmuebles sobre la cartografía catastral, comprobar los límites o linderos de las parcelas o solicitar asistencia para realizar trámites a través de la Sede Electrónica del Catastro.

*d) A través del servicio presencial. Puntos de Información Catastral (PIC)*

D.1 Consulta de datos catastrales no protegidos, certificación de la referencia catastral y consulta de cartografía.

D.2 Consulta y certificación de datos catastrales protegidos, por los titulares catastrales, sus representantes o personas autorizadas por ellos.

D.3 Certificación negativa de bienes inmuebles o de la circunstancia de no figurar como titular catastral.

D.4 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 las mismas.

D.5 Notificación de acuerdos catastrales, tanto por comparecencia electrónica (con clave concertada), como por comparecencia presencial.

D.6 Consulta y certificación de datos catastrales protegidos por los titulares catastrales de las parcelas colindantes, titulares o cotitulares de derechos reales, de arrendamiento y aparcería así como herederos y sucesores (en los términos del artículo 53.1 c), d) y e) del texto refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario).

D.7 Recepción, digitalización y registro de escritos y documentación relativa a los procedimientos catastrales.

D.8 Servicios integrales de información, así como de asistencia al ciudadano (confección de declaraciones y utilización del asistente gráfico).

D.9 Presentación electrónica de declaraciones catastrales en nombre del interesado, por funcionario público habilitado para ello.

D.10 Concertación de cita previa para ser atendido en las Gerencias.



*e) A través del servicio presencial. Gerencias del Catastro*

E.1 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.

E.2 Asesoramiento y asistencia para el cumplimiento de las obligaciones con el Catastro, así como para la presentación de todo tipo de documentación.

E.3 Expedición de certificados (literales y gráficos) de los datos que consten en el Catastro, solicitados en nuestras oficinas o por correo convencional.

E.4 Emisión de cartografía (en soporte papel y digitalizada), ortofotografías (en soporte papel y digitalizadas) y otros documentos.

E.5 Acceso telefónico y telemático gratuito para contactar con la Línea Directa del Catastro y acceder a los Servicios Electrónicos del Catastro.

E.6 Recepción y tramitación de los escritos presentados de manera presencial o enviados por correo convencional.

### **3. Derechos de la ciudadanía y personas usuarias**

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.

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.

En cuanto a los derechos del interesado en el procedimiento administrativo, el artículo 53 de la Ley 39/2015 reconoce:

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) A que en el Catastro figuren debidamente descritas las características físicas, jurídicas y económicas de todos los inmuebles de los que sea titular.
- b) A que los inmuebles de los que sea titular catastral se encuentren correctamente valorados, a través del procedimiento legalmente establecido.
- c) 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.
- d) A acceder a la información inmobiliaria contenida en la base de datos del Catastro, en los términos legalmente previstos.
- e) 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.
- f) A ser informado de la naturaleza y alcance de las actuaciones de inspección catastral.
- g) A relacionarse con el Catastro utilizando los medios electrónicos en el ejercicio de sus derechos.
- h) A ser informado y asistido en el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
- i) A ser oído en el trámite de audiencia en los términos previstos en la Ley.
- j) A que los procedimientos tramitados por el Catastro se resuelvan en los plazos legalmente establecidos.
- k) 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.

#### **4. Participación y colaboración de la ciudadanía y las personas usuarias**

La ciudadanía y las personas usuarias pueden colaborar en la mejora de los servicios gestionados por la Dirección General del Catastro a través de los siguientes medios:

- a) PRESENTACIÓN DE CONSULTAS, SUGERENCIAS O INCIDENCIAS: La ciudadanía, con el fin de mejorar los servicios y la información que presta la Dirección General del Catastro, puede hacer llegar sus consultas, sugerencias o incidencias a través de la LDC, el apartado “Contáctenos” de la Sede Electrónica y del Portal del Catastro, y en los buzones de sugerencias que existen en las Gerencias del Catastro.
- b) PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS: Conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- c) 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.

#### **5. Presentación de quejas y sugerencias**

La ciudadanía podrá 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, 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, según el procedimiento regulado en el artículo 10 y 12 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente, podrá presentar una queja o sugerencia a través de los siguientes medios:

- a) 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.
- b) 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.

## 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 de Normativa Catastral ([BOE.es - Código de Normativa Catastral](https://www.boe.es)).

- 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 10 de septiembre de 2020, de la Dirección General del Catastro, por la que se aprueba el documento normalizado de representación en los procedimientos tributarios.
- 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 del 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 del 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.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.

## II. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

### 1. Compromisos de calidad

#### A. Reducir las cargas administrativas y los desplazamientos.

1. Disminuir el número de alteraciones para las que persiste la obligación de declarar, mejorando los sistemas de intercambio de información con notarios y registradores.
2. Garantizar la cercanía de Puntos de Información Catastral (PIC) a menos de 30 kilómetros de cualquier municipio.
3. Resolver telefónicamente las cuestiones planteadas en las citas atendidas por este medio.
4. Resolver en una única cita las cuestiones planteadas en las citas presenciales.
5. Atender mediante un servicio de videoconferencia (CADI) al ciudadano que lo requiera.
6. Garantizar la disponibilidad de servicios cartográficos de valor añadido: cartografía histórica, visualización de inmuebles en 3D y descarga de cartografía vectorial y croquis catastral en la Sede Electrónica del Catastro.

#### B. Mejorar la prestación y la calidad de los servicios.

7. Garantizar el conocimiento del estado de tramitación de los expedientes por parte del interesado, mediante un servicio que permita visualizar el detalle de las etapas, así como la descarga de documentos, de forma inmediata a través de la Sede Electrónica del Catastro.
8. Facilitar los trámites por la Sede Electrónica del Catastro mediante los servicios de edición cartográfica y de obtención del Informe de Validación Gráfica, así como del asistente de comunicación Catastro-Ciudadano.
9. Poner a disposición de la ciudadanía, a través de la Sede Electrónica del Catastro, información de otras entidades relacionadas con el Catastro: el estado de coordinación con el Registro de la Propiedad e información sobre las solicitudes de ayudas de la Política Agraria Común (PAC) para los titulares catastrales, siempre y cuando haya sido comunicada.
10. Emitir certificados catastrales en el mismo día.
11. Emitir de forma inmediata a través de la Sede Electrónica del Catastro un certificado de motivación del valor de referencia para el titular catastral, siempre que exista un valor de referencia para el inmueble.
12. Obtener una puntuación media en las encuestas de satisfacción con el servicio de Línea Directa del Catastro del 90%.

## 2. Indicadores

### A. Reducir las cargas administrativas y los desplazamientos.

1. Variación del porcentaje de declaraciones sobre el total de alteraciones, con respecto al año anterior.
2. Porcentaje de PIC ubicados dentro del rango establecido.
3. Porcentaje de citas telefónicas atendidas en las que las cuestiones planteadas han sido resueltas satisfactoriamente.
4. Porcentaje de citas presenciales en las que se resuelve la totalidad de cuestiones planteadas en ese momento.
5. Porcentaje de solicitudes del servicio de videoconferencia (CADI) atendidas, sobre el total de solicitudes.
6. Porcentaje de disponibilidad operativa de cada uno de los servicios cartográficos de valor añadido.

### B. Mejorar la prestación y la calidad de los servicios.

7. Porcentaje de disponibilidad operativa del servicio que permite conocer el estado de tramitación de los expedientes a través de la Sede Electrónica del Catastro.
8. Porcentaje de disponibilidad operativa de cada uno de los servicios: edición cartográfica, obtención del Informe de Validación Gráfica y asistente de comunicación Catastro-Ciudadano.
9. Porcentaje de disponibilidad, a través de la Sede Electrónica del Catastro, de la información del estado de coordinación con el Registro de la Propiedad y de las solicitudes de ayudas de la Política Agraria Común (PAC) sobre la información comunicada.
10. Porcentaje de certificados emitidos el mismo día sobre el total de certificados emitidos.
11. Porcentaje de certificados de motivación del valor de referencia emitidos de forma inmediata.
12. Puntuación media de las encuestas de satisfacción realizadas por el servicio de Línea Directa del Catastro.

### III. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS

#### 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 29 de diciembre de 2020, de la Secretaría General de Función Pública, por la que se publica el Acuerdo de Consejo de Ministros de 9 de diciembre de 2020, por el que se aprueba el III Plan para la igualdad de género en la Administración General del Estado y en los Organismos Públicos vinculados o dependientes de ella.

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

- a) Integración de la perspectiva de género en las estadísticas y estudios de RR.HH.
- b) Composición paritaria de los Tribunales Calificadores de los procesos selectivos.
- c) 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 toda la ciudadanía.
- d) Los compromisos de calidad establecidos en esta Carta de Servicios son de aplicación general a todas las personas usuarias, 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 la ciudadanía.

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 a la Ciudadanía (Gerencias del Catastro) reúnen las siguientes condiciones de accesibilidad:

- a) Fácilmente identificables y visibles.
- b) Imagen institucional definida.
- c) 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 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:

- a) 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.
- b) Política de seguridad de la información PSI del Ministerio de Hacienda y Función Pública.
- c) 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.
- d) Unidad de Auditoría Interna.

## **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:

- a) Plan Estratégico del Catastro: fija las directrices de la estrategia de la organización.
- b) 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.

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

### **MEDIOAMBIENTE**

- a) 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).
- b) Plan de Ahorro y Eficiencia Energética de los Edificios de la Administración General del Estado (AGE).
- c) 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.
- d) 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



Las personas usuarias que consideren 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, a la dirección [carta.servicios@catastro.hacienda.gob.es](mailto:carta.servicios@catastro.hacienda.gob.es).

Una vez analizada la reclamación, en caso de incumplimiento, el titular de la Dirección General del Catastro, contestará a la persona usuaria, 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

### 1. Unidad responsable de la Carta de Servicios

UNIDAD DE APOYO

Dirección General del Catastro.

Paseo de la Castellana, 272. 28046 Madrid.

[carta.servicios@catastro.hacienda.gob.es](mailto:carta.servicios@catastro.hacienda.gob.es)

### 2. Direcciones de contacto.

Atención Electrónica:

PORTAL DEL CATASTRO (información): <https://www.catastro.hacienda.gob.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:

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

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

Horario de verano, de 9 a 15 h, de 8 a 14 h en las Islas Canarias.

Atención Presencial:

En las Gerencias del Catastro.

Para concertar cita: 91 387 45 50 o 902 37 36 35

Puede conocer la dirección correspondiente y el horario de atención al público, a través de nuestra página web (<https://www.catastro.hacienda.gob.es/esp/gerencias.asp>) y a través de la Línea Directa del Catastro en el 91 387 45 50 y 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.