



Sede Electrónica del Catastro



# Carta de Servicios Electrónicos

Dirección General del Catastro

2011-2014



La Dirección General del Catastro establece el acceso libre y gratuito por medios electrónicos a toda su información, con el objeto de facilitar la utilización de la misma por los ciudadanos, empresas y administraciones.



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

# INDICE

1.	Sede Electrónica del Catastro y Portal del Catastro	1
2.	Normativa	2
3.	Relación de servicios prestados	4
4.	Especificaciones de uso	6
5.	Compromisos de calidad ofrecidos	7
6.	Indicadores	8
7.	Medidas de subsanación	9
8.	Información complementaria	10

# SEDE ELECTRÓNICA Y PORTAL DEL CATASTRO

1

En los últimos años la Dirección General del Catastro ha realizado importantes esfuerzos para integrar los servicios electrónicos en su modelo de relación con los ciudadanos, lo que ha permitido consolidar la Sede Electrónica del Catastro como un canal ampliamente utilizado por ciudadanos, empresas y administraciones públicas.

La Dirección General del Catastro establece el acceso libre y gratuito por medio electrónicos a toda su información, con el objeto de facilitar su utilización por los ciudadanos, empresas y administraciones.

A través de la Sede Electrónica del Catastro (<http://www.sedecatastro.gob.es>) puede accederse a una variada oferta de servicios que incluyen la posibilidad de tramitar por este canal una parte importante de los procedimientos catastrales, la obtención de certificados digitales de los inmuebles existentes en el Catastro, así como la consulta de datos y cartografía, con ello, asumimos las exigencias de aquellos ciudadanos que, en número creciente, desean relacionarse con el Catastro a través de una plataforma digital eficaz, ágil y segura.

Asimismo a través del Portal del Catastro ([www.catastro.meh.es](http://www.catastro.meh.es)) se puede obtener información de carácter general sobre la institución catastral, sus servicios y actuaciones.

La Sede Electrónica del Catastro ha sido creada por la Orden EHA/3408/2009, de 17 de diciembre, por la que se crean sedes electrónicas en el Ministerio de Economía y Hacienda.\*

Además, son de aplicación las siguientes normas:

- Ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Real Decreto 1671/2009 de 6 de noviembre por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Orden EHA/1198/2010, de 4 de mayo, por la que se regula el Registro Electrónico del Ministerio de Economía y Hacienda.\*
- Orden EHA/2219/2010, de 29 de julio, por la que se aprueba el sistema de firma electrónica de clave concertada para actuaciones en la Sede Electrónica de la Dirección General del Catastro.\*
- Resolución de 29 de diciembre de 2010 por la que se aprueban los formularios para la tramitación electrónica de solicitudes, escritos y comunicaciones correspondientes a servicios, procedimientos y trámites competencia de la Dirección General.\*.
- Resolución de 12 de julio de 2010, de la Subsecretaría, por la que se aprueba la relación de documentos electrónicos normalizados del ámbito de competencia del Registro Electrónico del Ministerio de Economía y Hacienda.\*.

- Resolución de 24 de noviembre de 2008, de la Dirección General del Catastro, por la que se aprobó el régimen de funcionamiento de la Sede Electrónica y de los Puntos de Información Catastral. \*

(\*Toda esta normativa puede ser consultada en el Portal del Catastro: [www.catastro.meh.es](http://www.catastro.meh.es))

# SERVICIOS PRESTADOS

## 3

La Dirección General del Catastro proporciona, por vía telemática, los siguientes servicios:

### A TRAVÉS DE LA SEDE ELECTRÓNICA DEL CATASTRO

#### *SERVICIOS A LOS CIUDADANOS, EMPRESAS Y PROFESIONALES*

##### ➤ **Acceso libre:**

- Consulta de datos catastrales no protegidos.
- Consulta y navegación por la cartografía catastral digital y mapas de Ponencias de Valores.
- Atención a usuarios de la Sede Electrónica del Catastro: envío de incidencias y sugerencias.
- Presentación de quejas y sugerencias ante el Consejo para la Defensa del Contribuyente y consulta de las mismas.

##### ➤ **Acceso personalizado:**

##### ■ *Con DNI electrónico u otros certificados electrónicos:*

- Consulta y certificación de bienes inmuebles del titular catastral.
- Inicio de procedimientos catastrales y presentación de la documentación necesaria para su tramitación.
- Consulta de los expedientes y de su estado de tramitación, en los que un ciudadano figura como interesado.
- Visualización de la relación de accesos por parte de terceros autorizados, a la información de los inmuebles de un titular catastral.

- Descarga de datos catastrales no protegidos a nivel de municipio.
- Notificación en los procedimientos catastrales; consulta y descarga.
  
- ***A través de la Red de Puntos de Información Catastral***
  - Consulta y certificación de los bienes inmuebles del titular catastral.
  - Notificación en los procedimientos catastrales; consulta y descarga.
  
- ***Con claves concertadas***
  - Notificación en los procedimientos catastrales; consulta y descarga.

## ***SERVICIOS A INSTITUCIONES Y COLABORADORES REGISTRADOS***

Las Administraciones e Instituciones Públicas disponen de servicios que les permiten acceder a la información catastral, reduciendo las cargas y las obligaciones formales a los ciudadanos ante las mismas.

Las organizaciones colaboradoras con el Catastro disponen de diferentes servicios que permiten el intercambio de información catastral, necesario para la implantación de las fórmulas de colaboración en el mantenimiento de la información catastral.

### **A TRAVÉS DEL PORTAL DEL CATASTRO**

- Información sobre los servicios y productos catastrales.
- Información sobre la actividad contractual de la Dirección General del Catastro.
- Consulta de la normativa catastral.
- Consulta de las estadísticas catastrales y tributarias del Impuesto sobre Bienes Inmuebles.

## ESPECIFICACIONES DE USO

### 4

La utilización de estos servicios requiere disponer de de Navegador Internet Explorer 6.0, Mozilla Firefox 3.6.0 o versiones superiores de los mismos para el acceso a los servicios electrónicos y cuando los servicios sean de acceso personalizado con certificado electrónico:

- Usuarios ciudadanos, empresas y profesionales

Certificado electrónico X509.3 emitido por alguna de las autoridades de certificación reconocidas por la Dirección General del Catastro.

- Instituciones y Colaboradores registrados:

Certificado electrónico X509.3 emitido por alguna de las autoridades de certificación reconocidas por la Dirección General del Catastro y registro fuera de línea de usuarios para entidades y administraciones públicas.



## 5 COMPROMISOS

- Contestar en un plazo inferior a dos días hábiles, las consultas generales y técnicas recibidas a través del apartado de incidencias y sugerencias de la Sede Electrónica del Catastro de lunes a viernes en horario de 9:00 a 17:00 horas.
- Reducir las cargas administrativas de los ciudadanos, facilitando el acceso a la Sede Electrónica del Catastro a las Administraciones e Instituciones Públicas que cumplan con los requisitos establecidos, disminuyendo así las obligaciones formales de los ciudadanos en los procedimientos administrativos que realicen ante dichas Administraciones e Instituciones.
- Se garantiza una disponibilidad operativa de la Sede Electrónica del Catastro, con un cumplimiento mínimo del 97,5%.
- Comunicar en la propia Sede Electrónica del Catastro su cierre temporal, con una antelación mínima de 24 horas.

## 6 INDICADORES

- Número de consultas generales y técnicas recibidas a través del apartado de incidencias y sugerencias de la Sede Electrónica del Catastro contestadas en menos de dos días hábiles, con respecto al total de consultas recibidas.
- Número de consultas realizadas y certificados descargados por las Administraciones e Instituciones Públicas registradas en la Sede Electrónica del Catastro, respecto al total de consultas y certificados solicitados por los ciudadanos, en la Sede Electrónica del Catastro y en ventanilla.
- Porcentaje de disponibilidad operativa de la Sede Electrónica del Catastro.
- Número de interrupciones de la Sede Electrónica del Catastro avisadas con más de 24 horas de antelación, con respecto al total de interrupciones del servicio.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

7

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos recogidos en esta carta, podrá ponerse en contacto con la Dirección General del Catastro: mediante un escrito dirigido a la Unidad Responsable de la Carta, a través del buzón de incidencias disponible en la Sede Electrónica del Catastro o a través del apartado “Contáctenos” del Portal del Catastro.

En estos casos, el reconocimiento de las reclamaciones corresponderá al Director General del Catastro y no dará, en ningún caso, lugar a responsabilidad patrimonial por parte la Administración. Se contactará con dicho usuario a través del correo postal, electrónico o por teléfono para ofrecerle las soluciones o explicaciones oportunas.

# INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

## 8

- UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

Secretaría General

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

- SEDE ELECTRÓNICA DEL CATASTRO (<http://www.sedecatastro.gob.es>)
- PORTAL DEL CATASTRO (<http://www.catastro.meh.es>)