

## 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. Entre los servicios, se pueden destacar los que se prestan a través de los siguientes canales:

**A través de internet. Sede Electrónica del Catastro (SEC):** Servicios de consulta de datos no protegidos de un inmueble, consulta de la cartografía, consulta descriptiva y gráfica así como servicios ofrecidos mediante código seguro de verificación (CSV). Servicios de consulta y certificación de datos de inmuebles asociados al titular, acceso a información de expedientes así como gestión de declaraciones, solicitudes y recursos, como también servicio de validación de una representación gráfica alternativa.

**A través del servicio de atención telefónica. Línea Directa del Catastro (LDC):** Información general y particular de inmuebles y expedientes, asesoramiento sobre obligaciones con el Catastro y petición de cita previa. A través del servicio de atención por videoconferencia. Catastro Directo (CAD): Resolución de consultas en las que sea preciso visualizar aspectos gráficos de los inmuebles, como complemento del servicio de atención telefónica y presencial.

**A través del servicio presencial. Puntos de Información Catastral (PIC):** Consulta de datos catastrales no protegidos, certificación de la referencia catastral y consulta de cartografía, así como consulta y certificación de datos catastrales protegidos, por los titulares catastrales, sus representantes o personas autorizadas por ellos.

**A través del servicio presencial. Gerencias del Catastro:** Información general y particular de inmuebles y expedientes, asesoramiento sobre obligaciones con el Catastro, presentación de todo tipo de documentación, así como expedición de certificados de los datos que consten en el Catastro.

## 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.

## PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y LAS PERSONAS USUARIAS

**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.

**PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS:** Se podrán presentar 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), o bien 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.

**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.

## CONTÁCTENOS

### 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)

### Direcciones de contacto

Atención Electrónica:  
PORTAL DEL CATASTRO (información):  
<https://www.catastro.hacienda.gob.es/>  
SEDE ELECTRÓNICA DEL CATASTRO (gestión):  
<https://www.sedecatastro.gob.es/>

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

Atención Presencial:  
En las Gerencias del Catastro.  
Para concertar cita: 91 387 45 50 o 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.

## DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO

# CARTA DE SERVICIOS

2024  
2027

NIPO: 225-24-031-5



GOBIERNO DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA PRIMERA DEL GOBIERNO

MINISTERIO DE HACIENDA

SECRETARÍA DE ESTADO DE HACIENDA

DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO



## NOS COMPROMETEMOS A

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



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



## COMPROMISOS

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.
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%.



## INDICADORES

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.
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.