

SERVICIOS DEL CATASTRO

Entre los servicios que presta el Catastro, destacamos los siguientes:

- Consulta y descarga de cartografía, datos catastrales y referencia catastral.
- Consulta y certificación catastral.
- Asesoramiento a la generación de declaraciones catastrales (modelo 900D).
- Información de carácter general, y consulta del estado de los expedientes y sus notificaciones.
- Generación de Informes de Validación de Representación Gráfica Alternativa (IVGA).
- Consulta de información de las Ayudas de la PAC solicitadas sobre inmuebles de su titularidad.
- Intercambios de información con Notarios, Registradores y entidades que colaboran en el mantenimiento de la información catastral, mediante intercambios de ficheros.

Además, existen oficinas autorizadas por la Dirección General del Catastro en distintas Organizaciones Públicas e Instituciones, (PIC), donde la ciudadanía pueden acceder a la información catastral y obtener, entre otros, los siguientes servicios:

- Información de carácter general y particular de inmuebles, así como notificación de procedimientos catastrales.
- Servicio de consulta libre y certificación de datos catastrales no protegidos y de cartografía digital.
- Servicio de consulta y certificación electrónica para los titulares catastrales de datos catastrales protegidos, relativo a los inmuebles de su titularidad.

PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y USUARIOS

PRESENTACIÓN DE 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: 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

PORTAL DEL CATASTRO (información):

<http://www.catastro.minhafp.es/>

SEDE ELECTRÓNICA DEL CATASTRO (gestión):

<http://www.sedecatastro.gob.es/>

LÍNEA DIRECTA DEL CATASTRO:

902 37 36 35 - 91 387 45 50

GERENCIAS DEL CATASTRO:

Para concertar cita: 902 37 36 35 - 91 387 45 50
Se recomienda la consulta y utilización preferente de la atención telefónica y electrónica.

DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO:

Paseo de la Castellana, 272, 28046 Madrid

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS:

Unidad de Apoyo
Dirección General del Catastro.
Paseo de la Castellana, 272. 28046 Madrid.
Unidad.apoyo@catastro.hacienda.gob.es

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.

CARTA DE SERVICIOS

DIRECCIÓN GENERAL
DEL CATASTRO

2019-2022



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA

SECRETARÍA DE ESTADO
DE HACIENDA

DIRECCIÓN GENERAL
DEL CATASTRO

NOS COMPROMETEMOS A

REDUCIR LAS CARGAS ADMINISTRATIVAS A LA CIUDADANÍA

MEJORAR LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA A LA CIUDADANÍA

MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO

COMPROMISOS

1. Reducir las cargas administrativas a la ciudadanía, mediante la obtención directa de información disponible en otras Administraciones.
2. 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.
3. Garantizar la disponibilidad de la Sede Electrónica del Catastro (24x7), con un cumplimiento del 99%.
4. Disminución del desplazamiento de la ciudadanía a las Gerencias, mediante la resolución telefónica de las consultas para las que se hubiera concertado cita previa.
5. 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.
6. Garantizar el conocimiento, por parte del interesado/a en el expediente, del estado de tramitación, bien por la Sede Electrónica, por la Línea Directa del Catastro, o bien de forma presencial.
7. Garantizar la presentación telemática, a través de un asistente de declaraciones.
8. 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.
9. Garantizar la obtención de un Informe de Validación Gráfica, con un nuevo visor de cartografía.
10. 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.
11. Facilitar a través de la Sede Electrónica del Catastro, información relativa a las solicitudes de ayudas de la PAC de los inmuebles respecto de los que sea titular.

INDICADORES

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.

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.

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.