

**RESOLUCIÓN DE 19 DE MARZO DE 2007, DE LA SUBSECRETARÍA, POR LA QUE SE
APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS CORRESPONDIENTE A
LA DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO.**

(B.O.E de 3 de abril de 2007)

El artículo 11.1 del 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, señala que las Cartas de Servicios y sus posteriores actualizaciones serán aprobadas por Resolución del Subsecretario del Departamento al que pertenezca el órgano o esté adscrito el organismo proponente. Establece igualmente dicho artículo que las mencionadas Cartas de Servicios así como sus actualizaciones, deberán ser previamente informadas por la Secretaría General para la Administración Pública.

En su virtud, previo informe favorable de la Secretaría General para la Administración Pública, he resuelto lo siguiente:

Primero. Aprobar la actualización de la Carta de Servicios correspondiente a los servicios prestados por la Dirección General del Catastro.

Segundo. Ordenar la publicación de esta Resolución en el Boletín Oficial del Estado.

Tercero. Ordenar que dicha Carta de Servicios sea objeto de difusión en los términos de los apartados 3 y 4 del citado artículo 11.

Carta de servicios de la Dirección General del Catastro

ÍNDICE

1. Nos presentamos
2. Servicios
3. Derechos
4. Ayúdenos a mejorar
5. Normativa
6. Quejas y Sugerencias
7. Compromisos
8. Indicadores
9. Medidas de Subsanación
10. Direcciones y Teléfonos

1. NOS PRESENTAMOS. Definición del Catastro; Estructura; Funciones de la Dirección General del Catastro.

El Catastro Inmobiliario es un registro administrativo dependiente del Ministerio de Economía y Hacienda en el que se describen los bienes inmuebles. Esta descripción comprende sus características físicas, económicas y jurídicas, entre ellas, su localización, referencia catastral, superficie, uso o destino, cultivo o aprovechamiento, representación gráfica, valor catastral y titulares catastrales.

Se trata de un registro con múltiples finalidades, ya que no sólo sirve de base para la gestión de diversos impuestos, sino que también contiene información que está a disposición de las Administraciones públicas, empresas y ciudadanos que lo requieran, con las limitaciones de acceso previstas en la normativa vigente.

La Dirección General del Catastro es, dentro de la Secretaría General de Hacienda de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos, el órgano directivo que tiene

encomendadas las funciones de formación y mantenimiento del Catastro Inmobiliario así como la difusión de la información catastral.

Para llevar a cabo estas funciones, dispone de una organización que se estructura en servicios centrales, regionales y territoriales, con oficinas ubicadas en las capitales de provincia (excepto Navarra y País Vasco), en las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla, así como en Cartagena, Gijón, Jerez de la Frontera, Vigo, Eivissa, Maó, Arrecife y Santa Cruz de la Palma.

2. SERVICIOS. Competencias generales de la Dirección General del Catastro; Servicios prestados; Vías de atención al público.

- Nuestras principales funciones son:
 - Mantener actualizada la descripción catastral de los bienes inmuebles.
 - Elaborar y gestionar la cartografía catastral, que es la representación gráfica oficial de los inmuebles.
 - Asignar los valores catastrales individualizados, que sirven de base para la gestión de diversos tributos.
 - Asignar a los inmuebles un código de identificación único denominado “referencia catastral”, que permite su localización física. Esta referencia debe figurar en todos los documentos privados y públicos, así como en las escrituras, donde consten actos o negocios relativos a bienes inmuebles y se anota también en el Registro de la Propiedad, para facilitar la identificación de las fincas. Igualmente, debe figurar en las declaraciones tributarias en las que consten datos sobre bienes inmuebles.
 - Elaborar el Padrón catastral y otros documentos que posibiliten a las entidades locales la gestión del Impuesto sobre Bienes Inmuebles.
- Estamos a su disposición para proporcionarle:
 - Información presencial (en nuestras Gerencias) o telefónica (a través de la Línea Directa del Catastro), tanto de carácter general como respecto a inmuebles concretos respetando las limitaciones establecidas para el acceso a los datos personales por la legislación.
 - Información de carácter general a través de la página Web del Catastro. (www.catastro.meh.es) o de la Oficina Virtual del Catastro (<http://ovc.catastro.meh.es>).
 - Asesoramiento y asistencia para el cumplimiento de sus obligaciones con el Catastro, así como para la presentación de todo tipo de documentación (declaraciones, solicitudes, recursos, etc.).
 - Certificados (literales y gráficos) de los datos que constan en el Catastro, incluso por vía telemática.
 - Acceso a otros productos catastrales: cartografía (en soporte papel y digitalizada), ortofotografías (en soporte papel y digitalizadas), etc.
 - Acceso a la Cartografía Catastral Digital a través de la Oficina Virtual del Catastro.
 - Acceso a la información catastral y obtención de certificaciones catastrales a través de los Puntos de Información Catastral establecidos en los Ayuntamientos y otras entidades públicas (puede consultar la localización del PIC más cercano en <http://ovc.catastro.meh.es>).

Además, el Catastro ha puesto en marcha líneas de colaboración con otros órganos de las distintas Administraciones públicas y con los notarios y los registradores de la propiedad, con el fin de que dispongan directamente de la información necesaria para el ejercicio de sus competencias, y así evitar a los ciudadanos la necesidad de solicitar certificados catastrales

para la tramitación de diversos procedimientos, tales como las relativas a las ayudas de la Política Agraria Común, becas, ayudas a la vivienda, prestaciones sociales, otorgamiento de licencias, etc.

De esta colaboración también resulta la exención de la obligación de presentar declaración catastral, cuando el Catastro disponga de la información a partir de las comunicaciones que remiten los notarios y registradores y los Ayuntamientos.

- Puede ponerse en contacto con nosotros fácilmente:
 - Por teléfono: En la Línea Directa del Catastro (902.37.36.35) y con horario de 9 a 19 horas (8 a 18 horas en las Islas Canarias), le informaremos sobre cualquier actuación relacionada con el Catastro, le aclararemos el contenido de documentos y le ayudaremos en la cumplimentación de declaraciones.

Esta línea dispone además de un servicio de contestador automático (24 horas), en el que podrá formular sus consultas fuera de ese horario.
 - A través de Internet: En la página www.catastro.meh.es podrá obtener información y descargar programas de ayuda. Además, la Oficina Virtual del Catastro permite realizar consultas sobre datos generales de los inmuebles y obtener certificados telemáticos de los inmuebles de su titularidad, si dispone de certificado de firma electrónica.
 - En nuestras oficinas: En el horario indicado en el apartado 8 (preferentemente mediante cita previa obtenida a través de la Línea Directa del Catastro), para ser atendido por personal especializado.

3. DERECHOS. Estos son sus derechos como ciudadano y usuario:

- Derecho a ser tratado con el debido respeto y consideración.
- Derecho a obtener información completa y veraz sobre el estado de tramitación de los procedimientos en los que sea parte.
- Derecho a obtener copias, a su costa, de los documentos que integran los expedientes en los que sea parte, en los términos establecidos por la normativa vigente.
- Derecho a conocer la identidad de las autoridades, funcionarios y demás personal que tramitan los procedimientos en los que usted tenga la condición de interesado.
- Derecho a conocer los trámites y requisitos a cumplimentar en sus distintas actuaciones ante el Catastro.
- Derecho a presentar alegaciones, reclamaciones, recursos, quejas y sugerencias en relación con los procedimientos en los que sea interesado.
- Derecho a utilizar las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma donde radique la Gerencia del Catastro a la que se dirija.
- Derecho 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.
- Derecho a la privacidad y confidencialidad de la información de carácter personal contenida en el Catastro así como a instar la rectificación de los datos inexactos o incompletos.
- Derecho a que en el Catastro figuren debidamente descritas en sus características físicas, jurídicas y económicas todos los inmuebles de los que sea titular.
- Derecho a que los bienes inmuebles de los que sea titular catastral se encuentren correctamente valorados, conforme a la normativa aplicable.

- Derecho a que el Catastro mantenga actualizados los padrones del Impuesto sobre Bienes Inmuebles, así como sus bases de datos como instrumento de lucha contra el fraude fiscal, promoviendo la colaboración con la Agencia Estatal de Administración Tributaria, las Comunidades Autónomas y las Entidades locales a estos efectos.
- Derecho a acceder a la información inmobiliaria contenida en la base de datos del Catastro, en los términos legalmente previstos.
- Derecho a que el Catastro colabore activamente con las distintas Administraciones Públicas poniendo a su disposición la información necesaria para la gestión de los servicios que prestan, para facilitar la simplificación de trámites y para evitar la necesidad de que usted tenga que acreditar datos que ya obren en poder de aquéllas o puedan ser obtenidas por ellas mismas a través de la Oficina Virtual del Catastro.
- Derecho a participar en la mejora continua de los servicios catastrales, a través de los medios (sugerencias, encuestas de satisfacción, etc.) que se indican en los apartados 4 y 6 de esta Carta.
- Derecho a no presentar ante nuestras oficinas documentos no exigidos por la normativa vigente y a no aportar aquellos ya presentados por usted y que se encuentren en nuestro poder, siempre que se indique el procedimiento en el que fueron incorporados.
- Derecho a que los procedimientos tramitados por el Catastro se resuelvan en los plazos legalmente establecidos.
- Derecho a ser informado de la naturaleza y alcance de las actuaciones de inspección catastral.
- Derecho a ser informado y asistido sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones ante el Catastro.
- Derecho a obtener copia sellada de los documentos presentados en nuestras oficinas, siempre que los aporte junto a los originales para su cotejo, así como derecho a la devolución de los originales de dichos documentos, en el caso de que no deban obrar en el expediente.
- Derecho a ser oído en el trámite de audiencia en los términos previstos en la normativa aplicable.

4. AYÚDENOS A MEJORAR. Sugerencias por cualquier vía; Procedimiento ante el Consejo para la Defensa del Contribuyente.

Háganos llegar sus iniciativas o sugerencias para mejorar la prestación de nuestros servicios a través del teléfono 902 37 36 35, del buzón virtual en la página Web www.catastro.meh.es o de los buzones de sugerencias que existen en nuestras oficinas.

Igualmente puede presentar sus quejas y sugerencias en los formularios oficiales del Consejo para la Defensa del Contribuyente, que puede obtener y presentar tanto en las Gerencias del Catastro como en las dependencias de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, donde le facilitarán información y asesoramiento en relación a este procedimiento. Estos formularios también estarán a su disposición en la Web del Catastro www.catastro.meh.es.

5. NORMATIVA. Normas legales y reglamentarias más importantes:

- Real Decreto Legislativo 1/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario.
- Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.

- Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.
- Ley 7/1986, de 24 de enero, de Ordenación de Cartografía.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Real Decreto 417/2006, de 7 de abril, por el que se desarrolla el Texto Refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario.
- Real Decreto 1020/1993, de 25 de junio, por el que se aprueban las 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.
- Real Decreto 520/2005, de 13 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento general de desarrollo de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, en materia de revisión en vía administrativa.
- Real Decreto 1552/2004, de 25 de junio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Economía y Hacienda.
- Real Decreto 390/1998, de 13 de marzo, por el que se regulan las funciones y la estructura orgánica de las Delegaciones de Economía y Hacienda.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.
- Real Decreto 2458/1996, de 2 de diciembre, por el que se crea el Consejo para la Defensa del Contribuyente en la Secretaría de Estado de Hacienda.
- 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.

6. QUEJAS Y SUGERENCIAS.

La Dirección General del Catastro, como centro directivo integrado en la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos del Ministerio de Economía y Hacienda tramita sus reclamaciones y quejas a través del Consejo para la Defensa del Contribuyente, existiendo unidades receptoras de dichas quejas en todas las oficinas del Catastro.

7. COMPROMISOS.

- Generales
 - La documentación remitida al ciudadano será lo más clara y comprensible posible.
 - Existirán modelos y formularios disponibles gratuitamente en todas nuestras oficinas y en la página Web del Catastro.
- En la emisión de certificados y otros documentos:
 - Entregar los certificados literales (que contienen sólo información literal sobre superficie, linderos, antigüedad, localización, titular, uso, referencia catastral, etc.), en el 95 por 100 de los casos, en el mismo momento en que se solicita por el ciudadano.
 - Entregar los certificados descriptivos y gráficos en el 95 por 100 de los casos, en el plazo de cinco días, siempre que la cartografía del municipio que se solicita, esté digitalizada.
 - Emitir las certificaciones y otros productos catastrales solicitados por correo convencional, electrónico o a través de la Línea Directa del Catastro. Cuando la documentación contenga datos protegidos, deberá ser solicitada por el titular catastral, quien se identificará con su nombre, apellidos y NIF. Dicha documentación se remitirá al domicilio fiscal del solicitante.

- En el 95 por 100 de los casos se realizará con carácter inmediato, si se trata de certificados literales, o en cinco días si son descriptivos y gráficos, siempre que la cartografía del municipio que se solicita, esté digitalizada. Estos plazos se contarán a partir de la recepción en la Gerencia del Catastro del justificante de pago de la tasa correspondiente y se podrán ampliar en el supuesto de que los datos cuya acreditación se solicite estén pendientes de su incorporación al Catastro.
- Responder en un plazo inferior a siete días las quejas recibidas sobre la imposibilidad de obtener un certificado a través de la Oficina Virtual del Catastro.
- Atender la demanda de cartografía catastral, siempre que esté disponible, en el plazo de cinco días desde su solicitud.
- En la atención presencial y telefónica:
 - Concertar cita previa, para ser atendido en materias que requieran la intervención de personal especializado, en un plazo que no excederá de siete días hábiles desde su solicitud, salvo que usted pida una fecha posterior. Si Vd. Lo desea y resulta posible en atención a las circunstancias de la consulta planteada, puede evitarse la visita a nuestras oficinas: nosotros le llamaremos para darle la respuesta en un plazo de 24 horas, cuando la consulta pueda ser resuelta telefónicamente, evitando con ello el desplazamiento del interesado a las oficinas del Catastro.
 - Adecuar el horario de atención al público a las necesidades de los ciudadanos en las oficinas que soporten una mayor demanda de información.
 - En el 90 por 100 de los casos el tiempo máximo de espera en los servicios de atención al público de las Gerencias del Catastro, no superará los 20 minutos.
 - Conectar con el ciudadano en un plazo de 24 horas, para resolver las consultas que haya formulado en la Línea Directa del Catastro.
 - En las distintas Gerencias del Catastro existirá una línea telefónica de conexión inmediata y gratuita con la Línea Directa del Catastro y terminales de la Oficina Virtual del Catastro, para la utilización por los ciudadanos que lo precisen.
 - Obtener a través de la Línea Directa del Catastro información del estado de tramitación de expedientes.
- En materia de titularidades:

Mantener actualizada la Base de Datos del Catastro respecto a los cambios de titularidad que se hayan declarado o conocido a través de las comunicaciones de notarios o Ayuntamientos para su reflejo en el Padrón del Impuesto sobre Bienes Inmuebles en el año siguiente a que se hayan producido, así como a los efectos de la colaboración entre el Catastro, la Agencia Estatal de Administración Tributaria, las Comunidades Autónomas y otras entidades locales en el ejercicio de sus competencias.
- En materia de Medio Ambiente:

Colaborar con el medio ambiente, fomentando el uso de materiales reciclados y gestionando racionalmente, en especial, los tóxicos o contaminantes.

8. INDICADORES. Para mejorar nuestras prestaciones evaluamos la calidad de nuestro servicio mediante los siguientes indicadores:

- Encuestas de satisfacción de los ciudadanos, realizadas de modo periódico, sistemático e independiente.
- Controles de calidad internos sobre el servicio prestado.
- Medidas sobre:

COMPROMISOS GENERALES

- ✓ Porcentaje de quejas por falta de claridad de la documentación catastral recibida.
- ✓ Número de modelos y formularios disponibles en relación con el total de visitantes a Gerencias.

EMISIÓN DE CERTIFICADOS Y OTROS DOCUMENTOS:

- ✓ Porcentaje de certificados literales emitidos en el mismo día de la solicitud.
- ✓ Porcentaje de certificados descriptivos y gráficos, referidos a municipios con cartografía digitalizada, emitidos en el plazo de cinco días.
- ✓ Porcentaje de certificados y productos catastrales remitidos al domicilio fiscal del solicitante respecto de los solicitados por correo convencional, electrónico o a través de la LDC, exceptuando los que, referidos a datos protegidos, no hayan sido pedidos por el titular catastral.
- ✓ Porcentaje de certificados literales, expedidos y remitidos al domicilio fiscal del solicitante en el mismo día de la recepción del justificante del pago de la tasa correspondiente, respecto de los solicitados por correo convencional, electrónico o a través de la LDC.
- ✓ Porcentaje de certificados descriptivos y gráficos expedidos y remitidos al domicilio fiscal del solicitante en el plazo de cinco días desde la recepción del justificante del pago de la tasa correspondiente, respecto de los requeridos por correo convencional, electrónico o a través de la LDC y que se refieran a municipios con cartografía digitalizada.
- ✓ Porcentaje de quejas atendidas por imposibilidad de emitir certificados a través de la OVC en un plazo inferior a siete días respecto al total de certificados emitidos.
- ✓ Porcentaje de solicitudes de cartografía catastral disponible, atendidas en plazo inferior a seis días.

ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA:

- ✓ Porcentaje de citas previas concertadas con plazo superior a siete días hábiles, cuando no haya petición de fecha posterior por el ciudadano ni llamada telefónica sustitutoria por parte de la Gerencia.
- ✓ Porcentaje de oficinas con ampliación de horario.
- ✓ Porcentaje de personas atendidas en horario de tarde.
- ✓ Porcentaje de personas con menos de 20 minutos de espera en los servicios de atención al público en relación al total de los atendidos.
- ✓ Porcentaje de consultas formuladas ante la Línea Directa del Catastro en las que, transcurridas 24 horas, se ha producido la llamada de contacto para su solución.
- ✓ Porcentaje de Gerencias con conexión inmediata a LDC y con terminales de la OVC para uso de los ciudadanos.
- ✓ Porcentaje de consultas sobre el estado de tramitación de expedientes atendidas por la LDC, sobre la totalidad de las consultas realizadas en esta materia a la LDC.

TITULARIDADES:

- ✓ Porcentaje de cambios de titularidad incorporados en el Padrón catastral para la gestión del IBI del año siguiente, respecto de los comunicados por notarios y Ayuntamientos en el año anterior.

MEDIO AMBIENTE:

- ✓ Reducción de consumos de energía, materiales consumibles e incremento de productos de material para reciclar.
- Anualmente se evaluará, mediante los citados indicadores, el nivel de cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos.

9. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN.

Los compromisos asumidos por el Catastro con sus usuarios a través de esta Carta de Servicios se complementan con medidas de subsanación de los posibles incumplimientos. Así:

- En caso de que los certificados emitidos sean incorrectos, le entregaremos, sin coste alguno para usted, un nuevo certificado cuando la incorrección sea por errores imputables a esta Administración. Este servicio se podrá solicitar a través de la Línea Directa del Catastro, sin necesidad de ningún otro trámite complementario. Este nuevo certificado se enviará al domicilio que indique el interesado, en un plazo inferior a 15 días.
- Cuando el tiempo de espera en los servicios de atención al ciudadano exceda de 20 minutos, si el interesado lo desea, se recogerán de forma inmediata sus datos para que en el plazo de 48 horas la Gerencia del Catastro se ponga en contacto telefónico con el afectado para atender su consulta.
- Si se incumple el compromiso de incorporar al padrón del ejercicio siguiente a los nuevos titulares sin necesidad de declaración, cuando se haya formalizado la transmisión en escritura pública o se haya procedido a su inscripción en el Registro de la Propiedad, y haya sido comunicada al Catastro por el Notario o Registrador actuante, cumpliéndose los requisitos reglamentarios, el ciudadano podrá ponerlo en conocimiento de la Dirección General del Catastro a través de la Línea Directa y, previas las comprobaciones correspondientes, realizaremos las gestiones pertinentes ante el Ayuntamiento para que se corrija el recibo sin necesidad de ningún otro trámite.
- La Línea Directa del Catastro recibirá las quejas que se refieran a incumplimientos de los compromisos de calidad contenidos en la presente Carta de Servicios. En estos casos, la Gerencia del Catastro competente se pondrá en comunicación con el interesado en un plazo máximo de 48 horas, con el objeto de recabar mayor información, si procede, y resolver el asunto en el menor plazo posible.

10. DIRECCIONES Y TELÉFONOS. (...)

.....