

Spain

Updating a charter of services for citizens in Spain

The Spanish General Directorate for Cadaster (SDGC) has updated its charter of services for citizens for 2019-2022.

The Charter, first published in 2006 and regularly updated to improve services and commitments, is a fundamental document for the Quality Policy of the Cadaster. It is therefore considered a contractual relationship between SDGC and its customers and most importantly defines its commitment in terms of reducing administrative burden, improving attention and assistance and improving the quality of services.

To measure, and to improve the performance of these commitments, the SDGC uses a number of indicators that are also collected in the charter, which also outlines how any citizen can report non-compliance, as well as the remedy measures and compensations.

After a short explanation of SDGC's organisational responsibilities, it includes a list of the services provided, including citizens and user rights and how to submit complaints and suggestions. These are delivered in several different ways.

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 500D).
- Información de carácter general, y consulta del estado de los expedientes y sus notificaciones.
- Generación de informes de Validación de Representación Gráfica Alternativa (VIGA).
- Consulta de información de las Ayudas de la PAC solicitadas sobre inmuebles de su titularidad.
- Intercambio 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, (OPI), 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 IDC, el apartado "CONTACTÉNNOS" 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 o 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.

CONTACTÉNNOS
PORTAL DE CATASTRO (información):
<http://www.catastro.minhafp.es>
SEDE ELECTRÓNICA DEL CATASTRO (gestión):
<http://www.sedecatastro.gob.es/>
LÍNEA DIRECTA DE CATASTRO:
902 37 36 35
EN LAS GERENCIAS DEL CATASTRO:
Para concertar cita: 902 37 36 35
Se recomienda la consulta y utilización preferente de la atención telefónica y electrónica.
DIRECCIÓN GENERAL DE CATASTRO:
Paseo de la Castellana, 272, 28046 Madrid
UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS:
Unidad de Apoyo
Dirección General de Catastro
Paseo de la Castellana, 272, 28046 Madrid.
Unidad.apoyo@catastro.minhafp.es

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN Y REPARACIÓN
Esta carta/su/a que establece que la Dirección General del Catastro ha incumplido alguno de los compromisos asumidos en esta Carta de Servicio, 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 ECONOMÍA Y FINANZAS
DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO
NIF: 185-19-037-7

Around 500 million queries are made each year via the Internet at sedecatastro.gob.es. A free service offering all non-personal data is available to all. Access is restricted to personal data, with special services for registered institutions and collaborators.

The SDGC also runs a free hotline to call at any time. Inquiries that are particularly complex will be answered within 24 hours. Outside of business hours, inquiries can be made by recording a message on an answering machine and are answered the next day.

In addition, services are available at one of 3,800 cadastral information points authorised by SGDC and strategically distributed throughout the Spanish territory. These are found in different public organisations and institutions, and are particularly aimed

at citizens who are unable to access cadastral information online. Likewise, information is available through the 56 management offices of the cadastre in each capital of province and in the offices of local entities.

The Charter's purpose is threefold: To inform citizens about the services provided; to let them know the general and specific rights that support them; and to inform customers of the quality commitments, as well as appropriate actions.