

UPDATING A CHARTER OF SERVICE FOR CITIZENS IN SPAIN

*Ana Isabel Martos Torres
General Directorate of Spanish Cadaster*

INDEX

1. Regulations
2. General Concepts
 - 2.1. What is a Charter of Service?
 - 2.2. Development
3. Service Charter of GDC 2019-2022
 - 3.1. Structure
 - 3.2. Commitments and indicators

1. REGULATION

In Spain, there are different laws refers to citizens services:

- Law 30/92 (RJAPyPAC): General principles of Public Administration (art. 3)
- Law 6/1997: General Administration, Organization and function (art. 3,4)
- **R.D. 1259/1999: about Service Charters and quality awards (General Administration):**
 - It Develops a quality plan.
 - It Introduces the culture and tools of quality management.

RD 951/2005: establishes the General Framework for Quality Improvement in the General Administration of State:

- - It contains basic programmes to improve services.
 - Involvement of different stakeholders: policy makers, managers and civil society

1. REGULATION

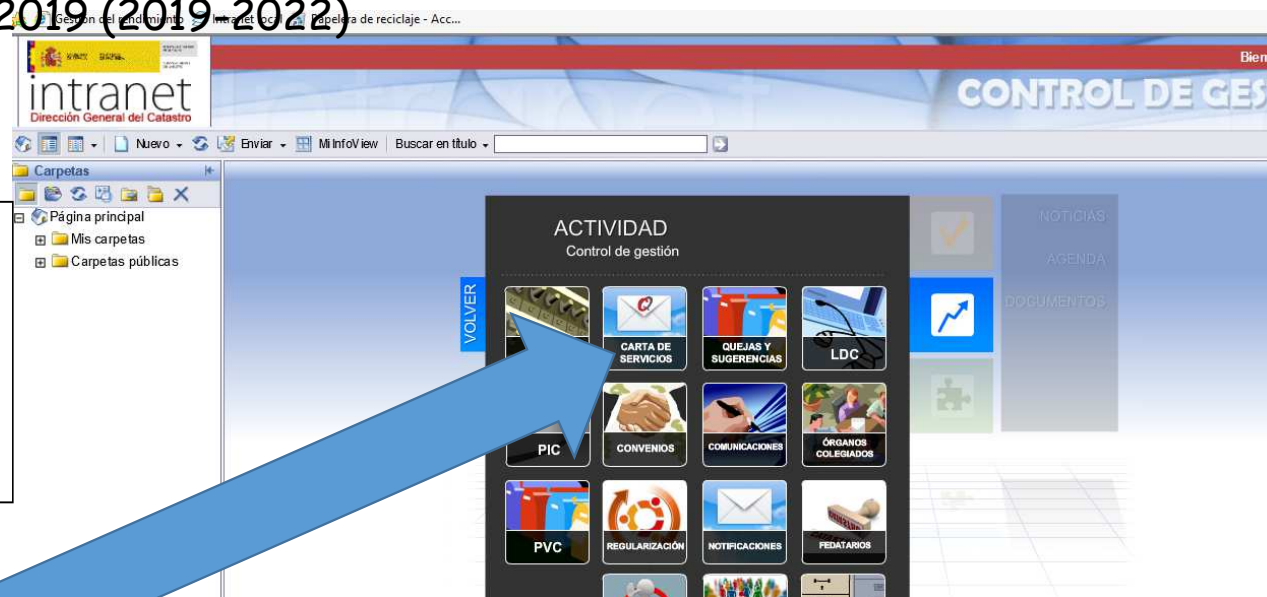
SERVICE CHARTER CONVENCIONAL SERVICE OF G.D.C. : 2011-2014.

SERVICE CHARTER FOR ELECTRONIC SERVICES OF G.D.C.: 2011-2014

UPDATING SERVICE CHARTER OF G.D.C INCLUDING ELECTRONIC AND CONVENCIONAL SERVICES: 2015 (2015-2018)

CURRENT SERVICE CHARTER OF G.D.C.: 2019 (2019-2022)

Since 2011, compliance of the Service Charter of General Directorate of Cadastre has been monitored through the management control application (BI).



1. REGULATION

SERVICE CHARTER OF G.D.C. : 2011-2014

CENTRO DIRECTIVO U ORGANISMO: DIRECCION GENERAL DEL CATASTRO		
INDICADORES	RESULTADOS 2011	R
Porcentaje de certificados catastrales emitidos en el momento.		
Porcentaje de certificados catastrales emitidos en el plazo máximo de 15 días desde su solicitud.		
Porcentaje de solicitudes de cartografía catastral en papel atendidas en el momento respecto al total de solicitudes.		
Porcentaje de solicitudes de cartografía catastral digital atendidas en el plazo de cinco días hábiles respecto al total de solicitudes.		
Porcentaje de citas concertadas y atendidas en un plazo de 7 días desde su solicitud sobre el total de las solicitadas.		
Porcentaje de personas con menos de 20 minutos de espera en relación con el total.		
Porcentaje de consultas de especial complejidad formuladas ante la LDC, resueltas en el plazo de 24 horas, respecto al total de consultas de especial complejidad recibidas.		
Número de quejas ante la imposibilidad de obtener a través de la LDC información sobre el estado de tramitación de los expedientes, respecto al total de quejas recibidas.		
Número de quejas ante la imposibilidad de de conexiones realizadas desde las Gerencias a LDC y a la Sede Electrónica del Catastro por los ciudadanos, respecto al total de quejas.		

SERVICE CHARTER OF G.D.C. : 2015-2018

DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO		
Compromiso 1	Reducir las cargas administrativas de los ciudadanos incrementando la obtención directa de información disponible	% de reducción en requerimientos a ciudadanos
Compromiso 2	Reducir las cargas administrativas de los ciudadanos facilitando el acceso a la Sede Electrónica y la obtención de información catastral a las Administraciones, Fedatarios e instituciones Públicas que la precisen.	% de información obtenida sin intervención del ciudadano
Compromiso 3	Emitir los certificados catastrales en el mismo momento de su solicitud en el 96% de los casos, emitiéndose el 2% restante en un plazo máximo de quince días hábiles.	% de certificados emitidos al solicitarse % emitidos antes de quince días
Compromiso 4	Emitir gratuitamente un nuevo certificado catastral, si el certificado emitido en su momento fuese incorrecto por error imputable al Catastro.	Certificados gratuitos por errores
Compromiso 5	Atender la demanda de cartografía catastral en el mismo momento de su solicitud en el 98% de los casos, entregándose el 2% restante en un plazo máximo de de 5 días hábiles.	% de peticiones atendidas al solicitarse % de peticiones atendidas antes de 5 días
Compromiso 6	Concertar cita previa, para ser atendido en nuestras oficinas catastrales por personal especializado cuando la materia lo requiera, en un plazo que no excederá de 7 días hábiles desde su solicitud, salvo que se pida una fecha posterior.	de citas dadas en plazo
Compromiso 7	En caso de no disponer de cita, el tiempo medio de espera por oficina del Catastro en los servicios de atención al público no superará los 20 minutos.	% de esperas inferiores a 20 minutos
Compromiso 8	Contactar con el ciudadano en el plazo de un día hábil para resolver las consultas formuladas a la Línea Directa de especial complejidad y no atendidas de inmediato, así como las remitidas mediante el apartado Contactar del Portal y la Sede electrónica.	% - -
Compromiso 9	Acceder telefónica y telemáticamente de manera gratuita desde las oficinas del Catastro a la Línea Directa del Catastro ya los Servicios Electrónicos del Catastro.	%
Compromiso 10	Garantizar una disponibilidad de la Sede Electrónica del Catastro (24x7), con un cumplimiento mínimo del 97,5%.	%
Compromiso 11	Comunicar en la propia Sede Electrónica del Catastro su cierre temporal, con una antelación mínima de 24 horas.	%
Compromiso 12	Publicar semestralmente en el Portal del Catastro la información relativa al cumplimiento de los compromisos de calidad de la Carta de Servicios.	%

2. GENERAL CONCEPTS

2.1. What is a Service Charter?

Service charters are documents that constitute the instrument through which agencies and entities of the General State Administration inform citizens and users about the services they are responsible for, the rights they have in relation to them and the quality commitments of their provision.

Service charters can be relative:

- To all the services they manage.
- To a specific service.
- Charters concerning a service in the provision of which different bodies or organisations are involved.



2. GENERAL CONCEPTS

2.2. Development

PRODUCTION PROCESS

DEVELOPMENT OF WORKING TEAM

IDENTIFICATIONS OF LEGALS AND GENERAL DATA

SETTING OF QUALITY COMMITMENTS AND INDICATORS

ASSURANCE SYSTEMS AND OTHER MESURES

RELIEF, COMPENSATION AND REPARATIONS MEASURES

Viability for 4 years

WRITTING OF SERVICE CHARTER

MONITORING AND UPDATING PLAN

EXTERNAL COMMUNICATION PLAN

INTERNAL COMMUNICATION PLAN



PRODUCTION
PROCESS: 6-8
months

2. GENERAL CONCEPTS

2.2. Development

Each gubernamental organization must:

- Ensure that Service Charter was available to users and citizens (and ccesible)
- Carry out a continuous control and implementation of commitments through:
 - Indicators
 - Analysis of claim for non-fulfilment
 - Evaluations of users satisfaction
- Refers a compliance report to Assistant Secretary of State, in the first quarter of every year
- The Inspection Service may check the level of fulfilment of the quality commitments

3. Service Charter of GDC 2019-2022

3.1. Structure

- I. GENERAL AND LEGAL INFORMATION
- II. QUALITY COMMITMENTS OFFERED
- III. INSURANCE SYSTEMS AND OTHER MEASURES
- IV. RELIEF, COMPENSATION AND REPARATIONS
- V. ADDITIONAL INFORMATION
- VI. ANNEX: Addresses and opening hours

3. Service Charter of GDC 2019-2022

I. GENERAL AND LEGAL INFORMATION

This section contains descriptive data on the organization holding the charter and the services it provides, in accordance with the applicable legal.

I-1. Identification data and purposes.

I-2. List of services provided:

- Through the Internet(SEC).
- Through the Cadastre Hotline LDC.
- At the Cadastral Information Points (PIC).
- In our offices (Cadastral Management)
- In the offices of those local entities with an agreement signed with the Cadastre, (when the agreement regime so provides)

I-3. Citizens' and users' rights

3. Service Charter of GDC 2019-2022

I-4. Participation and collaboration of citizens and users

- a. PRESENTATION OF CONSULTATIONS, SUGGESTIONS OR INCIDENCIES:
- b. PRESENTATION OF COMPLAINTS AND SUGGESTIONS
- c. QUALITY OF SERVICE SURVEYS

I-5. Presentation of complaints and suggestions.

- The citizens can formulate their complaints or expose as many initiatives or suggestions they consider convenient for the improvement of the services received.
- you may submit a complaint or suggestion through the following means:
 - Through the Electronic Headquarters of the Board for the Defence of the citizens
 - In person or by mail by means of a letter addressed to the Manager or the General Director of the Cadastre, filling in a form available at the Management and the Cadastre Portal.

I-6. Legals

The regulations governing cadastral matters are available at the Cadastral Portal.

3. Service Charter of GDC 2019-2022

II. QUALITY COMMITMENTS OFFERED

includes information on the different levels of quality offered and the indicators for quality evaluation.



II-1. Quality commitments.

- They must be in the form of numerical standards (deadlines, waiting times, etc.).
- They must be invocable and verifiable by the user.
- They must have at least one associated indicator.
- .

II-2. Indicators

The indicators must be directly related to the commitments made, so that users can verify the degree of fulfilment of these commitments.

3. Service Charter of GDC 2019-2022

III. ASURANCE SYSTEMS AND OTHER MEASURES

III-1. Measures to ensure equality of gender, to take account of diversity, to facilitate access and to improve the conditions of service provision

The charter should contain those measures that ensure:

- a. Equality of gender.
- b. Diversity.
- c. facilitate access and to improve the conditions of service provision
- d. Information security

Integration of the gender perspective in HR (human resources) statistics and studies
Equal composition of the Qualifying Courts of the selective processes.

Attention to citizens is given according to fully objective and non-discriminatory criteria, complying with the regulations in force and guaranteeing at all times equal treatment for all citizens.

The quality commitments established in this Charter of Services are of general application to all users, guaranteeing gender equality in access to services and the conditions of provision.

III-2. Standardised quality, environmental and occupational risk prevention management systems

The charter should contain those measures that ensure

- a. Quality.
- b. Enviromental.
- c. occupational risk prevention .



3. Service Charter of GDC 2019-2022

IV. RELIEF, COMPENSATION AND REPARATIONS MEASURES

Any user who considers that the General Directorate of Cadastre has failed to comply with any of the commitments made in this Service Charter may write to the Unit responsible for it.

Once the complaint has been analysed, in the event of non-compliance, the head of the General Directorate of Cadastre will reply to the citizen, within a maximum period of 20 working days, informing them of the causes of the non-compliance and the measures adopted to correct the observed deficiency.

The recognition of non-compliance, does not give rise to the administration's financial liability

3. Service Charter of GDC 2019-2022

V. COMPLEMENTARY INFORMATION

Telephone, telematic and postal addresses, whose are interested to citizens

ANNEX:

Addresses and opening hours of the Regional and Territorial Cadastre Offices.

Direcciones del Catastro de Andalucía		
Organismo	Datos de Contacto	Correo electrónico
Gerencia Regional de Andalucía-Sevilla	Av. Innovación S/N, Edificio Convención. 41071 - Sevilla 9 a 17:30 de lunes a jueves, y de 9 a 14:00, los viernes. Horario de verano (16 de junio a 15 de septiembre) de 9 a 14:00	gerencia.andalucia@catastro.minhfp.es
Gerencia Territorial de Almería	Plz. Emilio Pérez, 1. 04071 - Almería 9 a 14:00	gerencia.almeria@catastro.minhfp.es
Gerencia Territorial de Cádiz	Oficina de Cádiz: Cl. Rafael de la Viesca, 3. 11071 - Cádiz 9 a 14:00	gerencia.cadiz@catastro.minhfp.es
Gerencia Territorial de Cádiz	Oficina de Jerez de la Frontera: Cl. Tornería, 20. 11471 - Jerez de la Frontera 9 a 14:00	gerencia.cadiz@catastro.minhfp.es

3. Service Charter of GDC 2019-2022

3.2. Commitments and indicators

Service Charter of General Directorate of Cadaster has 11 commitments and 11 indicators.

DEVELOPMENT OF THE THREE FUNDAMENTAL COMMITMENTS OF :

1. REDUCING BURDENS ON THE CITIZEN
2. IMPROVE SERVICES AND CITIZEN ATTENTION
3. IMPROVE SERVICE QUALITY

3. Service Charter of GDC 2019-2022

3.2. Commitments and indicators

REDUCING ADMINISTRATIVE BURDENS ON CITIZENS

COMMITMENT 1 Reducing administrative burdens on citizens by directly obtaining information available from other administrations.

INDICATOR 1 Percentage of decrease in documents required compared to those requested in the previous year.

INDICATOR 1= % documents required in this year– % documents required in the previous year.



3. Service Charter of GDC 2019-2022

3.2. Commitments and indicators

REDUCING ADMINISTRATIVE BURDENS ON CITIZENS

COMMITMENT 2

To guarantee the existence of Cadastral Information Points (PIC), less than 30 kilometres from any place in the territory managed by the General Directorate of Cadastre.

INDICATOR 2

Percentage of PICs located within the established limit, with respect to the total PICs.

INDICATOR 2= 100% if the indicator is met or 0 if it is not

3. Service Charter of GDC 2019-2022

3.2. Commitments and indicators

IMPROVEMENT OF THE SERVICES OF ATTENTION AND ASSISTANCE TO THE CITIZENS

COMMITMENT 3

To guarantee the availability of the Electronic Headquarters of the Cadastre (24x7), with a compliance of 99%.

INDICATOR 3

Percentage of operational availability of the Electronic Headquarters of the Cadastre.

INDICAtOR 3= 100% if the indicator is met or 0 if it is not

3. Service Charter of GDC 2019-2022

IMPROVEMENT OF THE SERVICES OF ATTENTION AND ASSISTANCE TO THE CITIZENS

COMMITMENT 4 Reduction of the displacement of the citizens to the Managements, by means of the telephone resolution of the consultations for which a previous appointment had been arranged.

INDICATOR 4 Percentage of consultations resolved by telephone, with respect to the total of previous appointments.

INDICATOR 4= $\frac{\text{telephone resolution of the consultations}}{\text{total consultations}}$



3. Service Charter of GDC 2019-2022

IMPROVEMENT OF THE SERVICES OF ATTENTION AND ASSISTANCE TO THE CITIZENS

COMMITMENT 5 In the case of attending the Management by appointment, the citizen's query will be dealt with in a complete and personalised manner in a single prior appointment.

INDICATOR 5 Percentage of duplicated appointments for the same CIF (national identity card), cadastral reference and type of alteration, with respect to the total number of appointments attended.

$$\text{INDICATOR 5} = \frac{\text{duplicated appointments}}{\text{Total appointments}}$$

3. Service Charter of GDC 2019-2022

IMPROVEMENT OF THE SERVICES OF ATTENTION AND ASSISTANCE TO THE CITIZENS

COMMITMENT 6

To guarantee the knowledge, on the part of the interested party in the file, of the state of processing, either by the Electronic Headquarters, by the Direct Line of Cadastre, or in person.

INDICATOR 6

Percentage of operational availability of the service to find out the status of file processing, at the Electronic Headquarters of the Cadastre, by telephone and in person.

INDICATOR 6 = It's similar to operational availability

3. Service Charter of GDC 2019-2022

IMPROVEMENT OF THE SERVICES OF ATTENTION AND ASSISTANCE TO THE CITIZENS

COMMITMENT 7 To guarantee the telematic presentation, through a declaration assistant.

INDICATOR 7

Percentage of operational availability of the declaration assistant.

INDICATOR 7 =Percentage of operational availability of the declaration assistant



3. Service Charter of GDC 2019-2022

IMPROVEMENT OF THE SERVICES OF ATTENTION AND ASSISTANCE TO THE CITIZENS

COMMITMENT 8

Issue certificates and cadastral maps, at the time of application, in 99% of cases, with the remaining 1% being delivered within a maximum of 5 working days.

Percentage of cadastral certificates issued, and cadastral maps attended to at the time of the request, and percentage that are issued or attended to within 5 working days, with respect to the total number of requests.

INDICATOR 8

INDICATOR 8.1 = Cadastral certificates attended in 1 day
Total Cadastral certificates (>99%)

INDICATOR 8.2 = Cadastral certificates attended in 5 day
Total Cadastral certificates (<1%)

3. Service Charter of GDC 2019-2022

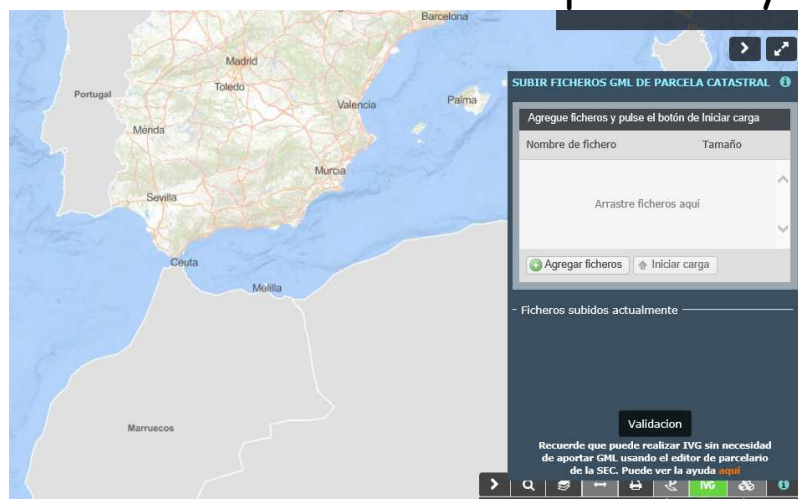
IMPROVING THE QUALITY OF SERVICE:

COMMITMENT 9

To guarantee the obtaining of a Graphic Validation Report, with a new cartography viewer.

INDICATOR 9

Percentage increase in Graphical Validation Reports, with respect to the previous year



$$\text{INDICADOR 9} = \frac{\text{IVG ACTUAL YEAR}}{\text{IVG PREVIOUS YEAR}} \%$$

3. Service Charter of GDC 2019-2022

IMPROVING THE QUALITY OF SERVICE

COMMITMENT 10

To include, in the cadastral certification and associated with the Cadastral Reference of the Properties, additional, non-tax information regarding the status and date of coordination with the Land Registry.

INDICATOR 10

Percentage of certificates issued with coordination information, with respect to the total.

INDICATOR 10 = Percentage of certificates issued with coordination information, with respect to the total

3. Service Charter of GDC 2019-2022

IMPROVING THE QUALITY OF SERVICE

COMMITMENT 11

Provide, through the Electronic Headquarters of the Cadastre, information related to applications for aid from the Common Agricultural Policy (CAP), of the properties in respect of which it is the owner

INDICATOR 11

Percentage of information on CAP subsidies included in the Electronic Headquarters of the Cadastre, with respect to the total possible.

INDICATOR 11 =Percentage of information on CAP subsidies included in the Electronic Headquarters of the Cadastre, with respect to the total possible.

3. Service Charter of GDC 2019-2022

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 1000).
- Información de carácter general, y consulta del estado de los expedientes y sus notificaciones.
- Generación de informes de Validación de Representación Gráfica Alternativa (VGA).
- 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 INCIDENTES: 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 en respecto a la Dirección General del Catastro.

CONTÁCTENOS

PORTAL DEL CATASTRO (información):
<http://www.catastro.mihaci.es/>

SEDE ELECTRÓNICA DEL CATASTRO (gestión):
<http://www.sedecatastro.gob.es/>

LÍNEA DIRECTA DEL CATASTRO:
900 37 36 35 - 91 587 45 50

GERENCIAS DEL CATASTRO:
Para concertar cita: 900 37 36 35 - 91 587 45 50
Se recomienda la consulta y utilización preferente de la atención telefónica y electrónica.

DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO:
Pasco de la Castellana, 272. 28046 Madrid

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS:
Unidad de Apoyo
Dirección General del Catastro
Pasco de la Castellana, 272. 28046 Madrid
Unidad.apoyo@catastro.hacienda.gob.es

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN Y REPARACIÓN

Si la ciudad/a que considere que la Dirección General del Catastro ha incurrido 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



DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO

ISSUE: 1.05-19-007-2

3. Service Charter of GDC 2019-2022

NOS COMPROMETEMOS A	COMPROMISOS	INDICADORES
REDUCIR LAS CARGAS ADMINISTRATIVAS A LA CIUDADANÍA	<ol style="list-style-type: none"> Reducir las cargas administrativas a la ciudadanía, mediante la obtención directa de información disponible en otras Administraciones. 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. 	<p>Porcentaje de disminución de documentos requeridos frente a los solicitados en el año anterior.</p> <p>Porcentaje de PIC localizados dentro del límite establecido, respecto al total de PICs.</p>
MEJORAR LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA A LA CIUDADANÍA	<ol style="list-style-type: none"> Garantizar la disponibilidad de la Sede Electrónica del Catastro (24x7), con un cumplimiento del 99%. Disminución del desplazamiento de la ciudadanía a las Gerencias, mediante la resolución telefónica de las consultas para las que se hubiera concertado cita previa. 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. Garantizar el conocimiento, por parte del interesado/a en el expediente, del estado de tramitación, bien por la Sede Electrónica, por la Línea Directa de Catastro, o bien de forma presencial. Garantizar la presentación telemática, a través de un asistente de declaraciones. 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. 	<p>Porcentaje de disponibilidad operativa de la Sede Electrónica del Catastro.</p> <p>Porcentaje de consultas resueltas telefónicamente respecto al total de citas previas.</p> <p>Porcentaje de citas duplicadas para el mismo CIF, referencia catastral y tipo de alteración, respecto al total de citas atendidas.</p> <p>Porcentaje de disponibilidad operativa del servicio para el conocimiento del estado de tramitación de expedientes, en la Sede Electrónica del Catastro, telefónicamente y presencialmente.</p> <p>Porcentaje de disponibilidad operativa del asistente de declaraciones.</p> <p>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.</p>
MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO	<ol style="list-style-type: none"> Garantizar la obtención de un Informe de Validación Gráfica, con un nuevo visor de cartografía. 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. 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. 	<p>Porcentaje de aumento de los Informes de Validación Gráfica, respecto al año anterior.</p> <p>Porcentaje de certificados emitidos con información de coordinación, respecto al total.</p> <p>Porcentaje de información de ayudas a la PAC incluidas en la Sede Electrónica del Catastro, respecto al total posible.</p>

3. Service Charter of GDC 2019-2022

SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO CARTA DE SERVICIOS 2019-2022 DE TOTAL CATASTRO

Diciembre de 2.020

Fecha ult.act.: 18/02/21

COMPROMISO		INDICADORES	MEDICIÓN IND.
1	Reducir las cargas administrativas a la ciudadanía, mediante la obtención directa de información disponible en otras Administraciones.	Porcentaje de disminución de documentos requeridos frente a los solicitados en el año anterior.	5,51%
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.	Porcentaje de PIC localizados dentro del límite establecido, respecto al total de PICs.	100%
3	Garantizar la disponibilidad de la Sede Electrónica del Catastro (24x7), con un cumplimiento del 99%.	Porcentaje de disponibilidad operativa de la Sede Electrónica del Catastro.	100%
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.	Porcentaje de consultas resueltas telefónicamente respecto al total de citas previas.	60,10%
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.	Porcentaje de citas duplicadas para el mismo CIF, referencia catastral y tipo de alteración, respecto al total de citas atendidas.	0,93%
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 de Catastro, o bien de forma presencial.	Porcentaje de disponibilidad operativa del servicio para el conocimiento del estado de tramitación de expedientes, en la Sede Electrónica del Catastro, telefónicamente y presencialmente.	100%
7	Garantizar la presentación telemática, a través de un asistente de declaraciones.	Garantizar la presentación telemática, a través de un asistente de declaraciones.	100%
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.	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.	99,85%
			entregados en el día
			99,94%
9	Garantizar la obtención de un Informe de Validación Gráfica, con un nuevo visor de cartografía.	Porcentaje de aumento de los Informes de Validación Gráfica, respecto al año anterior.	24,33%
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.	Porcentaje de certificados emitidos con información de coordinación, respecto al total.	100%

3. Service Charter of GDC 2019-2022

SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO CARTA DE SERVICIOS 2019-2022 DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO

Diciembre de 2.020

Fecha ultact: 18/02/21

INDICADOR 1																
GERENCIA TERRITORIAL		Expedientes Año Actual							Expedientes Año anterior							VALOR IND1 (B-A)
		Con Req. a Particulares		Con Req. a Colaboradores			TOTAL EXP.	% A. Actual (A)	Con Req. a Particulares		Con Req. a Colaboradores			TOTAL EXP.	% A. Ant. (B)	
		Persona física	Otros	Adm.	Notarios	Regist.			Persona física	Otros	Adm.	Notarios	Reg.			
022	ALBACETE	82.641	5.293	1.591	542.517	39.543	161.441	54,47%	96.401	5.890	1.640	435.202	35.349	174.301	58,69%	4,22%
032	ALICANTE	82.820	5.256	1.518	558.361	39.142	721.922	12,20%	95.736	5.727	1.380	434.940	35.124	786.926	12,89%	0,69%
042	ALMERÍA	70.340	5.343	1.584	557.891	41.066	296.135	25,56%	84.125	5.891	1.698	435.116	35.511	292.816	30,74%	5,18%
052	ÁVILA	81.993	5.071	1.464	556.444	39.091	122.473	71,09%	95.287	5.660	1.343	433.934	32.185	113.563	88,89%	17,80%
062	EXTREMADURA (BADAJOZ)	80.419	5.331	1.556	557.744	39.851	256.558	33,42%	57.632	5.847	1.461	433.063	31.141	244.216	25,99%	-7,43%
072	ILLES BALEARS	84.077	5.422	1.615	560.812	41.769	375.483	23,84%	96.967	5.986	1.670	437.401	36.056	408.065	25,23%	1,39%
082	CATALUÑA (BARCELONA)	69.288	5.408	1.633	556.542	41.481	1.251.274	5,97%	98.094	6.024	1.711	436.940	36.345	1.258.619	8,27%	2,30%
082	BURGOS	82.302	5.212	1.532	559.699	40.882	232.718	37,61%	96.166	5.823	1.670	436.246	34.842	244.002	41,80%	4,19%
102	CÁCERES	82.322	5.092	1.485	555.849	38.387	190.970	45,77%	96.019	5.757	1.405	433.641	33.769	161.466	63,03%	17,26%
112	CÁDIZ	82.511	5.292	1.545	558.336	41.089	209.181	41,97%	97.253	5.904	1.675	436.034	35.839	60.963	169,21%	127,24%
122	CASTELLÓN	39.473	5.028	1.454	556.289	39.691	248.203	17,93%	87.806	5.486	1.356	436.217	35.504	262.262	35,57%	17,64%

3. Service Charter of GDC 2019-2022



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE HACIENDA
DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO

SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO CARTA DE SERVICIOS 2019-2022
DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO

Diciembre de 2.020
Fecha ultact: 18/02/21

GERENCIA TERRITORIAL		INDICADOR 8														VALOR IND 8.1	VALOR IND 8.2
		Certificados presenciales			Cartografía presencial			Cert. SEC solicitados por ciudadano			Cert. SEC solicitados por usu.			Cert. PIC	Carto. SEC		
		1 día	5 días	Total	1 día	5 días	Total	Inmuebles	Titulares	Total	Inmuebles	Titulares	Total				
022	ALBACETE	507	11	534	12	41	82	7.104	0	7.104	70.316	0	70.316	0	0	99,88%	99,93%
032	ALICANTE	5.620	11	5.678	35	0	36	18.363	0	18.363	215.244	0	215.244	0	0	99,98%	100,00%
042	ALMERÍA	723	11	761	0	0	0	18.205	0	18.205	106.249	0	106.249	0	0	99,97%	99,99%
052	ÁVILA	664	48	738	0	3	8	5.731	0	5.731	59.844	0	59.844	0	0	99,88%	99,92%
062	EXTREMADURA (BADAJOZ)	736	58	828	20	23	56	7.616	0	7.616	94.581	0	94.581	0	0	99,88%	99,92%
072	ILLES BALEARS	2.633	195	3.826	16	12	77	9.406	0	9.406	139.612	0	139.612	0	0	99,18%	99,86%
082	CATALUÑA (BARCELONA)	9.538	190	10.569	11	10	31	21.390	0	21.390	350.206	0	350.206	0	0	99,73%	99,95%
092	BURGOS	2.171	114	2.374	307	12	362	9.083	0	9.083	115.956	0	115.956	0	0	99,80%	99,90%
102	CÁCERES	2.102	79	2.278	33	1	67	7.441	0	7.441	78.719	0	78.719	0	0	99,76%	99,91%
112	CÁDIZ	415	17	475	22	0	22	11.606	0	11.606	99.770	0	99.770	0	0	99,95%	99,98%
122	CASTELLÓN	2.117	20	2.179	102	32	240	10.042	0	10.042	106.755	0	106.755	0	0	99,83%	99,96%
132	CIUDAD REAL	355	31	399	0	4	4	8.607	0	8.607	90.225	0	90.225	0	0	99,95%	99,96%
142	CÓRDOBA	236	4	246	26	37	114	13.303	0	13.303	108.837	0	108.837	0	0	99,92%	99,97%
152	GALICIA (A CORUÑA)	4.381	111	4.730	14	11	31	21.544	0	21.544	198.030	0	198.030	0	0	99,84%	99,95%

¿ANY QUESTIONS?



THANK YOU FOR YOUR ATTENTION



ana.martos@catastro.hacienda.gob.es