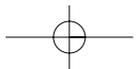
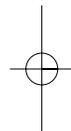
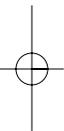


**MARTES 22 DE NOVIEMBRE**

## **LAS CARTAS DE SERVICIOS DE LA DIRECCION GENERAL DEL CATASTRO, UN COMPROMISO DE CALIDAD**

**20. PONENCIA: Juan Ignacio González Tomé  
Secretaría General de la  
Dirección General del Catastro**



## MARTES 22 DE NOVIEMBRE

Índice:

- ¿Porqué las Cartas de Servicios de la Dirección General del Catastro?
- Compromisos
- Indicadores
- Resultados
- Conclusiones

### • **¿Porqué las Cartas de Servicios de la Dirección General del Catastro?**

La Dirección General del Catastro, centro directivo de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos del Ministerio de Economía y Hacienda, viene asumiendo desde mediados de la pasada década un fuerte compromiso con la gestión de la calidad total que se plasma en la aceptación, a través de su Plan de Calidad, de una serie de valores que impregnan su actuación. Entre estos valores, asumidos y compartidos por toda la organización, destacan tanto los referidos a la mejora continua como objetivo en todas sus actuaciones, como los referentes a la orientación al ciudadano y los demás clientes del Catastro que son entendidos como razón última de su existencia.

La publicación de las Cartas de Servicios del Catastro responde a estos dos valores, al constatarse que las cartas de servicios son un elemento muy eficaz para conseguir, por un lado una mejora de los productos y servicios que ofrece el Catastro y, por otra parte, ser un estímulo para la adecuada prestación de nuestros servicios a los ciudadanos, constituyendo un compromiso escrito entre la institución y sus clientes.

Nuestras Cartas de Servicios responden – como no podía ser de otra manera- a una triple finalidad:

- En primer lugar, informar a los ciudadanos sobre los servicios que presta el Catastro.
- En segundo lugar, poner en conocimiento de los ciudadanos los derechos específicos y generales que les amparan en sus relaciones con la institución.
- Por último, exponen los compromisos de calidad que la organización asume ante sus clientes, recogiendo, además, los indicadores que permiten medir los resultados de la aplicación de las Cartas, así como las medidas correctoras que derivan de sus posibles incumplimientos.

La publicación de la Carta de Servicios fue ciertamente pronta en el tiempo, ya que su aprobación – por Resolución de la Subsecretaría del Ministerio de Economía y Hacienda de 22 de febrero de 2000- se produce antes de haber transcurrido un año desde la promulgación del Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las cartas de servi-

**MARTES 22 DE NOVIEMBRE**

cios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado. Con posterioridad, la creación de la Oficina Virtual del Catastro supuso una potenciación de los servicios catastrales telemáticos lo que motivó la necesidad de aprobación de la Carta de Servicios Electrónicos de la Dirección General del Catastro mediante Resolución de la Subsecretaría de Hacienda de 8 de enero de 2004.

Los más de cuatro años transcurridos desde la aprobación de la Carta de Servicios, así como la constatación a través de los resultados obtenidos en sus indicadores, de que, con carácter general, los compromisos asumidos están siendo cumplidos en un alto porcentaje, hacen que actualmente la Dirección General esté trabajando en una nueva edición de la Carta de Servicios que nos permita asumir, dentro de la filosofía de la mejora continua, unos compromisos con nuestros clientes más ambiciosos.

• **Compromisos:**

La configuración del Catastro como un registro administrativo de la realidad inmobiliaria integrado dentro del Ministerio de Economía y Hacienda, hacen que junto a su importancia como fuente de información inmobiliaria al servicio de los ciudadanos y entidades interesados en su contenido, también participe de la condición de administración tributaria, lo que implica la imposición a algunos de sus clientes de una serie de obligaciones de ámbito tributario como es la obligación de presentar declaraciones catastrales cuando se den las condiciones establecidas en la ley.

Esta doble naturaleza del Catastro que es, por un lado un registro obligatorio de fuerte componente fiscal y por otro lado una fuente de información de servicio público, ha condicionado la inclusión de los compromisos dentro de su Carta de Servicios. Por ello hay que distinguir, por un lado, los compromisos relacionados directamente con las obligaciones de los titulares de derechos sobre los bienes inmuebles, incluyendo aquí los compromisos de incorporar al padrón los datos inmobiliarios declarados y de resolver las dudas que se pudieran presentar a la hora de rellenar las declaraciones catastrales y, por otro lado aquellas otras obligaciones contraídas voluntariamente por la Dirección General y que están encaminadas a la mejora en la prestación de los servicios que se centran tanto en la mejora de la atención personal a los ciudadanos que visitan nuestras Gerencias como en los plazos de entrega y la calidad de nuestro producto más demandado que son los certificados catastrales.

A continuación pasamos a exponer cada uno de los compromisos asumidos para después referirnos a los indicadores de cumplimiento de los mismos, así como las medidas de subsanación adoptadas.

**MARTES 22 DE NOVIEMBRE**

• Los compromisos incluidos en el primer bloque, es decir, aquéllos referidos a la incorporación al Catastro de la información inmobiliaria, son los siguientes:

- 1) Compromiso de reflejar el nuevo titular catastral en el padrón del Impuesto sobre Bienes Inmuebles del año siguiente a aquel en que se haya presentado la declaración de transmisión de dominio en la Gerencia del Catastro para que, de este modo, el recibo figure a su nombre.

También se asume el compromiso de expresar en el indicado padrón el nuevo titular sin necesidad de declaración cuando, tratándose de bienes inmuebles de naturaleza urbana, se haya formalizado la transmisión en escritura pública o se haya procedido a su inscripción en el Registro de la Propiedad, y haya sido notificada al Catastro por el Notario o Registrador actuante, cumpliéndose los requisitos reglamentarios.

Este compromiso de calidad está condicionado a que previamente se haya presentado ante la Gerencia del Catastro, de ser necesaria, la declaración de obra nueva del bien inmueble objeto de la transmisión de dominio.

Este compromiso responde a la configuración del padrón como documento básico para la gestión del Impuesto sobre Bienes Inmuebles. La importancia del Catastro desde el punto de vista tributario exige una correlación entre la obligación legal existente de presentar declaración catastral por cambio de titular y el compromiso asumido formalmente por el Catastro de incorporar esas alteraciones en el padrón del ejercicio siguiente siempre que se haya cumplido previamente la obligación mencionada. Análogamente, al excluirse legalmente la obligación de declarar cuando, dándose determinadas condiciones, la transacción se haya instrumentado en escritura pública y el Notario o el Registrador de la Propiedad haya comunicado al Catastro la operación, el Catastro asume también en estos casos el compromiso de incorporar esa alteración para el ejercicio inmediato siguiente.

La asunción de esta primera obligación por parte del Catastro supone, por lo tanto, la contraprestación en forma de compromiso, de la obligación impuesta a los titulares de derechos de declarar las transmisiones de dominio. Esta obligación, por supuesto, está condicionada a que, previamente figure el inmueble en el Catastro.

- 2) El segundo compromiso relacionado con la obligación de los ciudadanos de presentar declaraciones se refiere a la obligación de asesorar y orientar al ciudadano, a través de la Línea Directa, en la cumplimentación de las declaraciones catastrales, prestandole la ayuda para ello a través de un servicio de atención personal.

La existencia, ya mencionada, de la obligación de presentar declaraciones catastrales conlleva, desde el punto de vista de la calidad en la prestación de los servicios, un

**MARTES 22 DE NOVIEMBRE**

derecho a la asistencia y asesoramiento en su cumplimentación por parte de la Administración que exige el cumplimiento de esa obligación. Si bien esta asistencia y asesoramiento vienen recogidas como obligaciones legales en la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, el Catastro en su Carta de Servicios ha querido ir más allá asumiendo que su servicio de atención telefónica permanente (Línea Directa del Catastro) dará cumplimiento a esta obligación de manera personalizada, facilitando, por lo tanto, que los ciudadanos puedan, de lunes a viernes, sin necesidad de desplazarse a las Gerencias del Catastro y en un horario de atención (de 9 a 19 horas y de 8 a 18 horas en las Islas Canarias) más amplio que el de estas oficinas, resolver sus dudas a la hora de cumplimentar las declaraciones catastrales.

- El segundo bloque hace referencia a los compromisos referidos a la prestación de servicios y entrega de productos catastrales a los ciudadanos, pudiendo diferenciarse, asimismo, entre compromisos de atención al ciudadano y compromisos de entrega de certificados. Los primeros, intentan facilitar la realización de trámites por los interesados imponiendo a la Dirección General unas pautas de actuación orientadas al servicio al cliente, mientras que los segundos se refieren a la entrega de los certificados catastrales y al intento de evitar, en la medida de lo posible, la expedición de estos certificados cuando sean necesarios para la realización de gestiones ante otras administraciones.
- 1) El primer compromiso asumido dentro de este segundo bloque, en lo referente a la agilización de los trámites a los ciudadanos, es el de 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 petición de fecha posterior por el ciudadano.

En este apartado, se intenta facilitar la atención personalizada a los ciudadanos en aquellas materias en las que, o bien por su complejidad técnica o bien por referirse a la tramitación de expedientes concretos, no es posible dar una adecuada información mediante los servicios de atención general al público de las Gerencias del Catastro. Para conseguir esta atención personal e individualizada la Dirección General se compromete a fijar, de conformidad con el interesado, un día y hora determinados en el que la persona en cuestión podrá acudir a la Gerencia y, con la asistencia de un técnico especializado, obtener la información que precisa.

- 2) La gran afluencia de ciudadanos a nuestras oficinas (las visitas superaron los 2.000.000 en el año 2004) hace necesario el segundo compromiso de este bloque que consiste en adecuar el horario de atención al público a las necesidades de los ciudadanos en las oficinas que soporten una mayor demanda de información. En este sentido, se ha ampliado a las tardes el horario de atención al público en dieciséis de las cincuenta

**MARTES 22 DE NOVIEMBRE**

y dos Gerencias.

- 3) Complementario del anterior, y como resultado también de la masiva afluencia de público a las Gerencias se producía una gran demora en el tiempo medio de atención a los ciudadanos, por ello se incluyó el siguiente compromiso consistente en la reducción del tiempo de espera para la atención personal en las oficinas de información, mediante la instalación progresiva de dispensadores de números para ser atendido, así como mediante la información a los usuarios sobre el tiempo de espera previsible.
- Por último, vamos a referirnos a los compromisos acerca de la expedición de certificados catastrales:

- 1) El primero de ellos hace referencia a los certificados catastrales literales que, sin incorporar cartografía, contienen información acerca de la superficie, linderos, antigüedad, localización, titular, uso y referencia catastral. En este caso, el compromiso asumido se concreta en la entrega de estos certificados en el 90 por 100 de los casos, en el mismo momento en que se solicita por el ciudadano siempre que se haya pagado la tasa correspondiente que podrá realizarse en la misma actuación.
- 2) Respecto a los certificados descriptivos y gráficos (que incorporan cartografía) el compromiso se materializa en la entrega de los mismos, en el 90 por 100 de los casos, en el plazo de quince días desde la solicitud.
- 3) También se contempla la posibilidad de obtención de los certificados por correo, asumiéndose que se tramitarán por esta vía cuando así sea solicitado por el interesado. En el 90 por 100 de los casos se realizará la expedición con carácter inmediato si se trata de certificados literales, o en quince días si son descriptivos y gráficos. Estos plazos se contarán a partir de la recepción en la Gerencia del Catastro del justificante de pago de la tasa correspondiente.

Se incide, por lo tanto, en esta vía para facilitar la entrega de nuestros productos de la manera menos gravosa para los ciudadanos permitiendo el acceso a los certificados sin necesidad de desplazarse a nuestras oficinas que se encuentran ubicadas en las ciudades capitales de provincia (excepto País Vasco y Navarra) y en Jerez de la Frontera, Cartagena, Vigo, Gijón, Mahón y Lanzarote.

- 4) La importancia del Catastro como fuente de información inmobiliaria hace que, cada vez más, sus datos sean tenidos en cuenta por otras administraciones a la hora de tramitar sus expedientes. Ello hace que, con creciente frecuencia, se solicite a los interesados certificados catastrales para múltiples trámites administrativos. Para evitar los inconvenientes que derivan para los ciudadanos, se incluye el compromiso de evitar la necesidad de solicitar un certificado catastral para la tramitación de procedimien-

**MARTES 22 DE NOVIEMBRE**

tos que tengan por objeto la concesión de ayudas y subvenciones públicas, tales como los relativos a las ayudas de la Política Agraria Común, becas, ayudas a la vivienda, prestaciones sociales, etc., mediante la puesta a disposición de las Administraciones Públicas competentes de la información necesaria.

- 5) Por último se adopta el compromiso de entregar, sin coste alguno para el ciudadano, un nuevo certificado cuando el emitido sea incorrecto por errores imputables al Catastro. Este servicio se podrá solicitar a través de la Línea Directa sin necesidad de ningún otro trámite complementario. Este nuevo certificado se enviará al domicilio que indique el interesado.

Este compromiso está a medio camino entre las obligaciones asumidas y las medidas de subsanación, ya que lleva implícito el compromiso de que todos los certificados catastrales expedidos deben ser correctos y si no lo son por causas imputables al Catastro éste se compromete a aplicar esta medida correctora para resarcir al destinatario de los perjuicios causados

• Junto a estos compromisos y, como garantía del cumplimiento de los mismos, la Carta de Servicios recoge una serie de **medidas de subsanación** que son medidas correctoras a aplicar en caso de incumplimiento de los compromisos. Estas medidas son las siguientes:

- 1) En caso de incumplimiento del 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 notificada 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, se realizarán las gestiones pertinentes ante el Ayuntamiento para que se corrija el recibo sin necesidad de ningún otro trámite complementario.
- 2) Se recibirán, a través de la Línea Directa del Catastro 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, al objeto de recabar mayor información, si procede, y resolver el asunto en el menor plazo posible.

Este compromiso supone realmente una medida de subsanación que actúa como cláusula de cierre de todo el complejo de obligaciones asumidas dentro de la Carta de Servicios, al configurarse el servicio de atención telefónica permanente (Línea Directa del Catastro) como la vía a través de la cual se pueden denunciar los incumplimientos de la Carta siendo, además, el servicio encargado de dar solución a dichos incumplimientos.

## MARTES 22 DE NOVIEMBRE

• Para finalizar con este apartado referido a los compromisos y medidas de subsanación de las Cartas de Servicios de la Dirección General del Catastro haremos referencia muy brevemente a la **Carta de Servicios Electrónicos**:

Este documento plasma, en primer lugar, los servicios electrónicos prestados actualmente por el Catastro, distinguiendo aquellos para los que se necesita certificado digital (consulta y certificación de bienes inmuebles del titular, consulta y certificación de referencia catastral y otros datos de los inmuebles, verificación de las certificaciones sobre inmuebles del titular solicitadas por cualquier usuario autorizado, desactivación de las certificaciones solicitadas por el titular, intercambiador de ficheros de datos catastrales con Administraciones e Instituciones Públicas) de aquellos que se prestan sin necesidad del certificado (descarga del programa de ayuda para la elaboración de declaraciones catastrales (PADECA) y otros programas y formularios, consulta de estadísticas catastrales, comprobación de certificaciones catastrales telemáticas, consulta libre a datos catastrales no protegidos).

En cuanto a los compromisos, la Carta de Servicios Electrónicos recoge los siguientes:

- 1) Compromiso de prestación de información y ayuda a los usuarios de la Oficina Virtual del Catastro en el teléfono 902 37 36 35.
- 2) Compromiso de evitar la presentación de certificados catastrales ante las Administraciones que accedan a la Oficina Virtual del Catastro.
- 3) Compromiso de prestación de un servicio de contacto para consultas a través de correo electrónico.
- 4) Compromiso de obtención gratuita y en línea de los certificados catastrales electrónicos. (Exención de la tasa).
- 5) Compromiso de ayuda en línea sobre el uso de la aplicación.
- 6) Compromiso de comunicar con 24 horas de antelación los cierres temporales de la Oficina Virtual del Catastro.

Como se puede apreciar se trata, por lo tanto de compromisos referentes a la prestación de un servicio catastral telemático de calidad.

• **Indicadores:**

Una Carta de Servicios no se entiende sin un sistema de indicadores del cumplimiento de los compromisos asumidos en ella. Por ello, la Carta de Servicios del Catastro señala una serie de indicadores que permiten la evaluación del grado de cumplimiento de sus compromisos.

**MARTES 22 DE NOVIEMBRE**

Estos indicadores se concretan en los siguientes:

- Encuestas de satisfacción de los ciudadanos.
- Controles de calidad internos sobre el servicio prestado.
- Indicadores de medidas sobre:
  - Porcentaje de compromisos cumplidos respecto a actuaciones realizadas.
  - Porcentaje de quejas presentadas sobre tramitación de expedientes de la presente Carta de Servicios.
  - Número de medidas correctoras adoptadas sobre el total de quejas.

Teniendo en cuenta estos indicadores, anualmente se viene evaluando el nivel de cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos. El resultado de esta evaluación anual se publica en un informe en el que se recogen los resultados obtenidos y que, para el año 2004 podemos ver en la transparencia.

Variaciones respecto al ejercicio anterior			
CUADRO III			
ORGANISMO: DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO (Ministerio de Economía y Hacienda)			
INDICADORES	RESULTADOS 2004	RESULTADOS 2003	VARIACIÓN 2004/2003
Entrega del 90% de los certificados literales en el mismo momento de la solicitud/según muestreo fiable	100%	100%	0%
Entrega del 90 % de los certificados descriptivos y gráficos en el plazo de 15 días	100%	100%	0%
Reflejo de los nuevos titulares en el Padrón del IBI	95,96%	96,61%	-0,65%
Citas Previas concertadas a través de la Línea Directa	73,50%	69,03%	+4,47%
Atención de quejas por incumplimiento de compromisos de la Carta de Servicios	0,00%	0,00%	0%
Corrección de recibos por incumplimiento del compromiso 3 de la carta de servicios	80%	100%	-20%
Nuevos certificados sustituyendo incorrectos	45,45%	57,14%	-11,69%

**MARTES 22 DE NOVIEMBRE****• Resultados**

Como se puede observar, el grado de cumplimiento de los compromisos es, en general muy satisfactorio, lo que lleva a plantear la necesidad de proceder a una revisión de la Carta de Servicios asumiendo unos compromisos más ambiciosos.

**• Conclusiones**

Como conclusión de los más de cuatro años de vigencia de la Carta de Servicios de la Dirección General del Catastro, podemos destacar que en este período hemos podido constatar la utilidad que reportan las cartas de servicios como mecanismos eficaces en la implantación de las políticas de calidad; ya que actúan como revulsivo para que la organización asuma compromisos que, si bien en un primer momento pueden parecer fuera de su alcance, sin embargo, acaban mostrándose como metas perfectamente alcanzables a través de este sistema de asumir obligaciones más allá de las estrictamente establecidas en las normas. Esta virtualidad de las cartas de servicios como acicate para que las organizaciones públicas obtengan resultados respecto a los ciudadanos más allá de las obligaciones estrictamente legales es, desde nuestro punto de vista, quizás una de las mayores aportaciones que estos instrumentos hacen al proceso de mejora continua de la organización. Todo ello unido a la característica de ser instrumentos de fácil implantación en las organizaciones y de fácil percepción por parte de los clientes al concretarse en compromisos que son conocidos claramente por sus destinatarios.

Por todo lo anterior, es decir, por ser un instrumento de mejora de la organización, por incentivar y motivar para alcanzar mayores cotas de satisfacción de los clientes, por la percepción inmediata por parte de los ciudadanos de las mejoras introducidas en el servicio y por su fácil implantación, creemos que son instrumentos que, unidos a otras herramientas de la política de calidad total (autoevaluación, encuestas de expectativas y grado de satisfacción de los clientes, sistemas de quejas y sugerencias, ...), coadyuvan a la mejora de las organizaciones públicas.

