

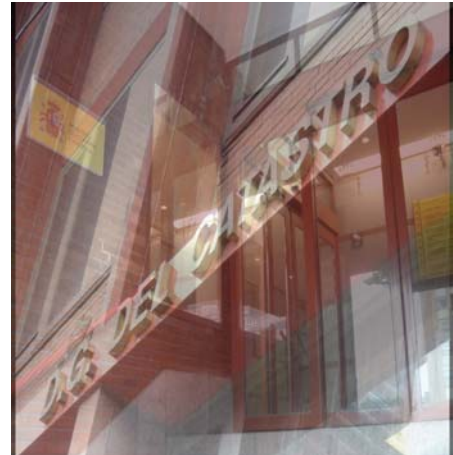
MENCIÓN HONORÍFICA A LA EXCELENCIA



Nombre de la Organización:
Dirección General del Catastro

Responsable:
Montserrat Merino Pastor

Dirección:
Paseo de la Castellana, 272
28046 Madrid
Teléfono: 91 583 67 60/62
Fax: 91 583 67 97
E-mail: montserrat.merino@catastro.meh.es



MEMORIA-RESUMEN

DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

La Dirección General del Catastro (DGC) es el centro directivo del Ministerio de Economía y Hacienda que tiene encomendadas las funciones de formación y mantenimiento del Catastro Inmobiliario, así como la difusión de la información catastral.

El Catastro Inmobiliario cuenta con una norma básica, Real Decreto Legislativo 1/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario, que constituye el marco legal para su actuación. En el artículo 1, se define como un registro administrativo en el que se describen los bienes inmuebles, incluyendo sus características físicas, económicas y jurídicas, entre las que se encuentran la localización y la referencia catastral, la superficie, el uso o destino, la clase de cultivo o aprovechamiento, la calidad de las construcciones, la representación gráfica, el valor catastral y el titular catastral.



Para el desarrollo de sus funciones la DGC, dependiente de la Secretaría General de Hacienda, en la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos, está estructurada en Servicios Centrales y Servicios periféricos. Los Servicios Centrales están integrados por una serie de órganos con rango de Subdirección General y otras dependencias como la Unidad de Apoyo y las Vocalías Asesoras. Los Servicios periféricos están conformados por las Gerencias Regionales, Territoriales, Subgerencias y Unidades Locales del Catastro, ubicadas en todas las Capitales de provincia, con excepción del País Vasco y Navarra que tienen su propio Catastro, en total 48 Gerencias, 4 Subgerencias y 3 Unidades Locales.

La Organización, al día de hoy, cuenta con 3.080 empleados, entre funcionarios y personal laboral, de los que 208 están asignados a los S. Centrales y 2.872 en las dependencias territoriales.

El Catastro como organización administrativa consolidada ha ido centrando su actividad progresivamente en la mejora de la calidad de los datos catastrales y de su actuación. Asimismo, atendiendo a las distintas clases de clientes del Catastro, su actividad se ha dirigido a mejorar la atención personal e información al ciudadano mediante la reducción de los tiempos de espera en sus oficinas; a la implantación y mejora permanente de la Línea Directa del Catastro para satisfacer las necesidades del cliente telefónico; a la potenciación de la página Web y la creación de la Oficina Virtual del Catastro para los clientes telemáticos, así como al establecimiento de Puntos de Información Catastral, para conseguir una mas cercana prestación de servicios.

Por último, mencionar que la Base de Datos del Catastro contiene las características físicas, jurídicas y económicas de casi 31.000.000 de inmuebles urbanos y 42.000.000 de inmuebles rústicos, mientras que la Oficina Virtual del Catastro ha recibido más de 15.000.000 de visitas.

Todas las actuaciones para la implantación del modelo EFQM así como la elaboración de esta memoria han sido realizadas íntegramente por las personas de la DGC.

DESCRIPCIÓN DE LA GESTIÓN

CRITERIOS AGENTES

1. LIDERAZGO

El Catastro tiene establecida su misión en su norma básica. Por su parte, el Plan de Calidad del Catastro, recoge expresamente los conceptos de Misión, Visión y Valores, especifica la política y la estrategia en el marco de la calidad total, la evaluación en el progreso hacia la excelencia, así como la implantación, revisión y adaptación del sistema de calidad y crea los órganos de calidad tanto a nivel de estructura central como regional: el *Consejo de Dirección*, el *Comité Central de Calidad*, la *Vocalía de Calidad*, los *Comités*, los *Círculos de Calidad*, los *Equipos de Calidad*, los *Equipos de Mejora* y el *Grupo de Calidad*. El Consejo de Dirección acordó en el año 1997 la implantación del Modelo EFQM y para ello realizó las actuaciones que se especifican en la Memoria, además, en 2004, este órgano aprobó el Plan de Calidad y el inicio de la primera Autoevaluación en toda la Organización.

La DGC desde 1997 decidió que su funcionamiento estuviera apoyado en dos pilares básicos, la gestión de calidad conforme al modelo EFQM, y la dirección por objetivos, cuya implantación permite utilizar el sistema de evaluación del rendimiento de este Centro Directivo de la Administración General del Estado. Los líderes de la Organización llevan a cabo entre otras las siguientes actuaciones: *dirigen e impulsan la política y estrategia, adaptan las estructuras, son los propietarios de los procesos, adecuan los recursos para conseguir la mayor eficacia, mejoran el servicio al ciudadano, a otras Administraciones y a la sociedad en general.*

La DGC tiene claramente identificados los grupos de interés y sus clientes, junto con las necesidades y expectativas de los mismos. Así, siendo el ciudadano el principal cliente, los líderes se implican en trasladar de forma diáfana a toda la organización que la gestión catastral y el cumplimiento de su misión consiste en prestar un servicio cada vez mejor a los ciudadanos, atendiendo siempre a sus expectativas, adelantándose a las mismas, analizando los cauces por los que desean esa prestación y mejorar el servicio de los clientes institucionales. Todo lo cual se ha materializado en los procesos y herramientas que se mencionan en el Subcriterio 5.b. El conocimiento de las expectativas de los distintos tipos de clientes se ha realizado de forma sistemática por las vías del Subcriterio 2.a. con la información obtenida para comprender, satisfacer y dar respuesta a las diferentes expectativas.

El establecimiento de un *programa de Proyectos de Calidad* elaborados por las dependencias del Catastro, la *instalación del buzón de quejas y sugerencias del empleado*, la aprobación anual del *Plan de Formación del personal*, las actuaciones de mejora e iniciativas de calidad, la

creación de los Sistemas de Reconocimientos a la calidad y la innovación en el ámbito de la DGC, el Plan Anual de Objetivos para cada una de las dependencias territoriales del Catastro, el Plan de Comunicación interna y externa (Subcriterio 3.d y 4.e), cuyo cumplimiento permite garantizar la participación y por tanto la implicación de todo el personal, el conocimiento del Plan Estratégico y de todas las decisiones que se adoptan en el ámbito de la Organización, o de los proyectos que se acometen, acredita que los líderes del Catastro refuerzan la cultura de excelencia de la Organización, ya que han participado de forma directa, aproximadamente el 50% de las personas que la integran.

El Director General estableció la estrategia que ha garantizado la implantación eficaz del nuevo modelo de gestión de calidad, integrador de procesos y cultura. Estrategia de la que se pueden mencionar algunos hitos como la formación en el liderazgo a todos los Directivos, participación en la gestión de calidad de todo el personal mediante la aprobación de 57 Proyectos de calidad, aprobación de las Cartas de Servicios convencional y de Servicios electrónicos, presentación de mejores prácticas del Catastro, realización de auto evaluaciones piloto en las Gerencias de Andalucía y Madrid durante el año 2003, y de toda la Organización para evaluar los criterios del Modelo EFQM en el año 2004, difusión de sus resultados a toda la Organización, así como de las propuestas de Áreas de Mejora.

2. POLÍTICA Y ESTRATEGIA

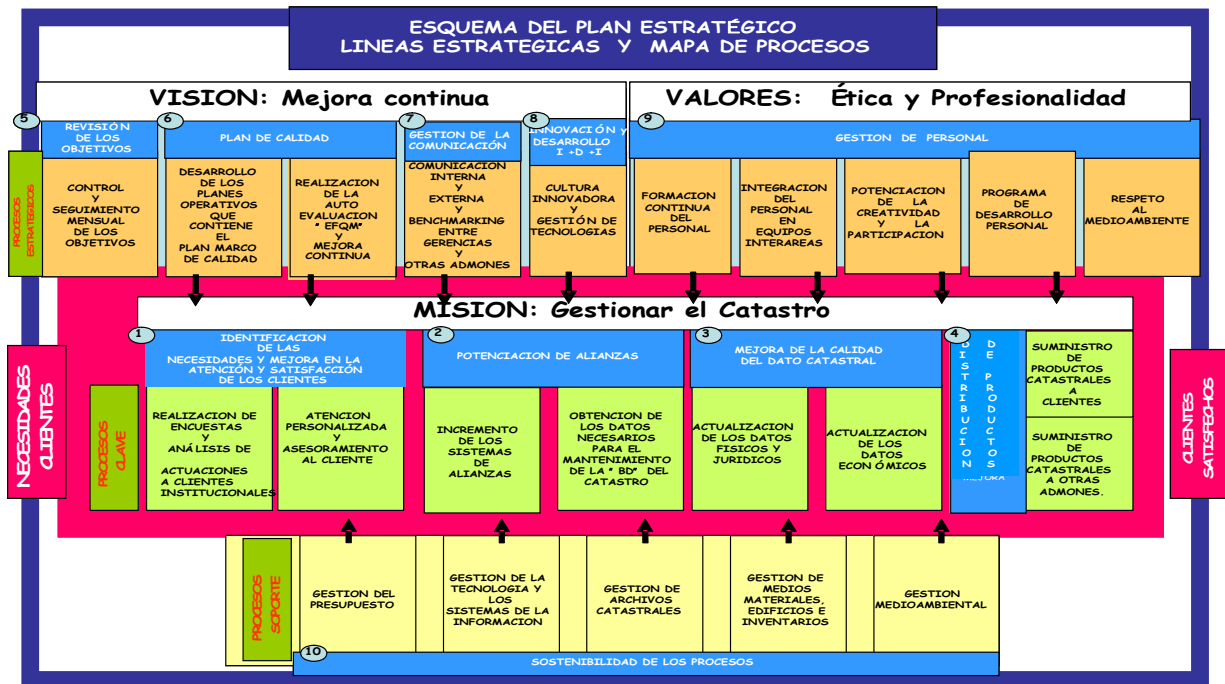
El desarrollo de la Misión del Catastro, se realiza mediante una “estrategia” centrada en las demandas de los grupos de interés, teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas. La DGC tiene aprobado un PLAN ESTRATÉGICO que se utiliza como herramienta para la gestión.

En este criterio sólo se analiza la recogida de información, de forma periódica, procedente de los diferentes grupos de interés, que sirve de apoyo y fundamento para implementar la política y estrategia. Algunas de las actuaciones para conocer las demandas y expectativas que se realizan con cada grupo de interés son respecto al *Cliente presencial*: recogida de información (encuestas), a través de los buzones de opinión, el Libro de Quejas y Sugerencias del Consejo para la Defensa del Contribuyente. *Cliente no presencial*: encuestas y buzones de sugerencias, disponibles en la Línea Directa del Catastro en la página Web del Catastro o en la Oficina Virtual del Catastro. *Cliente institucional*: a través de los Órganos Colegiados previstos en el Texto Refundido, en los que directamente participan todas las Administraciones. *Cliente interno, personas*: buzón virtual del empleado y buzones físicos de opinión que existen en las unidades de la DGC. *Sociedad en general*: Análisis pormenorizado de las apariciones en medios de comunicación “Boletín de Prensa”, análisis de la incidencia del Catastro en la economía local y nacional. *Autoridades y organismos de los que depende y con los que se relaciona el Catastro*: participación en los distintos órganos colegiados de coordinación y comunicación, etc. La información recogida de todos los grupos de interés se integra en la planificación estratégica de la DGC y se tiene en cuenta para introducir mejoras en la prestación del servicio.

Para analizar esta información se utilizan mediciones no sólo del nivel de satisfacción si no de las necesidades y expectativas de cada grupo. Los indicadores de rendimiento que se han desplegado referidos a estos clientes son para el *Cliente presencial*: Evolución de los tiempos medios de espera, Evaluación de los tiempos medios de atención. *Cliente no presencial*: Incremento de llamadas, correos y citas concertadas por la Línea Directa, Número de consultas y certificados expedidos por la Oficina Virtual del Catastro. *Cliente institucional*: Número de reuniones anuales de los Órganos Colegiados, Número de reuniones de seguimiento de la actividad de colaboración. *Cliente interno, personas*: Formación, Mejora de los espacios y medios de trabajo. *Sociedad en general*: Tendencias de opinión generales de las encuestas de todos los clientes del Catastro, *Autoridades y organismos de los que depende y con los que se relaciona el Catastro*: todo lo relacionado con la unificación de las bases de datos de titulares entre la Agencia Estatal de Administración Tributaria y el Catastro, etc.

Para conseguir desarrollar, revisar y actualizar la política y estrategia ha sido necesario contar con un Plan Estratégico que contiene 10 líneas de acción, con sus objetivos y procesos, programados a 2 y 4 años, y los indicadores necesarios para poder evaluar la implantación y el nivel de cumplimiento de los objetivos marcados. En esencia el Plan recoge los siguientes “principios básicos” MULTIFUNCIONALIDAD, EXHAUSTIVIDAD, ACTUALIZACIÓN

PERMANENTE, GESTIÓN PARTICIPADA, DISPONIBILIDAD. Todo esto está regido por la interoperabilidad. La política y estrategia se concreta en los PROCESOS CLAVE, PROCESOS ESTRATÉGICOS y PROCESOS SOPORTE.



3. PERSONAS

La DGC considera a las personas que la integran uno de los pilares fundamentales sobre los que se asienta la Institución. Gestiona su personal actuando sobre los siguientes aspectos que considera básicos: planificación del acceso a la organización, acogida y promoción del empleado público, formación continua, trabajo en equipo y acciones de mejora, participación de los empleados y de sus representantes en la gestión de personal, retribuciones, satisfacción del empleado y adaptación de la estructura de la Relación de Puestos de Trabajo (RPT) a las necesidades de la organización.

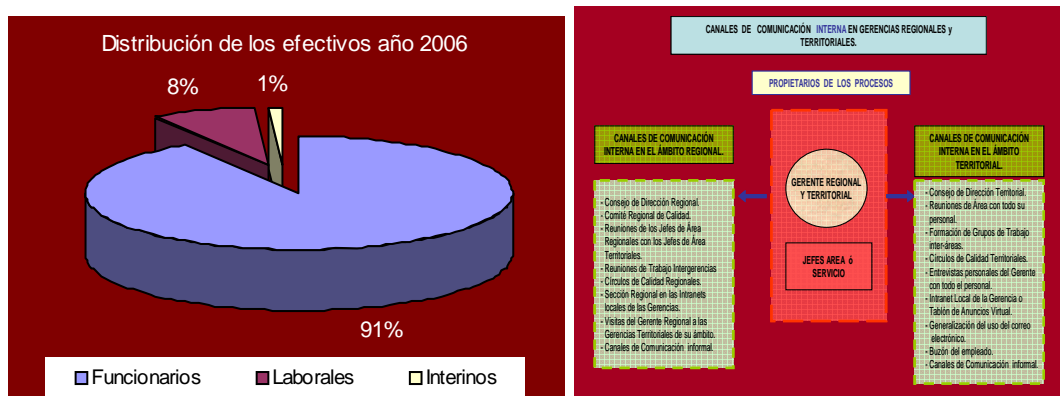
Las formas de acceso y selección del personal son las pruebas selectivas por acceso libre, promoción interna, y la contratación laboral. La DGC ofrece plazas todos los años y, a través del Ministerio de E y H, convoca varios concursos, generales y específicos, con el fin de mantener expectativas reales de ingreso en esta Organización y con el de facilitar el desarrollo de la carrera profesional y ascenso de todas las personas que trabajan en la misma. La estructura actual de la Organización de los puestos de trabajo en la DGC es la definida en la RPT de 2002.



La adecuación del conocimiento de las personas a las necesidades de la Organización se realiza, tanto en el proceso selectivo de acceso a la misma, como a lo largo de toda su vida laboral, mediante el proceso de formación. En la fase de acceso, superada la oposición y previamente a la incorporación de las personas a las distintas unidades, se desarrolla un curso de formación, selectivo y fundamentalmente práctico, en el Instituto de Estudios Fiscales, donde se imparten las disciplinas fundamentales. Anualmente la DGC elabora un Plan de Formación que contempla todos los cursos a desarrollar con el Instituto de Estudios Fiscales y la Subsecretaría del Ministerio. Existe un documento que define cada Plan Anual y las estadísticas de sus resultados. Además cada Gerencia del Catastro desarrolla anualmente formación específica.

La DGC realiza un esfuerzo permanente por alcanzar la excelencia fomentando la innovación y difundiendo a toda la Organización las mejores prácticas realizadas en cada unidad a través de un proceso de benchmarking interno. La participación de las personas del Catastro en las 12 Áreas de Mejora resultantes de la Autoevaluación del año 2004 se analiza en el Subcriterio 7.b. La última medida adoptada por la DGC para impulsar la innovación y el desarrollo de actuaciones de mejora aplicables a toda la organización es la “convocatoria del sistema de reconocimiento a las mejores prácticas colectivas e individuales”. La participación de todos los empleados en la gestión del Catastro se aprecia, a nivel interno, en la asistencia a las reuniones y foros de debate que se realizan. A nivel externo, la participación de las personas, en ponencias y conferencias en Organismos Públicos, Universidades y otras instituciones públicas y privadas, nacionales y extranjeras, es una constante en la actividad de la DGC.

Actualmente la comunicación en este centro directivo se encuentra documentada en el Plan de Comunicación, fruto del Grupo de Mejora constituido a raíz de la Autoevaluación 2004, para dotar a la organización de un Plan de Comunicación integral, homogéneo para todas las Subdirecciones y Gerencias que la componen, y de carácter abierto y flexible. El Plan de Comunicación recoge estrategias y cauces de comunicación que estaban consolidados en la organización y crea nuevos canales, definiendo para cada uno de ellos, el responsable de su funcionamiento y estableciendo objetivos y líneas de trabajo a corto y largo plazo.



2. ALIANZAS Y RECURSOS

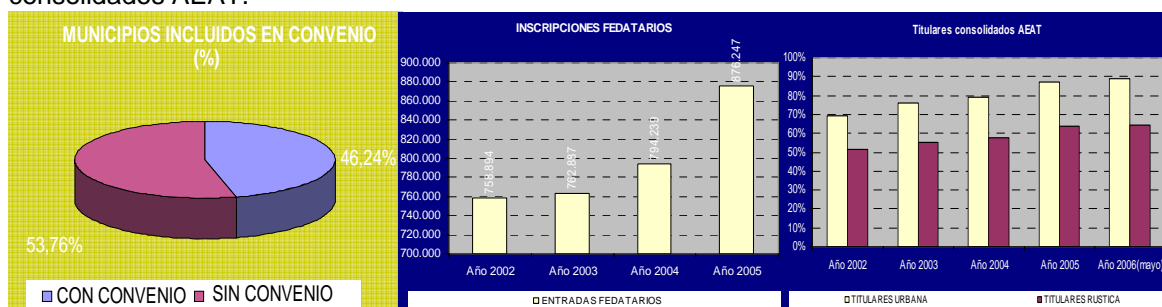
Para cumplir su misión y desarrollar su política y estrategia, la DGC necesita establecer relaciones de cooperación con otras entidades de la Administración tanto a nivel Central, como Autonómico y Local, con el triple objetivo de mantener actualizada la información sobre los bienes inmuebles que componen la Base de datos, incrementar los medios de lucha contra el fraude fiscal inmobiliario, lograr un mayor acercamiento de la información y de los servicios del Catastro a los usuarios del mismo. Sistemas de colaboración con otras Administraciones:

1. Con ENTIDADES LOCALES: Intercambio de información para la gestión de las competencias de los Ayuntamientos, actuaciones conjuntas de colaboración para la mejora de la información, asistencia y atención al ciudadano, convenios de colaboración en la gestión catastra y cartografía.
2. Con COMUNIDADES AUTONOMAS: Intercambios de información periódicos, participación en la coordinación de valores catastrales, convenios de colaboración.
3. Con NOTARIAS Y REGISTROS DE LA PROPIEDAD, en cumplimiento del artículo 36.3 del TRLCI.
4. Con AEAT.

La Secretaría General de la DGC es la responsable de los procesos necesarios para la gestión de los recursos económicos y financieros. El presupuesto para el año 2005 fue de 121.282.670€. Para el 2006, el presupuesto inicial fue de 120.265.320€, más las modificaciones de crédito aprobadas hasta la fecha de la Memoria, con lo que al día de la fecha asciende a 123.147.460 €. El diseño de las necesidades presupuestarias y una parte de su ejecución siguen el criterio del presupuesto participativo, ya que se planifican las inversiones por la DGC atendiendo a las necesidades de las Gerencias. Con el fin de gestionar los riesgos económicos y financieros en la Organización, la DGC ha implantado este año el SOROLLA, un sistema de la Intervención General que facilita la gestión económico-presupuestaria que realizan los centros gestores del gasto.

Los Servicios Centrales desarrollan su actividad en un edificio situado en Madrid, protegido y catalogado como inteligente. Además de utilizarse como oficinas propiamente dichas, tiene espacios para archivos, almacén de ortofotos, garaje para empleados, servicio de cafetería, aula de formación, servicios de atención sanitaria, salón de actos y sede para la prestación del servicio de la Línea Directa. Las Gerencias, Subgerencias y Unidades Locales están ubicadas en las sedes territoriales. La DGC y la Subsecretaría del Ministerio, que tiene la competencia sobre los inmuebles del Catastro, incluido el presupuesto para hacer frente a los gastos de funcionamiento de los mismos, están acometiendo un plan para mejorar la ubicación de las Gerencias. Resultado de la Autoevaluación 2004 ha sido aprobado un Plan de concienciación medioambiental y supresión de barreras arquitectónicas para cuya materialización se formulará la oportuna solicitud a la Subsecretaría del Ministerio.

El Sistema de Información Catastral es el instrumento que materializa y normaliza todos los procedimientos catastrales. Se compone de un conjunto de aplicaciones y servicios de carácter informático y telemático. Es un elemento vital para la Organización que permite gestionar toda la información catastral. Anualmente gestiona nueve millones de expedientes y genera más de seis millones de documentos. Esta base de datos gráfica y alfanumérica contiene todos los datos descriptivos y representación gráfica de los inmuebles. Todo ello para casi 31 millones de inmuebles urbanos, 42 millones de parcelas rústicas y 23,5 millones de titulares. La DGC ha hecho una apuesta decidida por la tecnología innovadora modernizando el parque informático, su entorno de desarrollo y abriendo sus servicios catastrales a Internet. Resultados de municipios incluidos en convenio, inscripciones fedatarios y titulares consolidados AEAT.



3. PROCESOS

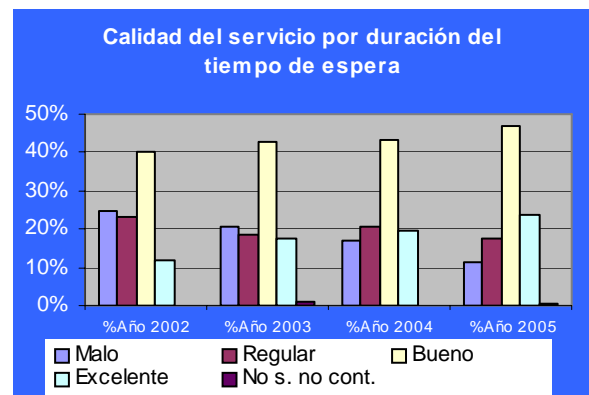
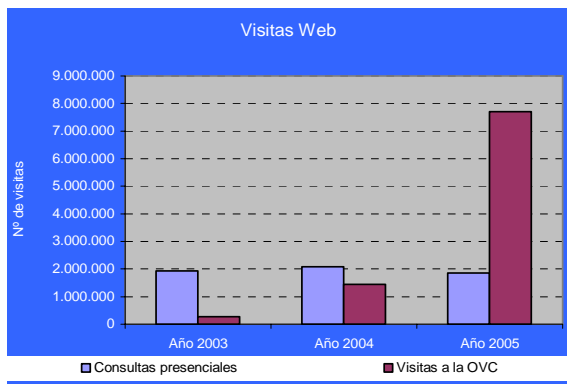
La implantación de la gestión de calidad en la DGC supone que el diseño y gestión de los procesos se realiza atendiendo a su Misión, la satisfacción de las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de sus clientes, para la obtención de una mejora continua de los resultados.

Los procesos que desarrollan las funciones del Catastro se han clasificado en tres grupos. PROCESOS CLAVE: inciden directamente en el cumplimiento de su misión y en la satisfacción de los clientes, PROCESOS ESTRATÉGICOS: permiten hacer una gestión de la Organización ágil, moderna y eficaz y PROCESOS SOPORTE: permiten gestionar los medios con que cuenta la Organización para el cumplimiento de su Misión. Todos ellos se interrelacionan en el mapa de procesos incluido en el Plan Estratégico a través de diez líneas estratégicas que definen 23 procesos. Los procesos se hacen operativos a través de los procedimientos gestionados en todas las Gerencias. La gestión de los procesos y los procedimientos se apoya en bases de datos, soportes informáticos y aplicaciones integrados en el Sistema de

satisfacción y expectativas, se procedió a la segmentación de los clientes teniendo en cuenta tanto su distinta naturaleza como los canales utilizados por aquellos.

1. **CLIENTES PRESENCIALES:** Desde la aprobación de la primera Carta de Servicios en el año 2000, se viene efectuando, de manera continua y sistemática, una encuesta sobre el cumplimiento de los compromisos de calidad recogidos en ella. Esta se realiza a los ciudadanos que acuden a las oficinas del Catastro para verificar su percepción sobre la calidad en la prestación de los servicios. **INDICADORES:** Tiempos medios de espera y atención, Quejas y reclamaciones, Litigiosidad.
2. **CLIENTES QUE SE RELACIONAN CON EL CATASTRO A TRAVÉS DE LA LÍNEA DIRECTA DEL CATASTRO:** La medición de la percepción del grado de satisfacción y de las expectativas de los ciudadanos con los servicios prestados por la Línea Directa del Catastro se viene realizando, desde el año 2002, mediante una encuesta anual que se efectúa en el primer semestre del ejercicio. **INDICADORES:** Volumen de llamadas, Número de correos electrónicos recibidos, Citas previas concertadas.
3. **CLIENTES DE LA OFICINA VIRTUAL Y LA WEB:** La medición de la satisfacción de los clientes con los servicios prestados a través de la Oficina Virtual y la web se basa en el análisis de las quejas y sugerencias que tienen entrada a través del buzón existente en las mismas. **INDICADORES:** Número de accesos, Volumen de datos descargados, Número de certificados expedidos telepáticamente, Número de PIC solicitados y autorizados, Número de certificados expedidos a través de los PIC.
4. **CLIENTES INSTITUCIONALES:** El principal cauce de comunicación con este cliente son los diferentes órganos colegiados y diferentes foros de intercambio en los que participan conjuntamente con el Catastro. Desde la creación de la Oficina Virtual esta se ha consolidado como un medio fundamental de intercambio de información telemática. Por tanto, también es aplicable a ellos el mecanismo de medición de su grado de satisfacción explicado anteriormente. **INDICADORES:** Número de reuniones de Órganos Colegiados, Número de reuniones de seguimiento de las actividades de colaboración.

En los cuadros siguientes se muestran algunos resultados:



7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS

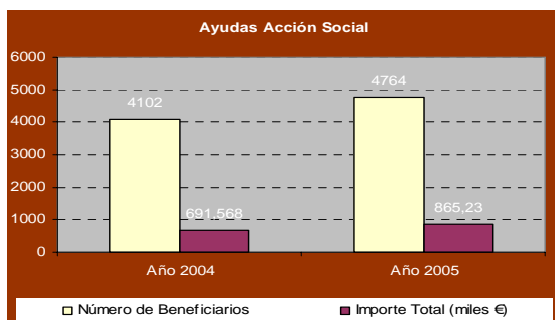
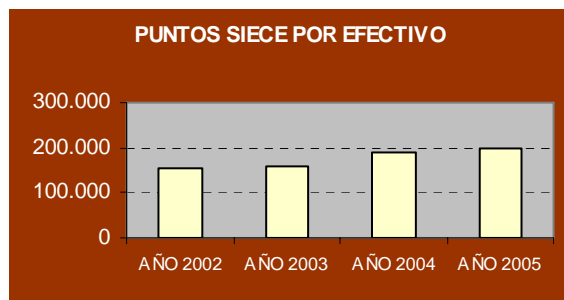
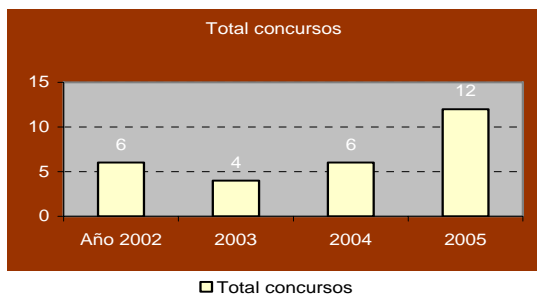
El rendimiento de las personas de la DGC está directamente relacionado con su grado de satisfacción. A pesar de que el margen de maniobra de este centro en la gestión de personas es limitado, ya que la mayor parte de las competencias residen en la Subsecretaría del Ministerio, la DGC trata de conocer y satisfacer las necesidades de las personas que la integran para mejorar su rendimiento y, en consecuencia, el de la Organización en su conjunto.

La DGC conoce el clima laboral, las condiciones de trabajo y el grado de satisfacción de sus empleados a través de los siguientes cauces: las encuestas, las reuniones con los trabajadores y sus representantes, los resultados del proceso de Autoevaluación, las aportaciones de los integrantes de los Grupos de Mejora, los canales de comunicación del Plan de Comunicación, los buzones de sugerencias virtuales o físicos, los escritos presentados por los empleados, las entrevistas personales y la comunicación informal.

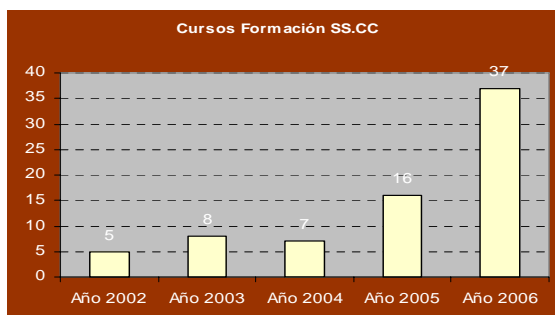
Del examen de las encuestas y de la información recabada por los medios citados resulta que los aspectos más valorados por los empleados y que se han definido como indicadores de satisfacción son los siguientes: la formación, las posibilidades de promoción en el puesto de trabajo, la confianza en las personas, el reconocimiento a su labor y la motivación, las condiciones en las que prestan sus servicios: instalaciones, seguridad e higiene y protección medioambiental, la comunicación ascendente, la asistencia social y las ayudas públicas.

La evolución positiva de estos indicadores de satisfacción y la apuesta de la DGC por la dirección por objetivos inciden en la mejora del rendimiento de las personas y de la Organización.

A continuación se exponen los resultados alcanzados por la DGC en alguno de estos indicadores y las Áreas de Mejora que contaron con la participación de 403 personas.



AREAS DE MEJORA	
A.M. 1	Plan de Comunicación Interna y Externa.
A.M. 2	Plan Estratégico
A.M. 3	Evaluación de rendimientos.
A.M. 4	Procesos e innovaciones en la metodología.
A.M. 5	Plan de Formación.
A.M. 6	Encuestas e indicadores.
A.M. 7	Protocolo y Manual de Acogida.
A.M. 8	Organigramas y códigos de responsabilidad.
A.M. 9	Personas y Redistribución del Trabajo.
A.M. 10	Registro. Mejora de recepción y registro de expedientes.
A.M. 11	Actuaciones para el conocimiento de la institución por parte de la sociedad.
A.M. 12	Programa de concienciación medioambiental y supresión de barreras arquitectónicas.



8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

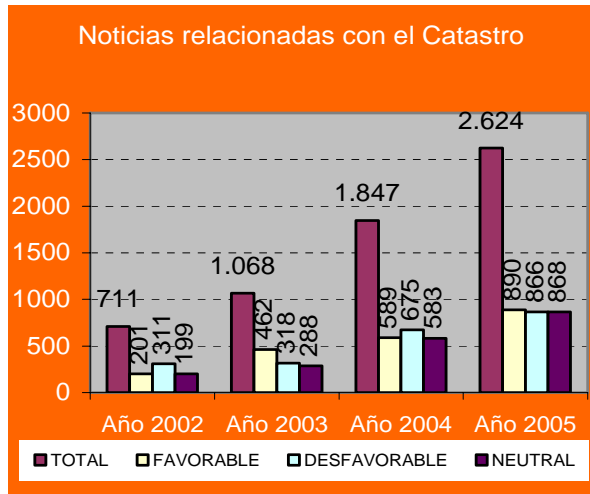
La DGC es hoy una organización con capacidad para prestar servicios muy diversos, a las Administraciones y al ciudadano en general. La difusión del dato catastral a través de Internet y la disponibilidad inmediata del mismo, está contribuyendo a vertebrar políticas adecuadas a las demandas de los ciudadanos, hay que pensar en la influencia del producto catastral en políticas tributarias, equiparando y redistribuyendo la presión fiscal y en políticas sociales de todo tipo de las distintas administraciones.

MEDIDAS DE PERCEPCIÓN: Apariciones en prensa, Participación activa en foros nacionales e internacionales y Actividades como miembro responsable de la sociedad. Para poder supervisar, entender, predecir y mejorar el rendimiento interno y anticipar las percepciones de la sociedad se realizan diversas acciones relacionadas con los indicadores. siguientes.

TENDENCIAS DE OPINIÓN GENERALES DE LAS ENCUESTAS DE TODOS LOS CLIENTES DEL CATASTRO: La recogida de información mediante encuestas, en cada una de las unidades se analizan en los Servicios Centrales para instruir de forma uniforme y homogénea a toda la Organización. APARICIONES DE TEMAS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN CATASTRAL EN DEBATES PARLAMENTARIOS: Las preguntas parlamentarias y todas aquellas otras incidencias, derivadas de los debates que se relacionan con temas del Catastro, se contestan y se clasifican y en su caso dan lugar a instrucciones o normas para mejorar la gestión. PREMIOS Y FELICITACIONES RECIBIDOS: Cabe destacar que la DGC ha obtenido el premio a la Calidad del MEH y las Gerencias Regionales de Andalucía y Castilla León han obtenido el accésit en los años 2002 y 2004. También, el libro sobre el Catastro de Ensenada ha sido galardonado con el Premio al “Mejor Libro editado” para el año 2002 por el Ministerio de Educación Cultura y Deporte, editado con motivo de la exposición del Catastro de Ensenada.

PREMIOS Y CERTIFICADOS DE CALIDAD :					
	e-Govermt EUROP	MEH	MAP	OSCP	Certif.
DGC	Finalista	1º Premio Calidad	Mejores Prácticas		CAT Cert
	OVC		LDC		
GR. Andalucía		Accésit Premio Calidad		Fina lista	IFQA
GR. Cataluña					ISO
GR. C. León		Accésit Premio Calidad			

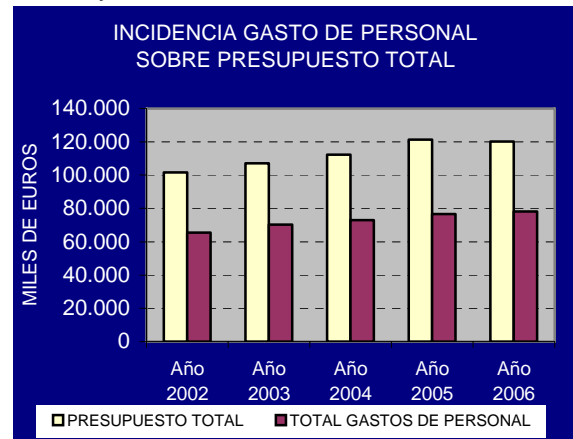
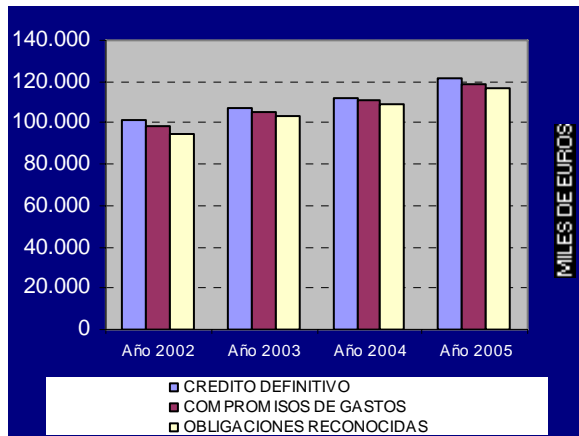
INFORMES EMITIDOS POR LA DIRECCION GENERAL DEL CATASTRO EN RELACION CON LAS PREGUNTAS PARLAMENTARIAS FORMULADAS. AÑOS 2002 - 2006					
Año	Nº total de info.	Nº informes según su materia			
		Gestión del Catastro	Valoración	IBI	Otras
2002	83	63	3	2	15
2003	99	43	10	10	36
2004	63	34	7	4	17
2005	47	29	12	4	2
2006	11	3	0	1	5



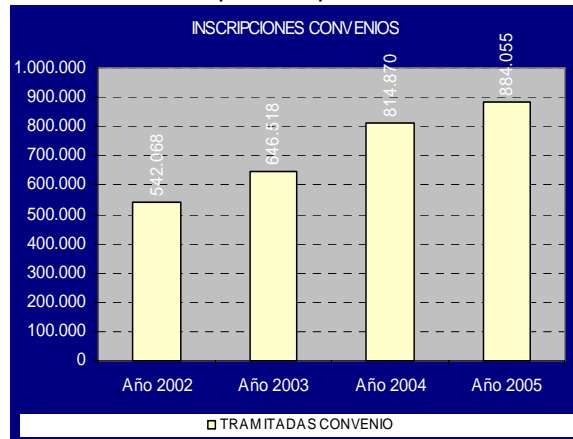
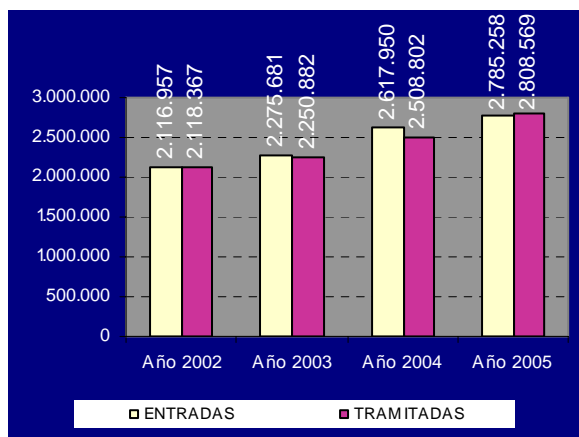
9. RESULTADOS CLAVE

Los resultados clave del Catastro muestran el grado de cumplimiento de su misión en relación con el desarrollo de la estrategia plasmada en el Plan Estratégico.

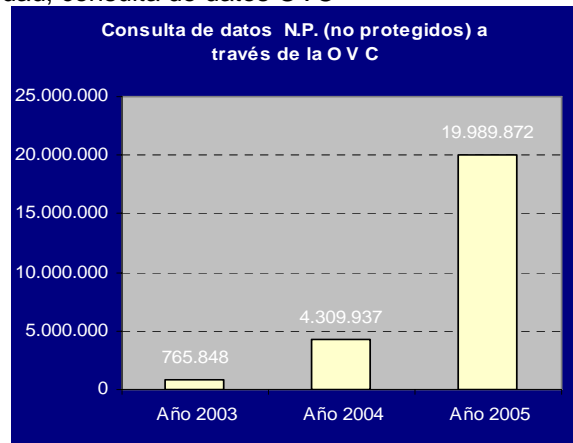
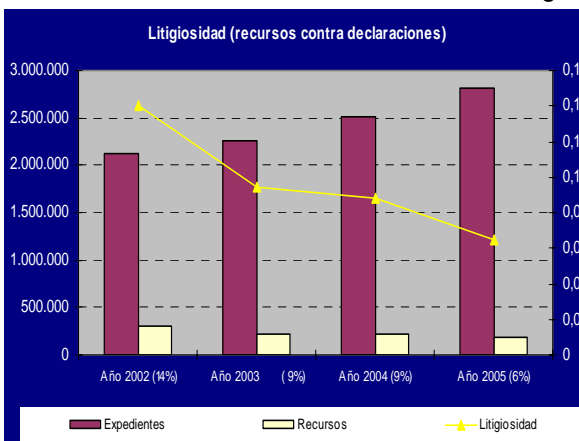
RESULTADOS ECONÓMICOS: Ejecución presupuestaria y Gasto de Personal



RESULTADOS NO ECONÓMICOS: Inscripciones tramitadas e inscripciones por convenio



OTROS RESULTADOS CLAVE NO ECONÓMICOS: Litigiosidad, consulta de datos OVC



Además de los resultados recogidos se han diseñado una serie de indicadores internos de gestión que relacionan distintos parámetros de su actividad y sirven para la toma de decisiones como son: Calidad de las altas de urbana, Calidad de los cambios de cultivo y segregaciones de rústica, Rectificaciones de oficio, Estimación total de recursos, Estimación de recursos de revisión, Quejas recibidas, Ratios de producción global por convenio.