

Cooperación, Calidad y Tecnología en la Gestión Catastral: La experiencia de España.



Ignacio Durán
Adjunto al Director General
Dirección General del Catastro
España

Indice

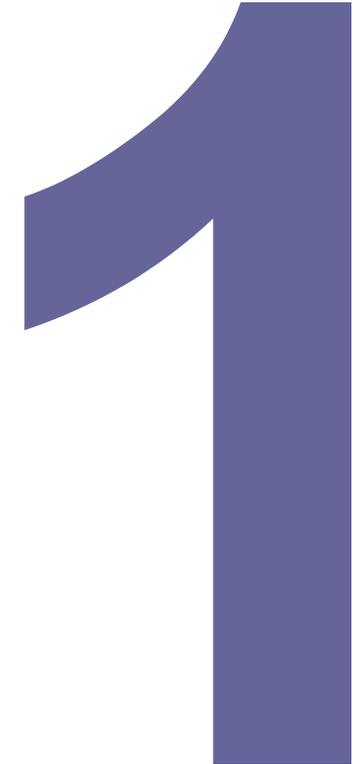
- Una definición del Catastro español..... 1
- La tecnología al servicio del Catastro..... 2
- Catastro = Calidad..... 3
- Del Catastro exclusivo al Catastro cooperativo..... 4



Catastro en
Internet.

Visión integral de la
información territorial,
actualizada permanentemente.

El **e-Catastro** **4D.**



Las dos primeras dimensiones: la cartografía catastral.

12,6 millones de parcelas (urbana)



41,7 millones de parcelas (rural)



-487.240 kilómetros cuadrados.

-90% en cartografía digital.

- Cartografía urbana: Realizada a escala 1:1.000 ó 1:500 con representación de líneas de manzana, parcelas y edificios en zonas urbanas, ejes de calle, número de policía, puntos de control y otras informaciones.

- Cartografía rústica: Realizada a escala 1:5.000 ó 1:2.000 en zonas de alta densidad de parcelas, con representación de líneas de polígono, parcela y subparcela en zonas de suelo rústico, vías de comunicación e hidrografía.

La tercera dimensión: la división de la propiedad.

- 31,2 millones de unidades urbanas.

Localización y referencia catastral

Superficie

Uso o destino

Calidad de las construcciones

Representación gráfica

Valor catastral

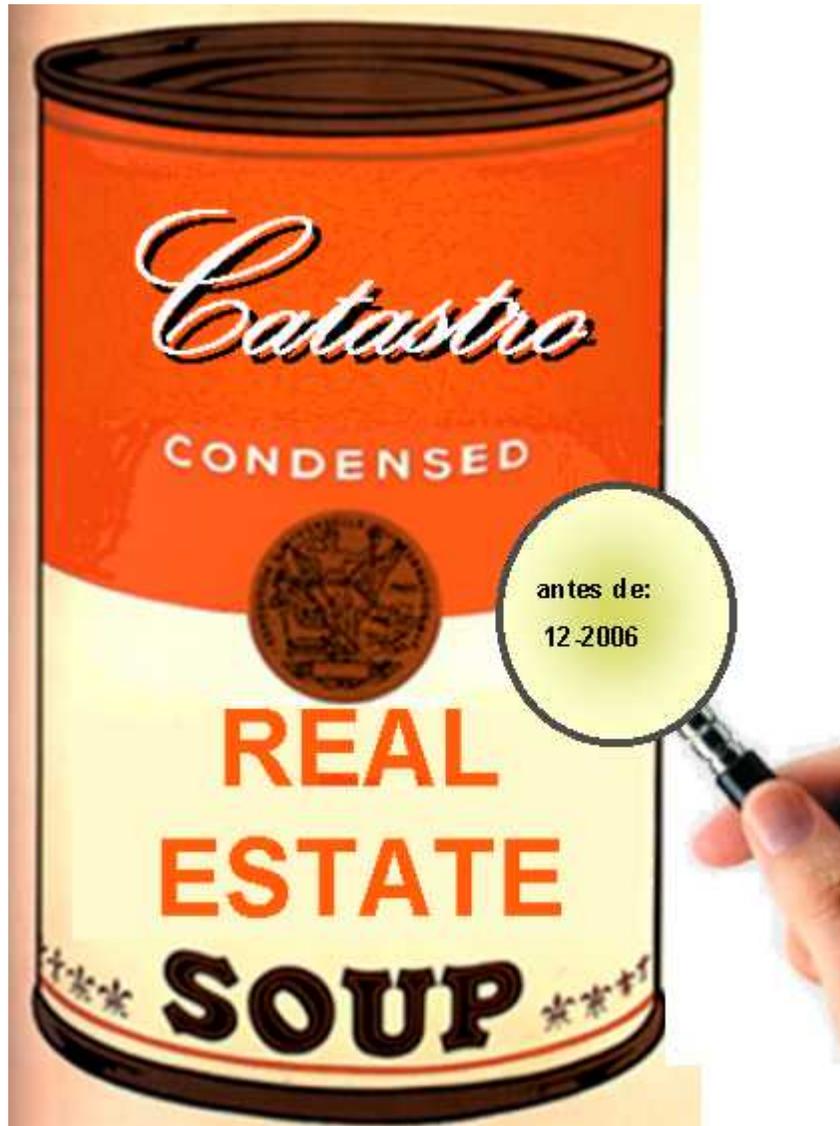
Titular catastral



Presunción legal de certeza

Art. 3 R.D.L. 1/2004, del Catastro Inmobiliario

La cuarta dimensión: el tiempo

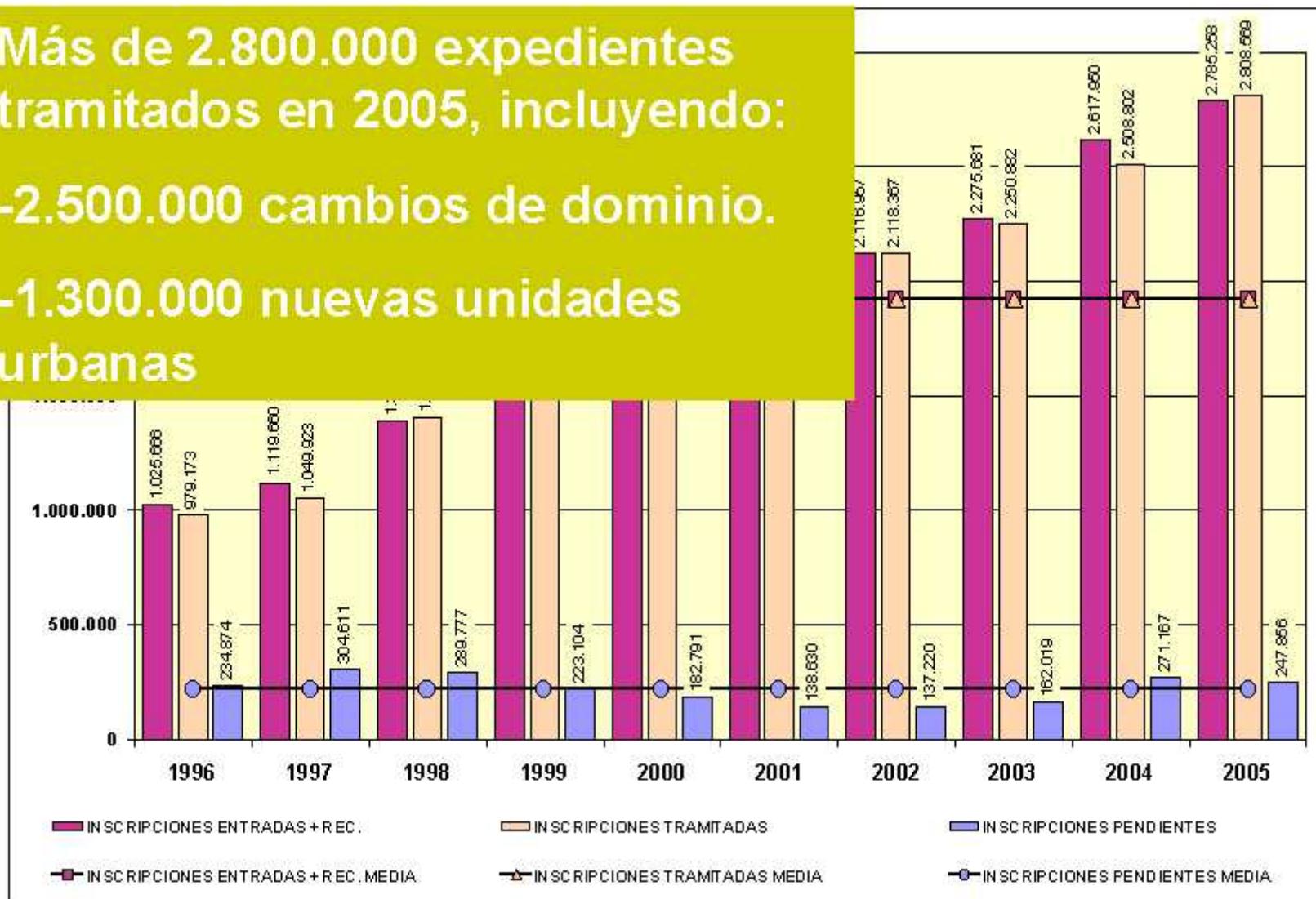


¿Quién le puso el nombre a la propiedad inmobiliaria?

Es un grave error pensar que la información que incorporamos al Catastro no tienen fecha de caducidad.

La cuarta dimensión: el tiempo

Más de 2.800.000 expedientes tramitados en 2005, incluyendo:
 -2.500.000 cambios de dominio.
 -1.300.000 nuevas unidades urbanas



El Catastro en Internet: La Oficina Virtual del Catastro

<http://ovc.catastro.meh.es/>

La oficina catastral más próxima a los ciudadanos es su computador.

Las autoridades deben intermediar para evitar la “brecha digital”.

<http://ovc.catastro.meh.es/>

33.000 funcionarios públicos registrados, de 8.000 organizaciones.

12.000.000 de certificados expedidos.



The screenshot shows the OVC website interface. At the top left, there is a navigation menu with items like 'Ayuda - Re...' and 'Acceso lib...'. The main content area is divided into several sections:

- Cartografía y datos catastrales:** Includes a button for 'Acceso a datos catastrales no protegidos' with an 'Aceptar' button.
- Comprobación de certificados catastrales:** Includes a field for 'Código de validación del certificado:' with four input boxes and an 'Aceptar' button.
- Ubicación de los Puntos de Información Catastral:** A section for locating cadastral information points.
- Usuario registrado:** A section for registered users, requiring a previous registration. It includes a 'Validación de usuario registrado:' section with 'Acceso mediante:' options: 'Usuario:' (selected) and 'Contraseña:' (input field). Below this are links for '- Nueva contraseña o usuario caducado.' and '- Guía de primer acceso al sistema.' There is also an option for 'Certificado'.
- Titular catastral:** A section for the cadastral owner, with an 'Acceso media' button.

At the bottom, there is a 'Noticias y novedades' section with two items:

- Premis CATCert:** A 2005 award for 'Signatura Electrónica' (Electronic Signature) for being the 'Mejor iniciativa de uso de la firma electrónica en las relaciones entre la Administración Pública y los ciudadanos'.
- WEB MAP SERVICE:** A section mentioning that the OVC publishes digital cadastral cartography using the Web Map Service (WMS) standard.

On the right side of the screenshot, there is a 'Contactar' button and a small image of a building. A large, stylized 'e' logo with 'GOOD PRACTICE' written below it is overlaid on the bottom right of the screenshot.

Los **Puntos de Información Catastral (PIC)**, permiten a cualquier oficina pública dotada de tecnología servir de **intermediaria** entre el Catastro y el ciudadano, **en cualquier punto** del territorio nacional.



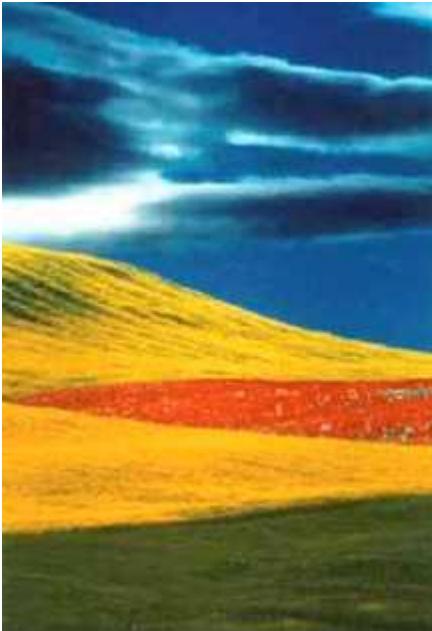
- El “estado del arte”.
- Proyectos tecnológicos del Catastro español.



“La innovación tecnológica, relacionada con el mundo de la comunicación y la información está generando un nuevo marco de actividad económica que se concreta en **nuevas formas de unión y relación en el espacio y el tiempo** de personas desde distintas localizaciones físicas y procedencias culturales, donde lo determinante **ya no es el tamaño o el lugar de procedencia sino su aportación al crecimiento y su apoyo en materia de conocimiento.**”

Preámbulo de la Carta de Vitoria. 25 años de Ayuntamientos Democráticos.

**Superación
de la visión
tradicional**



Basándose en tres pilares:

- El **desarrollo tecnológico**.
- La incorporación de la actividad social, política y económica de las administraciones públicas en una **red de relaciones** que supera los límites locales, provinciales, regionales e incluso nacionales.
- La definición de **nuevos paradigmas**, basados en la gestión eficiente del conocimiento.

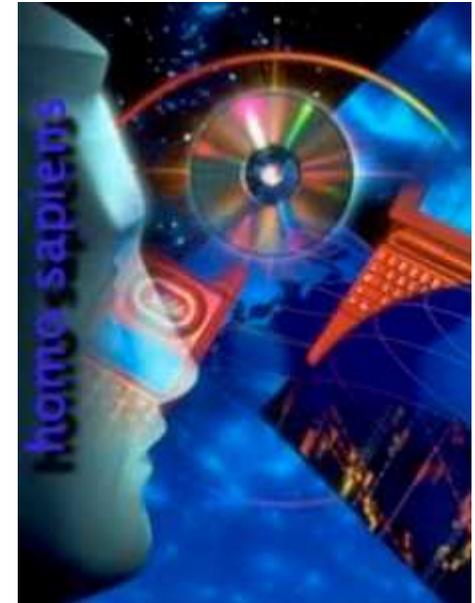
tipo	ámbito rural	ámbito urbano	herramientas
sociedad de la información	Reducción del efecto "distancia". Productos y servicios "bits". Reducción de la intermediación. Globalización vrs. "territorialización" e-ciudadano.		-Comunicaciones lógicas. Gestión del conocimiento. -Servicios web. -Tributación sobre las comunicaciones y el conocimiento.
sociedad de servicios	-Búsqueda de nuevos valores. -Ecología	-Primacía del consumo. -Inestabilidad	-Comunicaciones físicas. Transportes. -Gestión de la calidad. -Tributación sobre la actividad/consumo/transporte/contaminación
sociedad industrial/comercial	-Decadencia. -Valor en función del rendimiento.	-Migración. -Crecimiento. -Necesidad de más servicios públicos. -Edificación.	-Planificación. -Gestión de procesos. -Tasas y Contribuciones. -Tributación sobre propiedad y plusvalías
sociedades preindustriales.	-"Agro" en oposición a "urbs".	-Estabilidad. -Necesidades militares	-Murallas. -Censos y alcabalas. -"capitastrum".

Basada en la
"territorialización"
del conocimiento.

Basadas en "la
organización
del
espacio"(Jean
Labasse).

La “territorialización del conocimiento” requiere el acceso a la información existente y su gestión a través de la integración en **redes de conocimiento**.

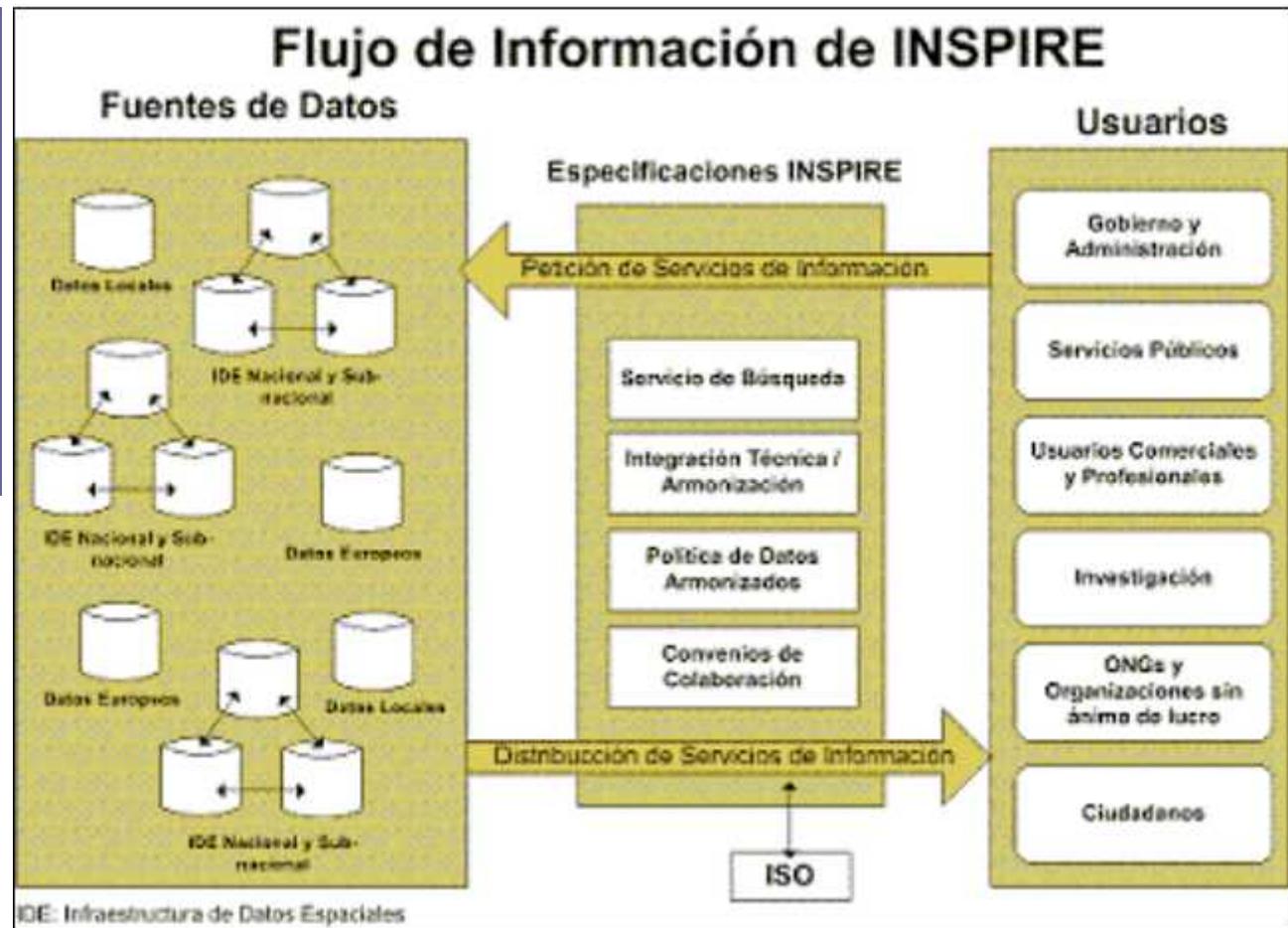
El Catastro, y los demás sistemas para la gestión de bases de datos en general, o de información geográfica, en particular, deben **interoperar** para facilitar a los gestores públicos la información que necesitan.



Voluntad de superar el desfase existente entre Europa y Estados Unidos.

-Directiva 2003/98/CE de 17 de noviembre, relativa a la reutilización de información del sector público.

-Propuesta de Directiva por la que se establece una infraestructura de información espacial en la Comunidad (INSPIRE). Infrastructure for Spatial Information in Europe.



El Catastro debe superar su imagen como mera base de datos para convertirse en una infraestructura de datos espaciales que interopere con otras infraestructuras existentes.

- Proyectos tecnológicos:
- Servidor de mapas por internet.(WMS)
- Difusión de la cartografía catastral a través de Google-earth.
- Valoración permanente de todos los inmuebles a través de un modelo propio basado en la inteligencia artificial.



El servidor de Mapas por internet. (Web Map Server)



rioja

Infraestructura de Datos Espaciales.
Gobierno de La Rioja.

Metadatos

Capas

Leyenda

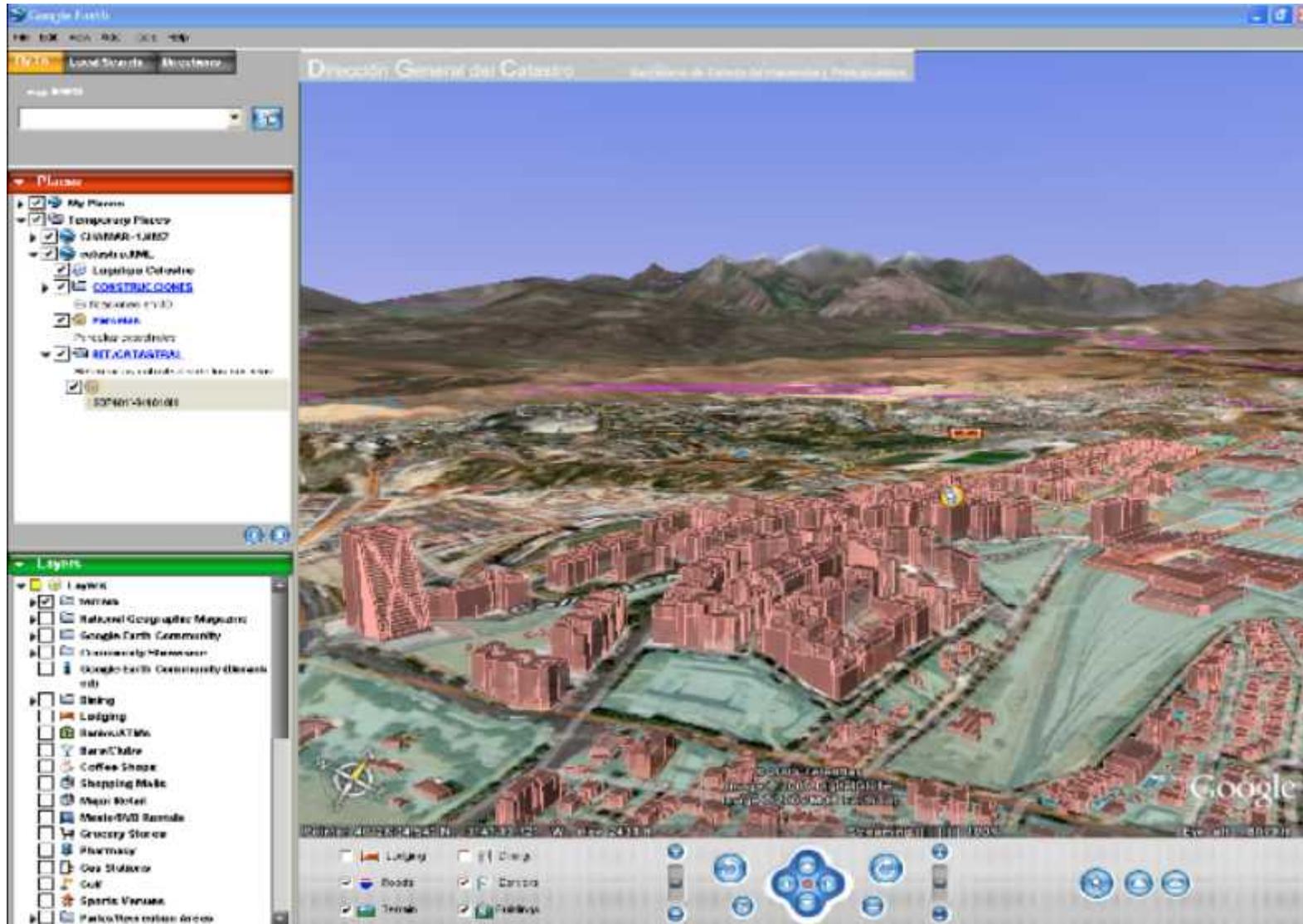


SERVIDORES OGC

Cartografía catastral
IDENA - Infraestructur
Mapa Base IDEE

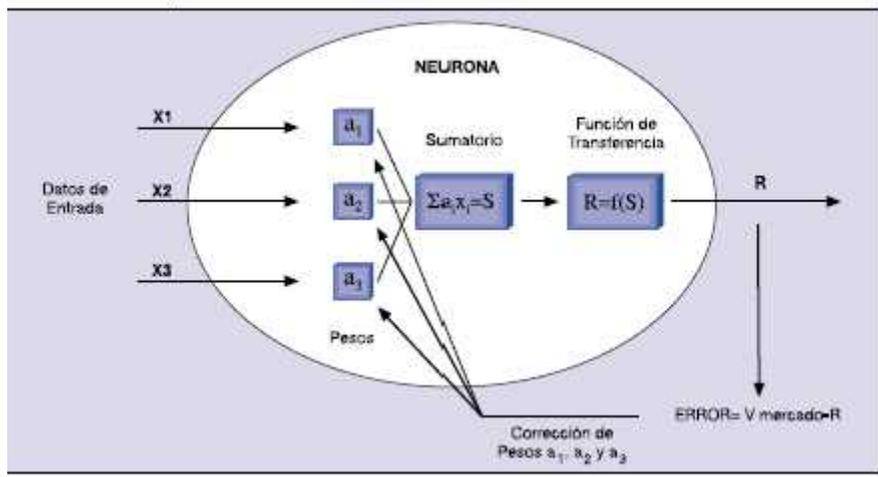


100 metros

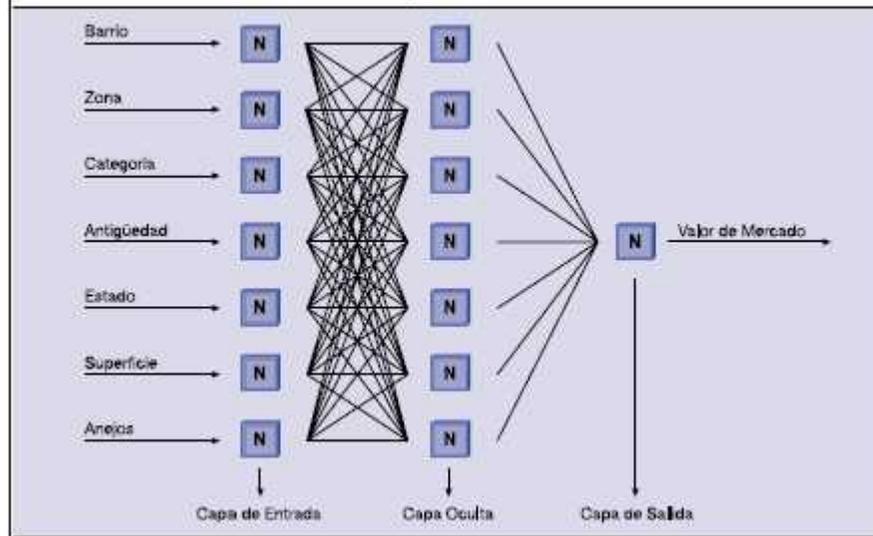


Valoración permanente de todos los inmuebles a través de un modelo propio basado en la inteligencia artificial.

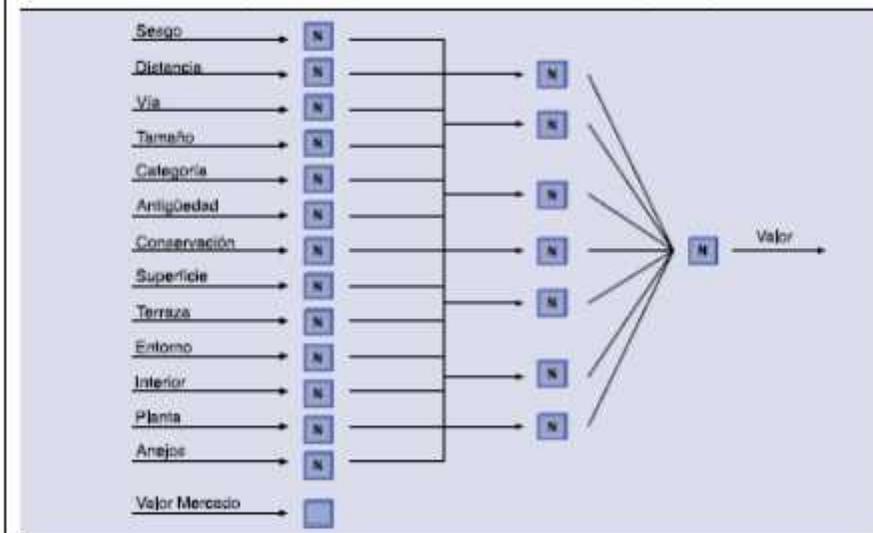
Esquema de funcionamiento de una neurona. Fase de corrección



Red Neuronal Artificial para la valoración de inmuebles



RNA para la valoración de la vivienda colectiva (Madrid)



**-Orientación del Catastro
hacia el cliente/ciudadano.**

3

ORIENTACIÓN DEL CATASTRO HACIA EL CLIENTE/CIUDADANO

¿Estamos realmente diseñando y ofreciendo el Catastro que los ciudadanos demandan?

Catastro = calidad

EL ÉXITO DEL CATASTRO ANTE LOS CIUDADANOS SÓLO SE PRODUCIRÁ DE UNA MANERA DEFINITIVA CUANDO SEAMOS CAPACES DE HACER COINCIDIR NUESTRA CAPACIDAD ESTRATÉGICA (hacer el trabajo adecuado) CON NUESTRA CAPACIDAD OPERATIVA (hacer adecuadamente el trabajo)



ORIENTACIÓN DEL CATASTRO HACIA EL CLIENTE/CIUDADANO

Catastro = calidad



¿quiénes son?

¿cómo son?

¿qué necesitan?

No existe un perfil único de cliente del Catastro. Por su carácter multifuncional la información sobre el territorio atrae a clientes con expectativas y necesidades muy dispares. Por tanto, no cabe pensar en un modelo único de atención de dichas necesidades.

El “catálogo” de clientes varía de una a otra Gerencia. Incluso el comportamiento de personas del mismo sector profesional o social difiere en función del territorio.

El personal de las Gerencias debe estar **capacitado para atender necesidades muy dispares, al tiempo que en cada uno de los **niveles de responsabilidad** debe de conocerse el perfil de los clientes a los que se debe de atender.**

Catastro = calidad



Basado en el modelo de la Fundación Europea para la gestión de la Calidad (EFQM).



ÁREAS DE ACTIVIDAD	COMETIDOS DESARROLLADOS
Encuestas a los empleados	Realizadas para conocer la percepción de la Calidad interna por parte de los empleados del Catastro.
Encuestas a los ciudadanos	Realizadas para conocer las expectativas de los ciudadanos respecto al Catastro y en qué medida se ven satisfechas éstas.
Proyectos de Calidad	Se presentan por las Gerencias para impulsar reformas en relación con la mejora de la Calidad en la prestación del Servicio.
Formación	Diseño, programación y desarrollo de cursos y ciclos de formación relacionados con la Calidad.
Carta de Servicios	Define los compromisos específicos que la Dirección General del Catastro ha asumido con los ciudadanos en materia de Calidad.
Campañas divulgativas	Destinadas a dar a conocer los servicios que presta el Catastro y las mejoras introducidas en los mismos.
Mejoras en los procesos	Dentro de la filosofía de la "mejora continua" suponen actuaciones continuas en todo tipo de procedimientos que se desarrollan en torno a la gestión catastral.
Participación en iniciativas externas	Participaciones de la Dirección General del Catastro en las iniciativas propuestas por otras Administraciones o Instituciones.
Candidaturas a premios	Con el fin de someter a la opinión externa las actuaciones desarrolladas en relación con la Calidad.
Evaluación/autoevaluación	Permiten evaluar los resultados obtenidos y adoptar decisiones en relación a los mismos.
Análisis de clientes	Realizados para conocer en detalle las necesidades y expectativas de los distintos tipos de clientes que precisan información catastral.
Benchmarking	Iniciativas destinadas a conocer las mejores prácticas de otras organizaciones y estudiar su incorporación a los procesos catastrales.



- Información por Directa de ac número 902 37 36 35 ante el Catastro



Estamos a su disposición

Nota: Una ampliación sobre el contenido de esta Carta puede ser obtenida en las Oficinas Virtuales del Catastro.

OS

Subsección

Estos son nuestros COMPROMISOS

Los ciudadanos podrán conocer en todo momento el estado de tramitación de los procedimientos en que sean parte presada y la identidad de los funcionarios responsables de tramitación. Asimismo se les facilitará la información citada en relación con sus derechos y obligaciones.

Potenciación de la Línea Directa 902 37 36 35 de atención al ciudadano para facilitar información general, orientación sobre presentación de documentos, concertación de cita previa y denuncia de incumplimiento de los compromisos de calidad contenidos en la presente Carta.

En el 50 por ciento de los casos, los certificados literales se entregarán en el mismo momento en que se solicitan por el ciudadano.



correspondiente.

Este compromiso de cumplimiento se ha comprometido previamente se haya presentado al Catastro, un bien inmueble objeto del bien inmueble objeto

- Reducir el tiempo de personal en las oficinas para ser atendido e información

La mejora es cosa de todos

SUGERENCIAS Y QUEJAS

- Las quejas y sugerencias pueden presentarse en los Servicios Centrales o en cada una de las Gerencias del Catastro, y deberán realizarse en el formulario establecido por el Consejo para la Defensa del Contribuyente, que se puede obtener en cualquiera de las oficinas citadas o en las de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.
- En todas las oficinas de atención al público de la Dirección General del Catastro figurarán anuncios indicadores de la posibilidad de formular reclamaciones, quejas o sugerencias, debiendo orientar al ciudadano al respecto.
- La contestación a la queja o sugerencia se realizará en el plazo de quince días hábiles al interesado por el Consejo para la Defensa del Contribuyente, a través de los Servicios Centrales o de la Gerencia afectada.
- En todo caso, el interesado podrá también presentar escrito de disconformidad contra la contestación recibida, en el plazo de quince días desde su notificación, ante el Consejo para la Defensa del Contribuyente.

INDICADORES DE CALIDAD

de la calidad de nuestro servicio mediante los siguientes indicadores:

estados de satisfacción de los ciudadanos.

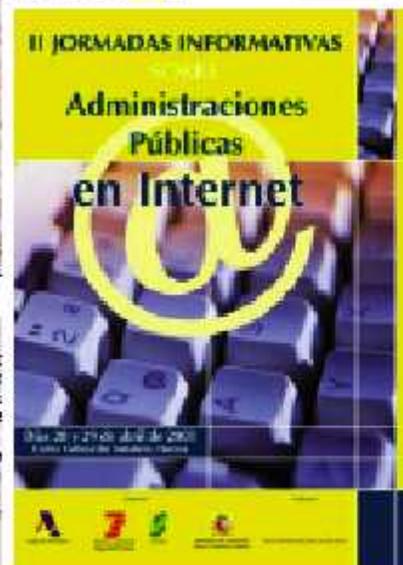
índices de calidad internos sobre el servicio ofrecido.

adopción de medidas sobre: porcentaje de compromisos cumplidos respecto a acciones realizadas.

cantidad de quejas y reclamaciones sobre tramitación expedientes de la presente carta de servicios. número de medidas correctoras adoptadas sobre el nivel de quejas.

indicador de evaluación, mediante sus indicadores, el nivel de cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos.

El Portal: www.matastro.meh.es



Los límites a las
iniciativas para la
implantación de
la Calidad.

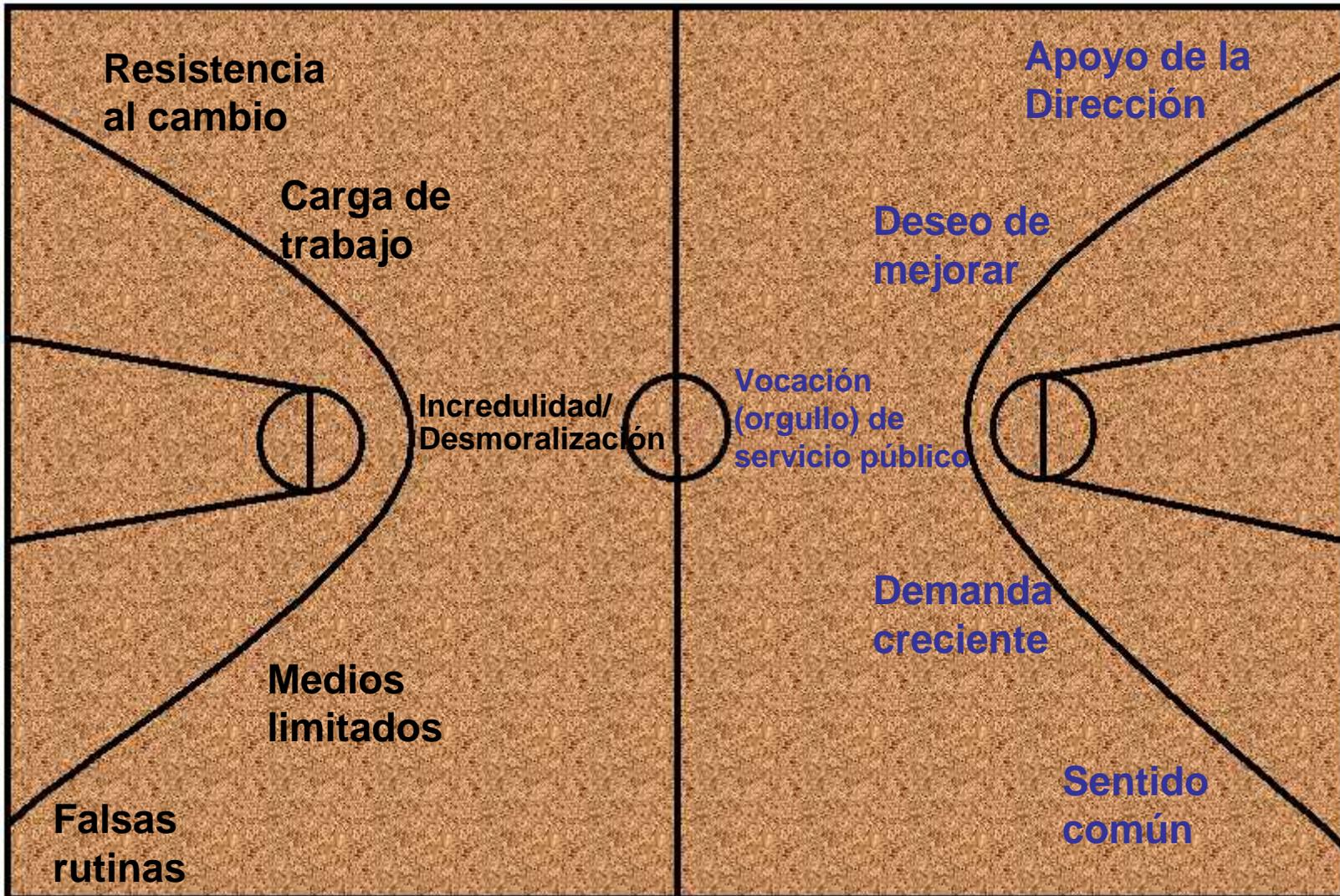


LOS LÍMITES DE LOS PROYECTOS DE CALIDAD

NORMATIVOS

Catastro = calidad

ORGÁNICOS



FUNCIONALES

PRESUPUESTARIOS/INSTRUMENTALES

El **modelo español** de cooperación en la gestión catastral se basa en:

- Reconocer que **todos tienen interés** en el Catastro.
- Reconocer que **muchos pueden colaborar** eficazmente en su actualización.
- Reconocer que **es mejor una única base de datos nacional** a la que todos acceden libremente.

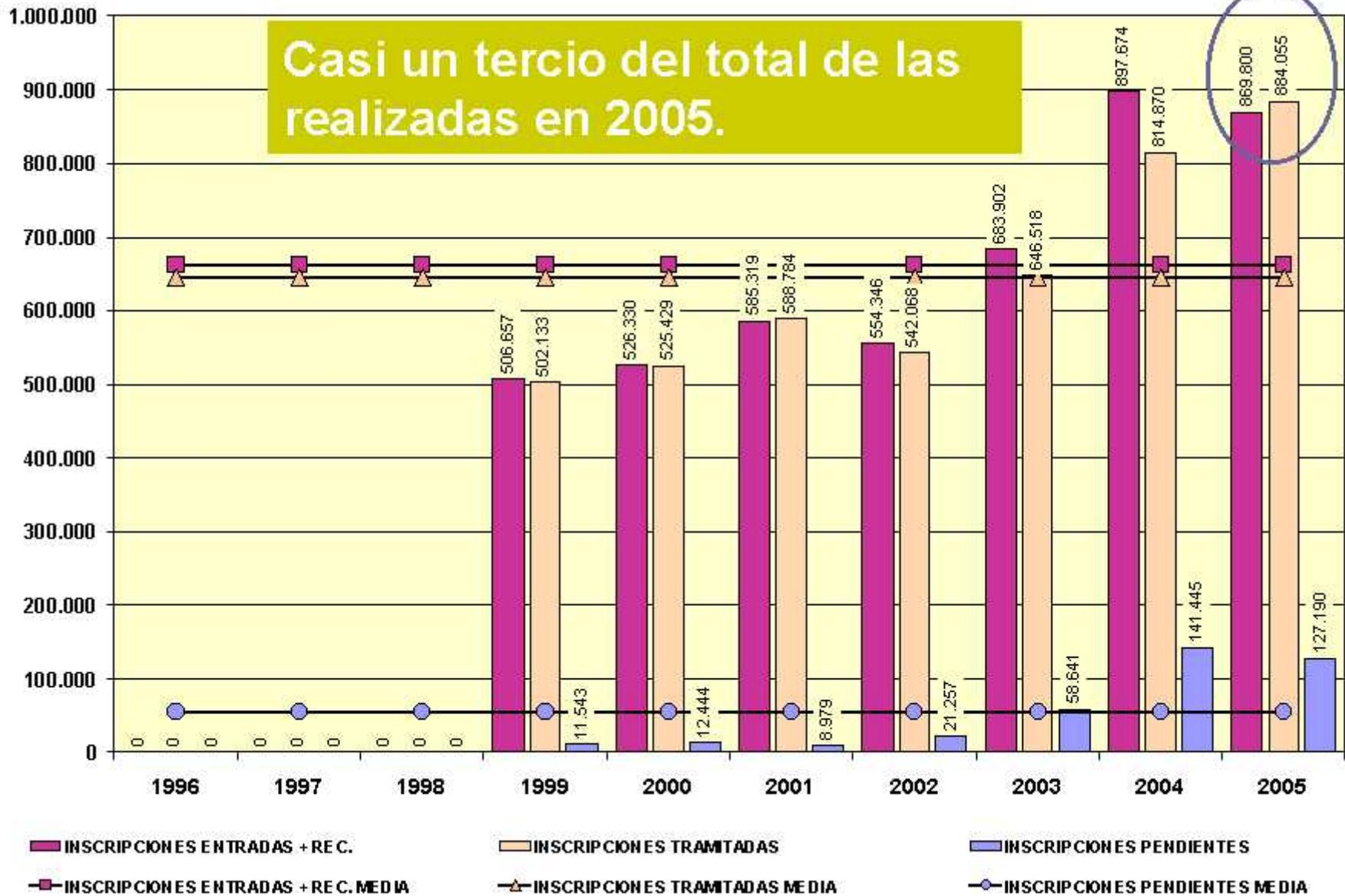




“La eficacia en el resultado de la actuación de esa realidad plural y compleja que son las Administraciones Públicas, hace que la cooperación entre ellas resulte un principio activo, no sólo deseable, sino indispensable a su funcionamiento. La cooperación es un deber general, la esencia del modelo de organización territorial del Estado autonómico, que se configura como un deber recíproco de apoyo y mutua lealtad que no es preciso que se justifique en preceptos concretos porque no puede imponerse, sino acordarse, conformarse o concertarse, siendo el principio que, como tal, debe presidir el ejercicio de competencias compartidas o de las que se ejercen sobre un mismo espacio físico.”

INSCRIPCIONES TRAMITACIÓN **CONVENIO** ENTRADAS, TRAMITADAS Y PENDIENTES
TOTAL CATASTRO. PERÍODO ENERO-DICIEMBRE AÑOS 1996-2005

Catastro = calidad









**Dirección General
del Catastro**

¡Muchas gracias !