



AGENCIA
ESPAÑOLA DE
COOPERACIÓN
INTERNACIONAL

X Seminario sobre
Catastro Inmobiliario

Dirección General del
Catastro.

Ministerio de Economía
y Hacienda.



CATASTRO MULTICANAL.

Ignacio Durán.

adjunto.director@catastro.meh.es

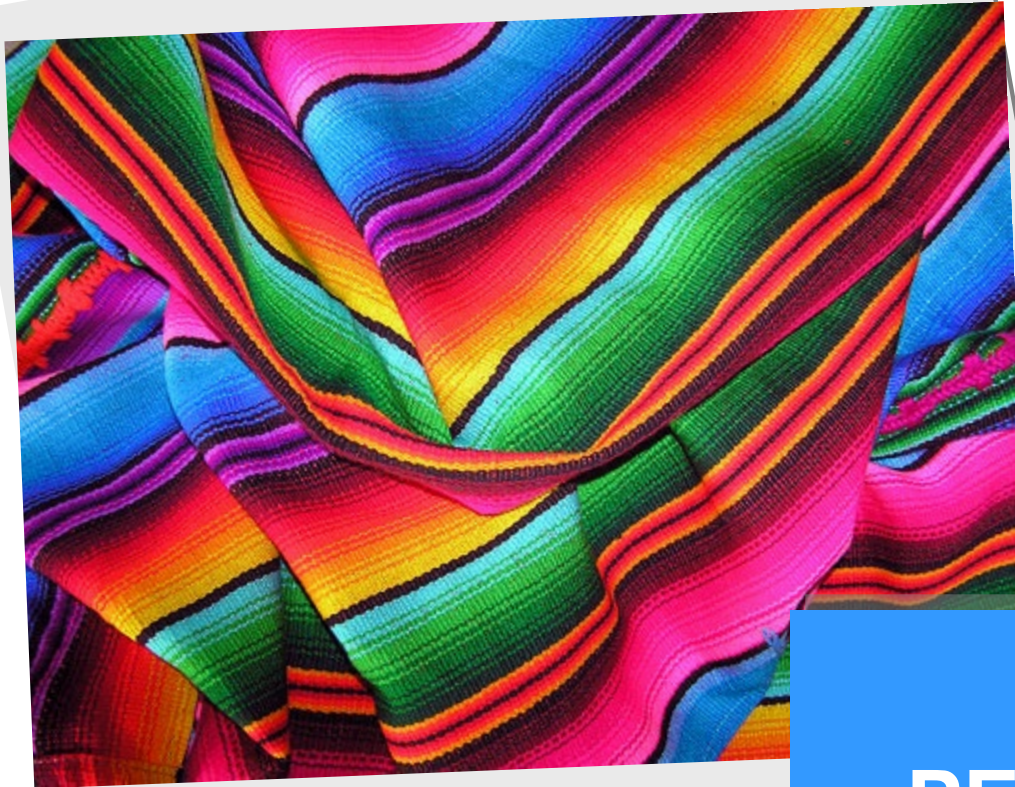


AGENCIA
ESPAÑOLA DE
COOPERACIÓN
INTERNACIONAL

X Seminario sobre Catastro Inmobiliario

Dirección General del
Catastro.

Ministerio de Economía
y Hacienda.



**PENSANDO EN LOS
CIUDADANOS.**



AGENCIA
ESPAÑOLA DE
COOPERACIÓN
INTERNACIONAL

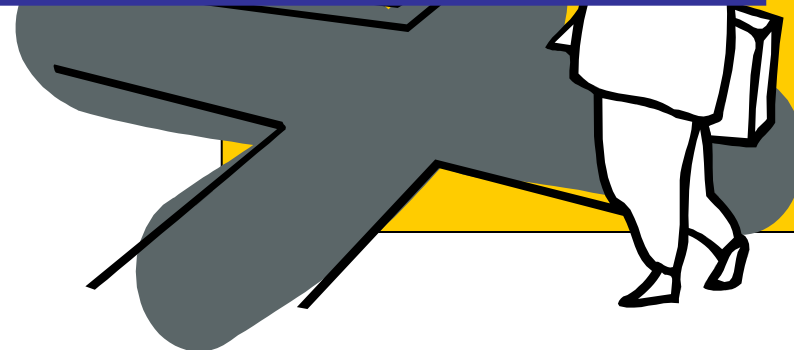
X Seminario sobre
Catastro Inmobiliario

Dirección General del
Catastro.

Ministerio de Economía
y Hacienda.



**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)**





No existe un perfil único de cliente del Catastro. Por su carácter multifuncional

El “catálogo” de clientes varía de una a otra dependencia. Incluso el

Las organizaciones catastrales deben estar **capacitadas para comunicarse de forma distinta con cada grupo de ciudadanos, considerando su perfil y su nivel de utilización de los distintos medios de comunicación.**



AGENCIA
ESPAÑOLA DE
COOPERACIÓN
INTERNACIONAL

X Seminario sobre
Catastro Inmobiliario

Dirección General del
Catastro.

Ministerio de Economía
y Hacienda.



ORIENTACIÓN DEL CATASTRO HACIA EL CLIENTE/CIUDADANO



¿quiénes son?

¿cómo son?

¿Cómo se comunican con
nosotros?.

¿que necesitan?



AGENCIA
ESPAÑOLA DE
COOPERACIÓN
INTERNACIONAL

X Seminario sobre
Catastro Inmobiliario

Dirección General del
Catastro.

Ministerio de Economía
y Hacienda.



¿POR QUÉ UTILIZAR UN
SOLO CANAL?.



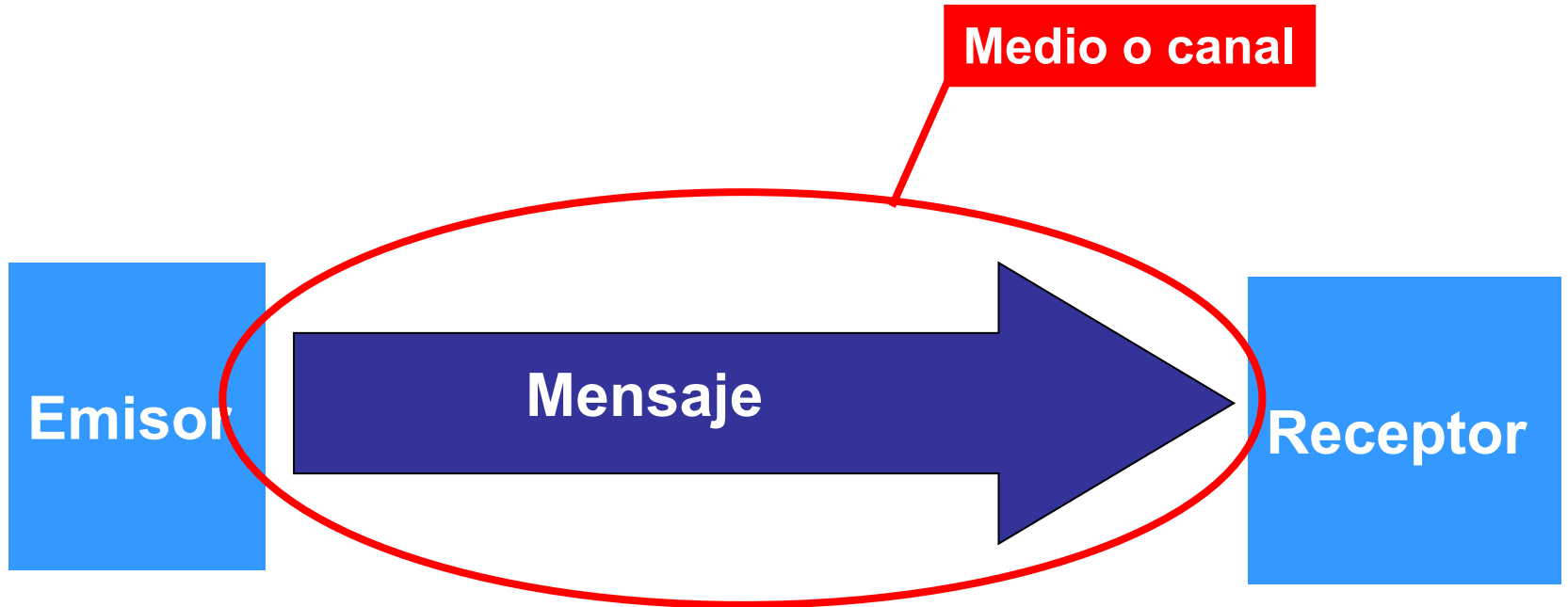
AGENCIA
ESPAÑOLA DE
COOPERACIÓN
INTERNACIONAL



X Seminario sobre
Catastro Inmobiliario

Dirección General del
Catastro.

Ministerio de Economía
y Hacienda.





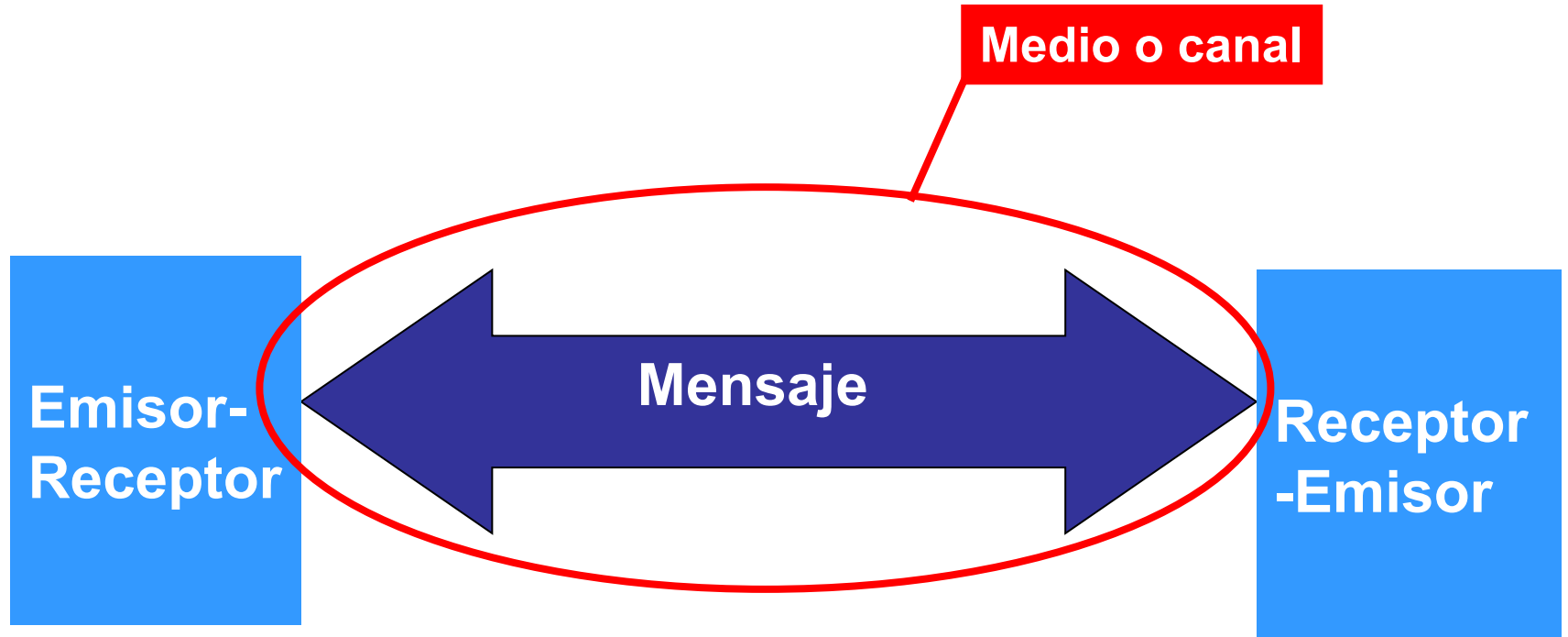
AGENCIA
ESPAÑOLA DE
COOPERACIÓN
INTERNACIONAL



X Seminario sobre
Catastro Inmobiliario

Dirección General del
Catastro.

Ministerio de Economía
y Hacienda.





AGENCIA
ESPAÑOLA DE
COOPERACIÓN
INTERNACIONAL



X Seminario sobre
Catastro Inmobiliario

Dirección General del
Catastro.

Ministerio de Economía
y Hacienda.



**Receptor
-Emisor**

**Receptor
-Emisor**

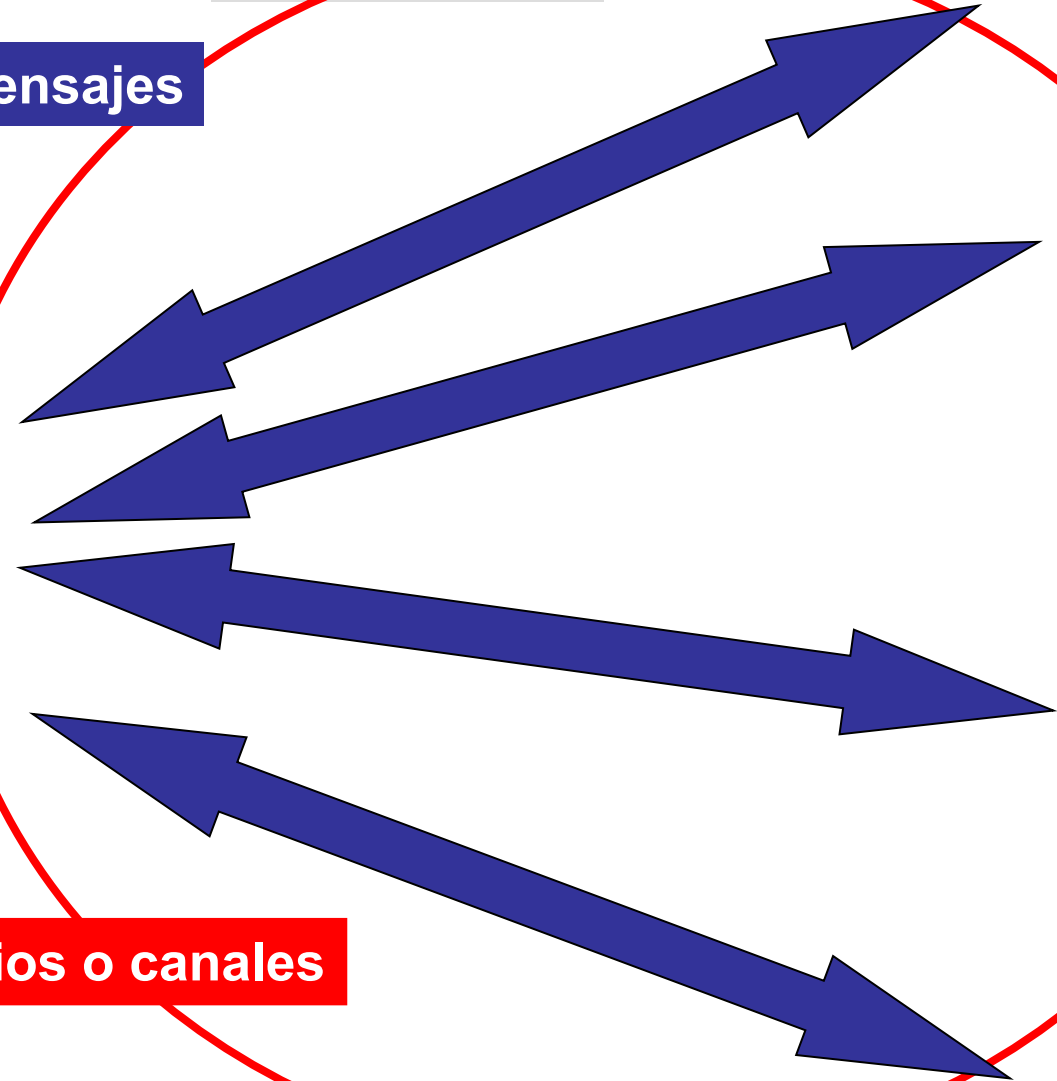
**Receptor
-Emisor**

**Receptor
-Emisor**

Distintos Mensajes

**Emisor-
Receptor**

Distintos Medios o canales



VISITA PERSONAL.

CORREO POSTAL.

ATENCIÓN TELEFÓNICA.

SERVICIOS WEB.

TELEFONÍA MÓVIL.

TDT.



Oficina Virtual del Catastro

Ayuda - Registro usuarios - Registro PIC - Web Catastro - Normativa - Serv. Electrónicos - Estadísticas - Contactar

Acceso libre | Acceso personalizado

- Cartografía y datos catastrales
 - Acceso a datos catastrales no protegidos
- Comprobación de certificados catastrales
 - Código de validación del certificado:
- Ubicación de los Puntos de Información

BUSQUEDA DE REFERENCIA E IMPRESIÓN DE ETIQUETAS

Noticias y novedades

WEBSERVICES

XML

Servicios web del Catastro.
Datos protegidos.
Servicios libres:
Callejero catastral,
convertor de
coordenadas.
Actualización





AGENCIA
ESPAÑOLA DE
COOPERACIÓN
INTERNACIONAL

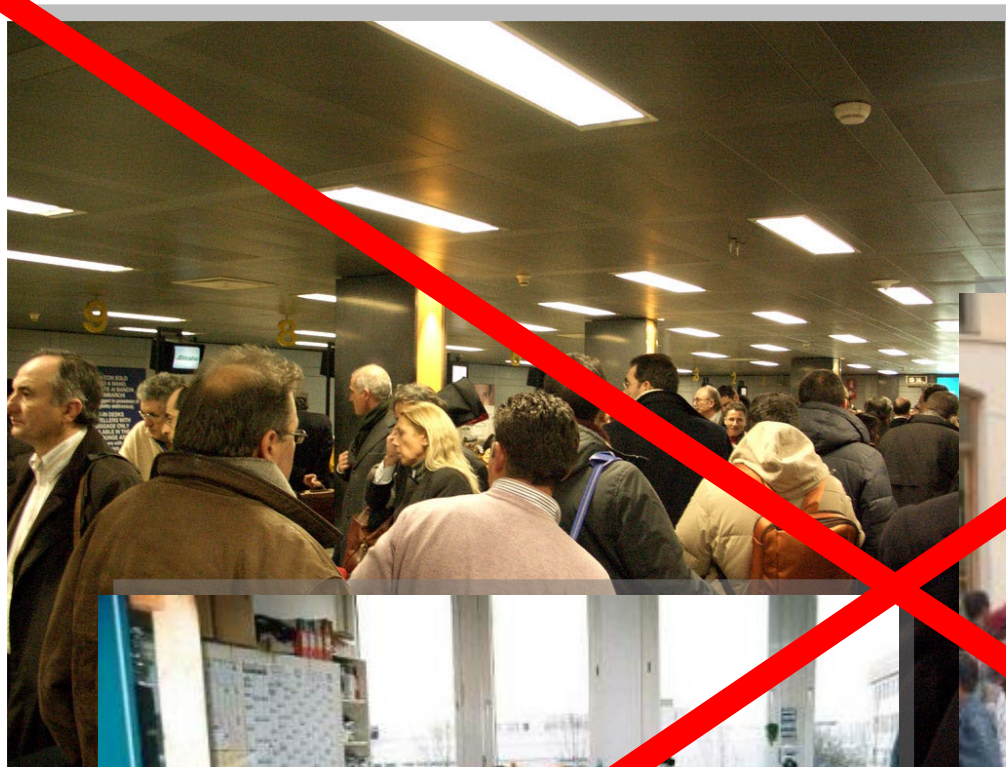
X Seminario sobre
Catastro Inmobiliario

Dirección General del
Catastro.

Ministerio de Economía
y Hacienda.



**VISITA
PERSONAL.**





AGENCIA
ESPAÑOLA DE
COOPERACIÓN
INTERNACIONAL

X Seminario sobre
Catastro Inmobiliario

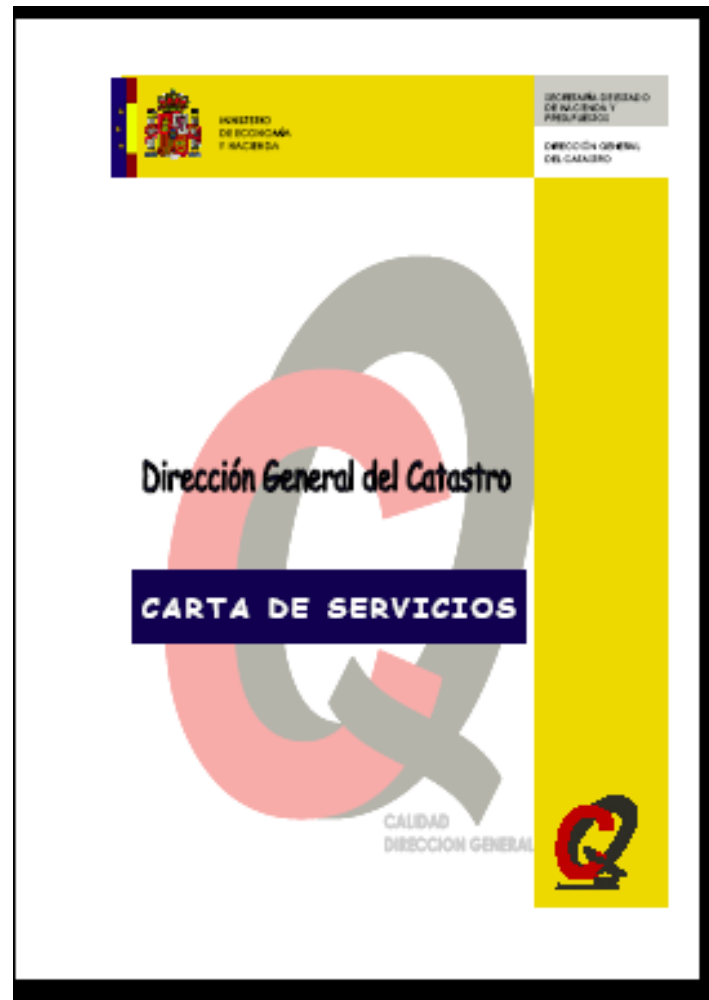
Dirección General del
Catastro.

Ministerio de Economía
y Hacienda.



VISITA PERSONAL.

Los compromisos para la mejora de la Calidad son especialmente visibles en la atención presencial.





AGENCIA
ESPAÑOLA DE
COOPERACIÓN
INTERNACIONAL

X Seminario sobre
Catastro Inmobiliario

Dirección General del
Catastro.

Ministerio de Economía
y Hacienda.



**CORREO
POSTAL.**



© Kenneth Rice



AGENCIA
ESPAÑOLA DE
COOPERACIÓN
INTERNACIONAL



**Dirección General del
Catastro.**

Ministerio de Economía
y Hacienda.



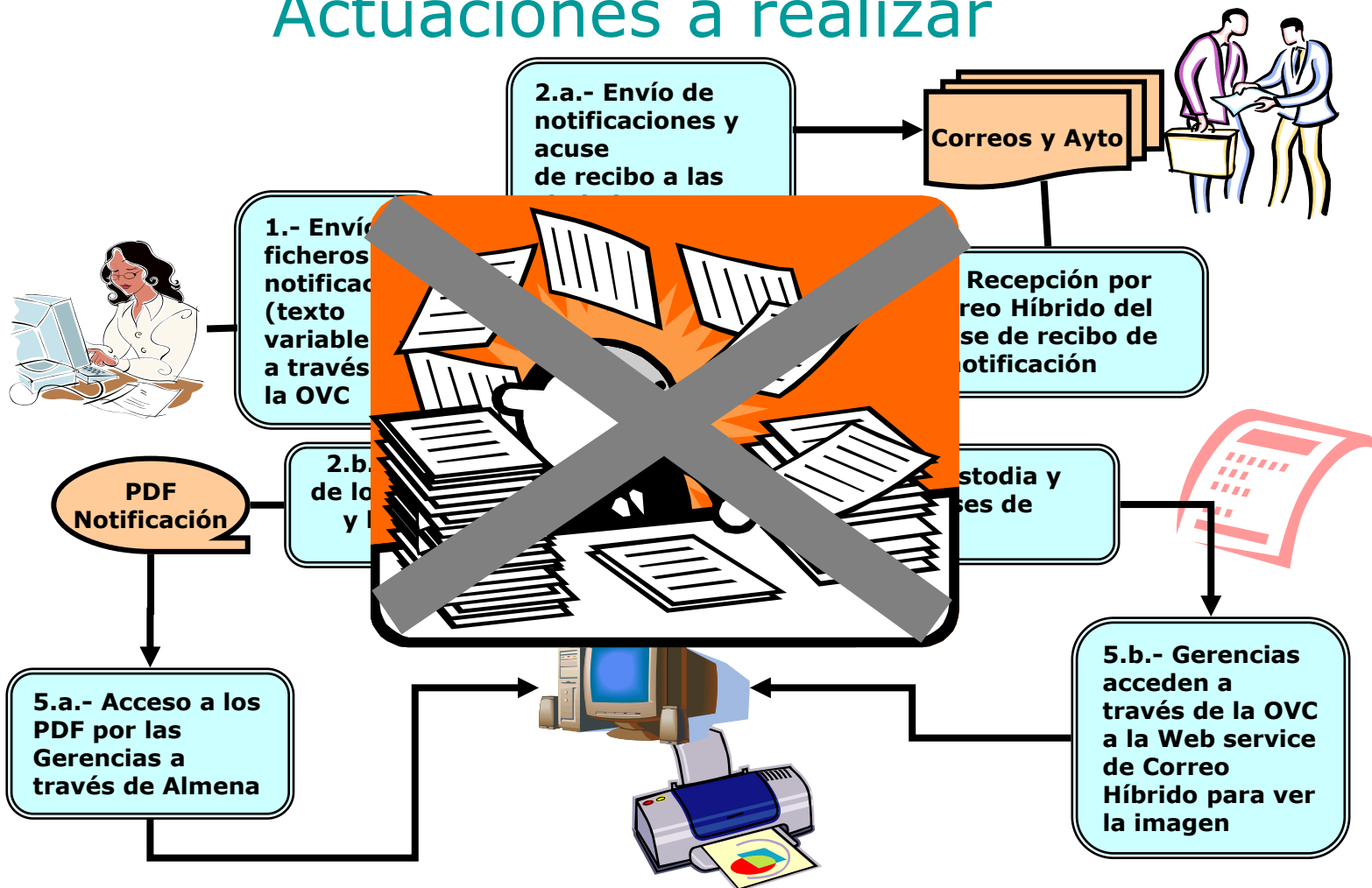
CORREO POSTAL.

- Abuso del “lenguaje administrativo” en los escritos.**
- Tendencia excesiva a generar papel innecesario.**
- Gastos de gran volumen.**
- Petición para que se aporten documentos que ya tiene la administración.**
- Servicios hipertrofiados que no generan valor añadido.**
- Problemas legales de validez de la notificación.**



Centro de gestión de notificaciones

Actuaciones a realizar





AGENCIA
ESPAÑOLA DE
COOPERACIÓN
INTERNACIONAL

X Seminario sobre
Catastro Inmobiliario

Dirección General del
Catastro.

Ministerio de Economía
y Hacienda.



**ATENCIÓN
TELEFÓNICA.**



AGENCIA
ESPAÑOLA DE
COOPERACIÓN
INTERNACIONAL



X Seminario sobre
Catastro Inmobiliario

Dirección General del
Catastro.

Ministerio de Economía
y Hacienda.

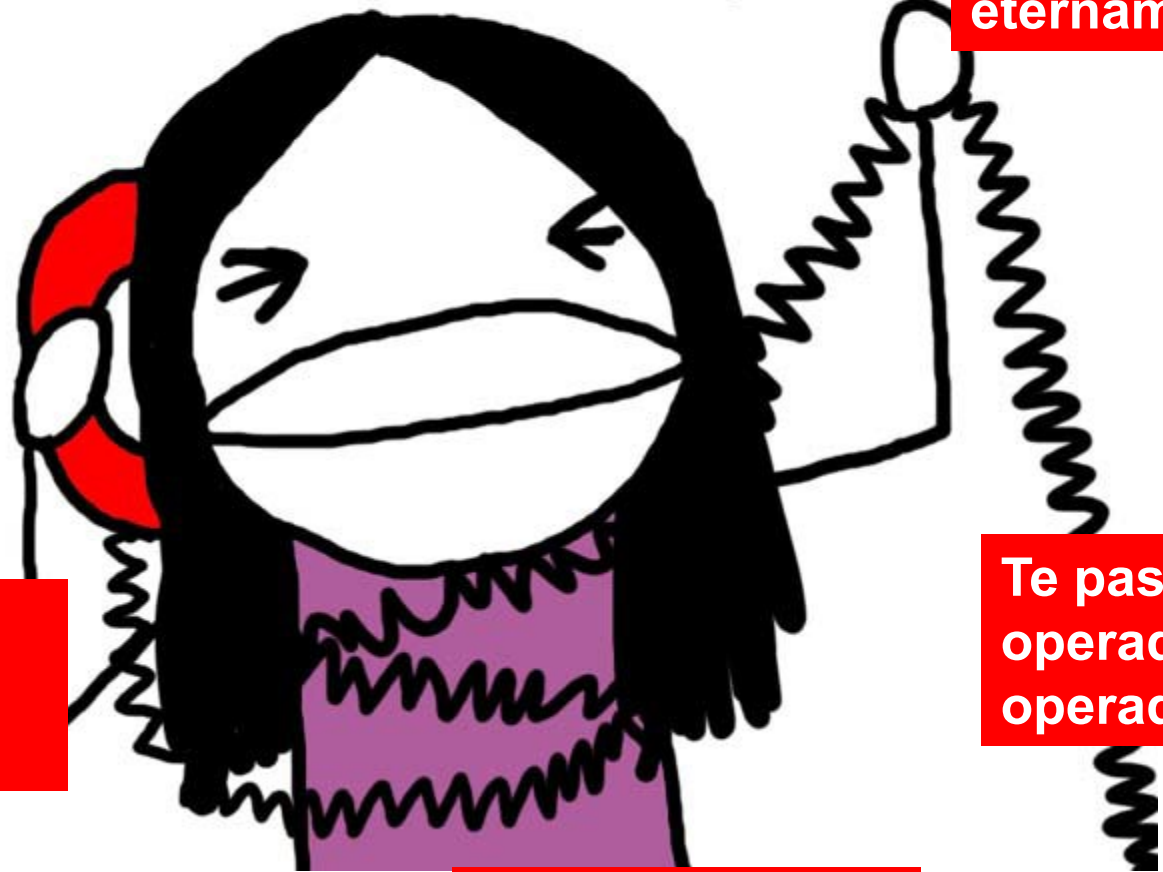


Nadie responde.

NOO OOO!

**Te dejan en
“espera”
eternamente.**

**Te dan
información
inútil.**



**Te pasan de
operador a
operador.**

**Te piden “mil”
datos.**



AGENCIA
ESPAÑOLA DE
COOPERACIÓN
INTERNACIONAL

X Seminario sobre
Catastro Inmobiliario

Dirección General del
Catastro.

Ministerio de Economía
y Hacienda.



ATENCIÓN TELEFÓNICA.



Existe un riesgo importante de que los servicios de atención telefónica se conviertan en “teléfonos muertos.”



AGENCIA
ESPAÑOLA DE
COOPERACIÓN
INTERNACIONAL



X Seminario sobre
Catastro Inmobiliario

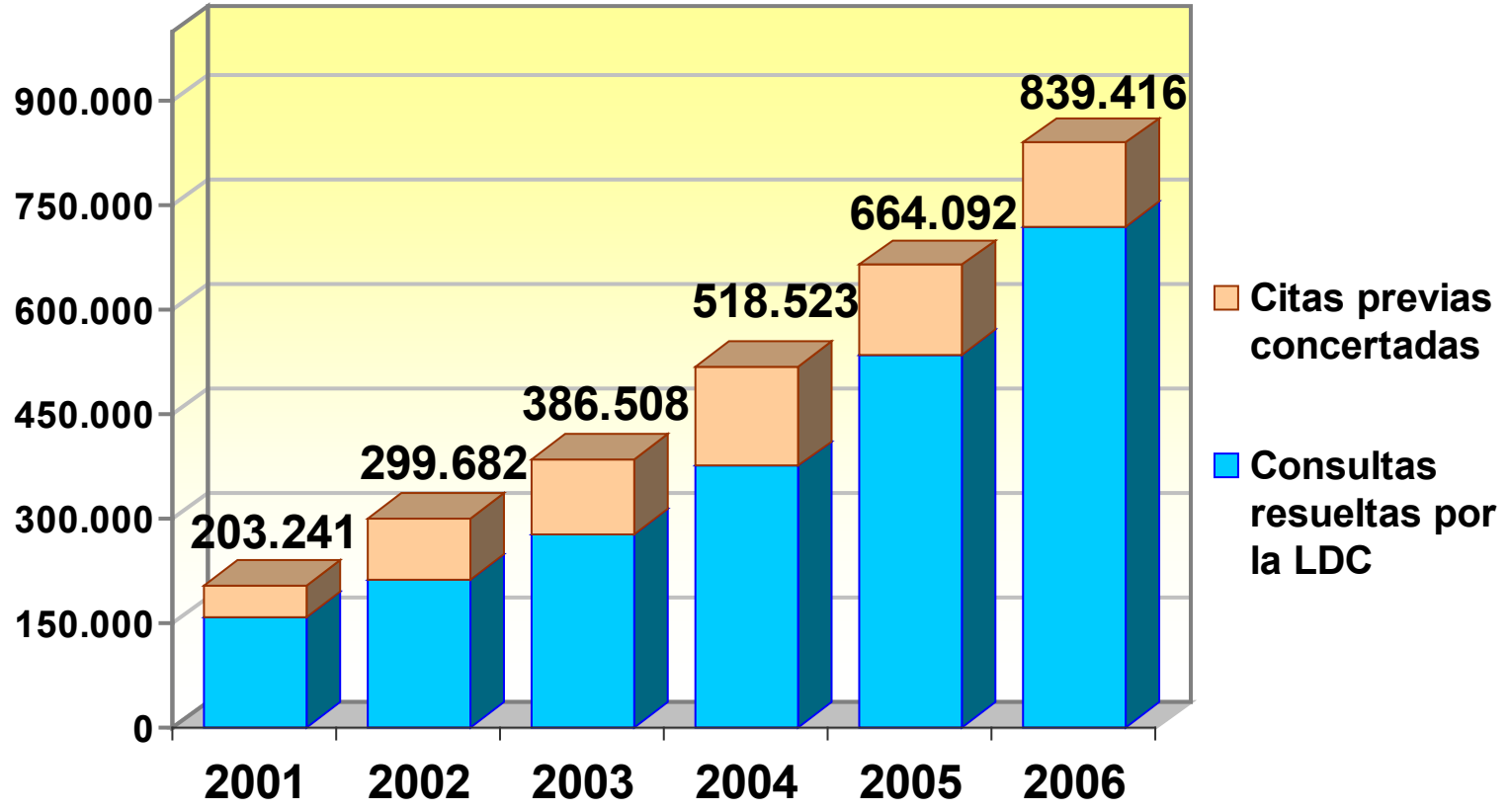
Dirección General del
Catastro.

Ministerio de Economía
y Hacienda.



ATENCIÓN TELEFÓNICA.

EVOLUCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (LÍNEA DIRECTA DEL CATASTRO LDC). LLAMADAS ATENDIDAS





AGENCIA
ESPAÑOLA DE
COOPERACIÓN
INTERNACIONAL

X Seminario sobre
Catastro Inmobiliario

Dirección General del
Catastro.

Ministerio de Economía
y Hacienda.



**SERVICIOS
WEB.**



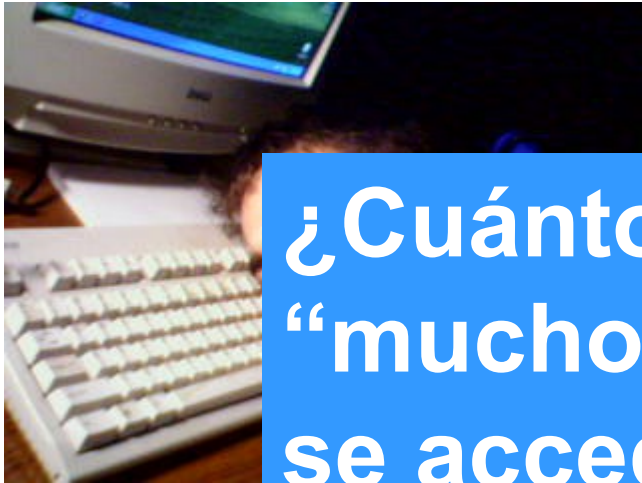


AGENCIA
ESPAÑOLA DE
COOPERACIÓN
INTERNACIONAL

X Seminario sobre
Catastro Inmobiliario

Dirección General del
Catastro.

Ministerio de Economía
y Hacienda.



¿Cuántos segundos son
“mucho tiempo” cuando
se accede a servicios por
internet?.





Acceso libre

■ Cartografía y datos catastrales

Acceso a datos catastrales no protegidos

[Aceptar](#)

■ Comprobación de certificados catastrales

Código de validación del certificado:

[Aceptar](#)

■ Ubicación de los Puntos de Información Catastral



Acceso personalizado

■ Usuario registrado: Requiere registro previo

Validación de usuario registrado:

Acceso mediante:



Usuario:

Contraseña:

- Nueva contraseña o usuario caducado.
- Guía de primer acceso al sistema.



Certificado Digital

[Aceptar](#)

■ Titular catastral: Requiere certificado X.509

Acceso mediante Certificado digital

[Aceptar](#)

Noticias y novedades



Servicios web del Catastro.

Datos protegidos.
Servicios libres:
Callejero catastral,
convertor de
coordenadas.

Actualización



La OVC publica la
cartografía catastral
digital utilizando el
estándar **Web Map
Service (WMS)**.



DNI electrónico:

Puede acceder a la
OVC haciendo uso
del DNIe.

[+ noticias](#)



Total datos 2.006

Acceso libre

- Cartografía y mapas
 - Acceso a datos
- Comprobación de datos
 - Código de verificación
- Ubicación de datos

Servicio	Nº de usuarios	Nº de organizaciones
Notarios	14.603	2.885
Registradores	2.500	877
Gerencia	1.135	52
Ayuntamiento	11.805	4.680
Diputación	1.138	40
Com. Autónoma	3.465	49
Justicia	303	31
AEAT	6.129	19
Genérico	3.153	
Serv. Centrales	126	1
PIC	5.176	2.521

**Total usuarios:
49.533**

**Total organizaciones:
11.222**

Noticias y novedades



Actualización



AGENCIA
ESPAÑOLA DE
COOPERACIÓN
INTERNACIONAL

X Seminario sobre Catastro Inmobiliario

**Dirección General del
Catastro.**

Ministerio de Economía
y Hacienda.



MINISTERIO
DE ECONOMÍA
Y HACIENDA

SECRETARÍA DE ESTADO
DE HACIENDA Y PRESUPUESTOS
DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO



Oficina Virtual del Catastro



[Ayuda](#) - [Registro usuarios](#) - [Registro PIC](#)

[Web Catastro](#) - [Normativa](#) - [Serv. Electrónicos](#) - [Estadísticas](#) - [Contactar](#)

Acceso libre

Acceso personalizado

Certificados solicitados por usuarios registrados.			Consultas realizadas por usuarios registrados.		Certificados solicitados por ciudadanos.
Total.	Referencia catastral	Descriptivas y gráficas	Total.	Bien inmueble.	Total.
Total 2.006					
2.214.118	71.431	1.457.107	5.078.229	3.477.330	110.359
Enero-Mayo 2.007					
1.376.190	54.591	971.612	3.525.335	2.507.370	59.047



CHIP ELECTRÓNICO



Ana Isabel Vicente, primera usuaria del DNI electrónico.

Primera española con DNLe

La empresaria burgalesa Ana Isabel Vicente se convirtió el pasado 16 de marzo en la primera española en obtener el DNI electrónico, con el que a partir de ahora podrá utilizar la aplicación de la firma electrónica.

¿Por qué fue elegida usted para ser la primera ciudadana española con DNI electrónico?

Porque entraba dentro del perfil que ellos estaban buscando, como mujer empresaria y pertenecer a la Asociación de Jóvenes Empresarios de Burgos, de la cual soy actualmente vicepresidenta.

¿Qué ventajas le ha supuesto ya disponer del documento digital?

Rapidez y comodidad a la hora de

realizar trámites administrativos y comerciales, a través de Internet.

¿Qué actuaciones ha realizado con el documento?

Fundamentalmente, el conocimiento de la vida laboral y consultas al Catastro.

¿Qué ventajas encuentra en el DNI digital?

Muchas para gestiones con Hacienda, la Seguridad Social y con la Administración Local.

¿Cómo está siendo la implantación del DNI digital en Burgos?

En un principio fue más lento, pero ahora todo sigue su curso normal, siendo un proceso rápido y cómodo. ☑

vivimos, dor
velocidad pa
ción de dat
para el mur
para cualqui

¿Cómo está
duzca la tar

Estamos
medidas pos

sectores po
como aquél

dan incorpo

parte rutina

sos, adaptac

ponen en n

miento. Lo

factor de i

magnitud. C

ma lo plani

poblaciones
nen ningún
incorporarse
este espacio



AGENCIA
ESPAÑOLA DE
COOPERACIÓN
INTERNACIONAL

X Seminario sobre
Catastro Inmobiliario

Dirección General del
Catastro.

Ministerio de Economía
y Hacienda.



TELEFONÍA MÓVIL.





AGENCIA
ESPAÑOLA DE
COOPERACIÓN
INTERNACIONAL

X Seminario sobre
Catastro Inmobiliario

Dirección General del
Catastro.

Ministerio de Economía
y Hacienda.



**TELEVISIÓN
DIGITAL
TERRESTRE.**



AGENCIA
ESPAÑOLA DE
COOPERACIÓN
INTERNACIONAL



X Seminario sobre
Catastro Inmobiliario

Dirección General del
Catastro.

Ministerio de Economía
y Hacienda.



TELEVISIÓN DIGITAL
TERRESTRE.



¿QUIÉN TIENE EL MANDO?.



AGENCIA
ESPAÑOLA DE
COOPERACIÓN
INTERNACIONAL

X Seminario sobre
Catastro Inmobiliario

Dirección General del
Catastro.

Ministerio de Economía
y Hacienda.



Agencia Tributaria

Renta
2006

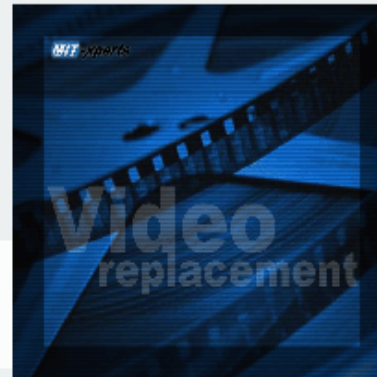
Idioma

Castellano

Catalán

Gallego

Valenciano



Información

Mediante esta opción podrá
obtener información general
y relativa a la campaña de la
Renta

Servicios

Mediante esta opción podrá
acceder a los servicios
personalizados de la Renta.



Validar



Salir



Idioma



Ayuda



AGENCIA
ESPAÑOLA DE
COOPERACIÓN
INTERNACIONAL

X Seminario sobre
Catastro Inmobiliario

Dirección General del
Catastro.

Ministerio de Economía
y Hacienda.



Agencia Tributaria

Información

Requisitos para
declarar

Facilidades de ayuda a
la declaración

Calendario del
contribuyente

Servicios de avisos
mediante SMS



Dirección General del
Catastro



Validar



Salir



Ayuda



Inicio



AGENCIA
ESPAÑOLA DE
COOPERACIÓN
INTERNACIONAL

X Seminario sobre Catastro Inmobiliario

**Dirección General del
Catastro.**

Ministerio de Economía
y Hacienda.



Dirección General del Catastro

Dirección General del Catastro

Renta 2006

La Dirección General del Catastro le ofrece diversos cauces de acceso a los servicios e información catastral.

A través de este medio (TDT), puede consultar la referencia catastral de los bienes inmuebles.

En la Oficina Virtual del Catastro: ovc.catastro.meh.es, puede consultar mapas y datos catastrales y obtener certificados gratuitamente.

La página Web www.catastro.meh.es informa sobre las actividades del Catastro, y ubicación de los Puntos de Información Catastral.

Además, llamando a la LINEA DIRECTA DEL CATASTRO (tlf. 902 37 36 35) puede hacer consultas o concertar cita previa.



Validar



Salir



Acceder



Ayuda



Inicio



AGENCIA
ESPAÑOLA DE
COOPERACIÓN
INTERNACIONAL

X Seminario sobre
Catastro Inmobiliario

Dirección General del
Catastro.

Ministerio de Economía
y Hacienda.



Agencia Tributaria

Servicios Personalizados

Solicitar borrador de
Renta 2006

Solicitar cita previa

Confirmar borrador de
Renta 2006

Búsqueda de Referencia
Catastral



Renta
2006



Validar



Salir



Ayuda



Inicio



Introduzca los datos del inmueble cuya referencia catastral desea obtener:

Provincia:

Municipio:

Tipo vía:

Nombre vía:

Número:

Bloque:

Escalera:

Planta:

Puerta:

Buscar

Buscar

Buscar



Validar

Salir

Consultar

Ayuda

Inicio



Búsqueda de Referencia Catastral

Seleccione el municipio:

Nombre del Municipio

AJALVIR

ALAMEDA DEL VALLE

ALCALA DE HENARES

ALCOBENDAS

ALCORCON

ALDEA DEL FRESNO

ALGETE

ALPEDRETE

AMBITE

Volver



Validar



Salir



Ayuda



Inicio



Búsqueda de Referencia Catastral




Seleccione la vía:

Tipo de vía	Nombre de la vía
PS	ACACIAS
PS	ALABARDEROS
PS	ALAMEDA DE OSUNA
PS	ALAMEDILLAS
PS	ALAMEDILLAS
PS	ALBERTO PALACIOS
PS	ARGENTINA
PS	ARTILLEROS
PS	AZUL

Volver



Introduzca los datos del inmueble cuya referencia catastral desea obtener:

Provincia:	<input type="text" value="ALACANT"/>	
Municipio:	<input type="text" value="AJALVIR"/>	 Buscar
Tipo vía:	<input type="text" value="CALLE"/>	
Nombre vía:	<input type="text" value="ACACIAS"/>	 Buscar
Número:	<input type="text" value="I"/>	 Buscar
Bloque:	<input type="text"/>	
Escalera:	<input type="text"/>	
Planta:	<input type="text"/>	
Puerta:	<input type="text"/>	



Validar



Salir



Consultar



Ayuda



Inicio



Búsqueda de Referencia Catastral

Seleccione el número de la vía:

Número de la vía	Finca	Hoja de Plano
1	1455806	VK4715E
3	1455805	VK4715E
4	1756116	VK4715F
5	1556105	VK4715F
6	1756117	VK4715F
7	1556104	VK4715F
8	1756118	VK4715F
9	1556103	VK4715F
10	1756119	VK4715F

Volver



Validar



Salir



Ayuda



Inicio



Búsqueda de Referencia Catastral.

Datos del Bien Inmueble

-Referencia catastral: 6128101XM7162G0002AL
-Localización: PS GRAN VIA 1 Pl:00 Pt:01
ZARAGOZA 50006-ZARAGOZA
-Clase: Urbano

Uso	Escalera	Planta	Puerta	m2
ALMACEN	1	-1	01	63
COMERCIO	1	00	01	66
COMERCIO	1	AL	01	66

Volver



Validar



Salir



Ayuda



Inicio



Banesto venderá la PlayStation III a de precio.

Gracias a una promoción de Sony y Banesto, será posible conseguir la consola por 350 euros.

Además, se incluirá el videojuego oficial de la Fórmula 1.

Banesto abrirá sus oficinas el día 23 de marzo a las 00:00 horas para repartir las primeras PS3.

Banesto y Sony Computer Entertainment han llegado a un acuerdo para vender la PlayStation 3 por tan sólo 350 euros (poco más de la mitad de su precio: 599 euros).

Se trata de una estrategia comercial que pretende favorecer a las dos empresas.

Por un lado, para Banesto supone la oportunidad de conseguir nuevos clientes aprovechando la gran expectación generada por la PS3.



AGENCIA
ESPAÑOLA DE
COOPERACIÓN
INTERNACIONAL

X Seminario sobre
Catastro Inmobiliario

Dirección General del
Catastro.

Ministerio de Economía
y Hacienda.



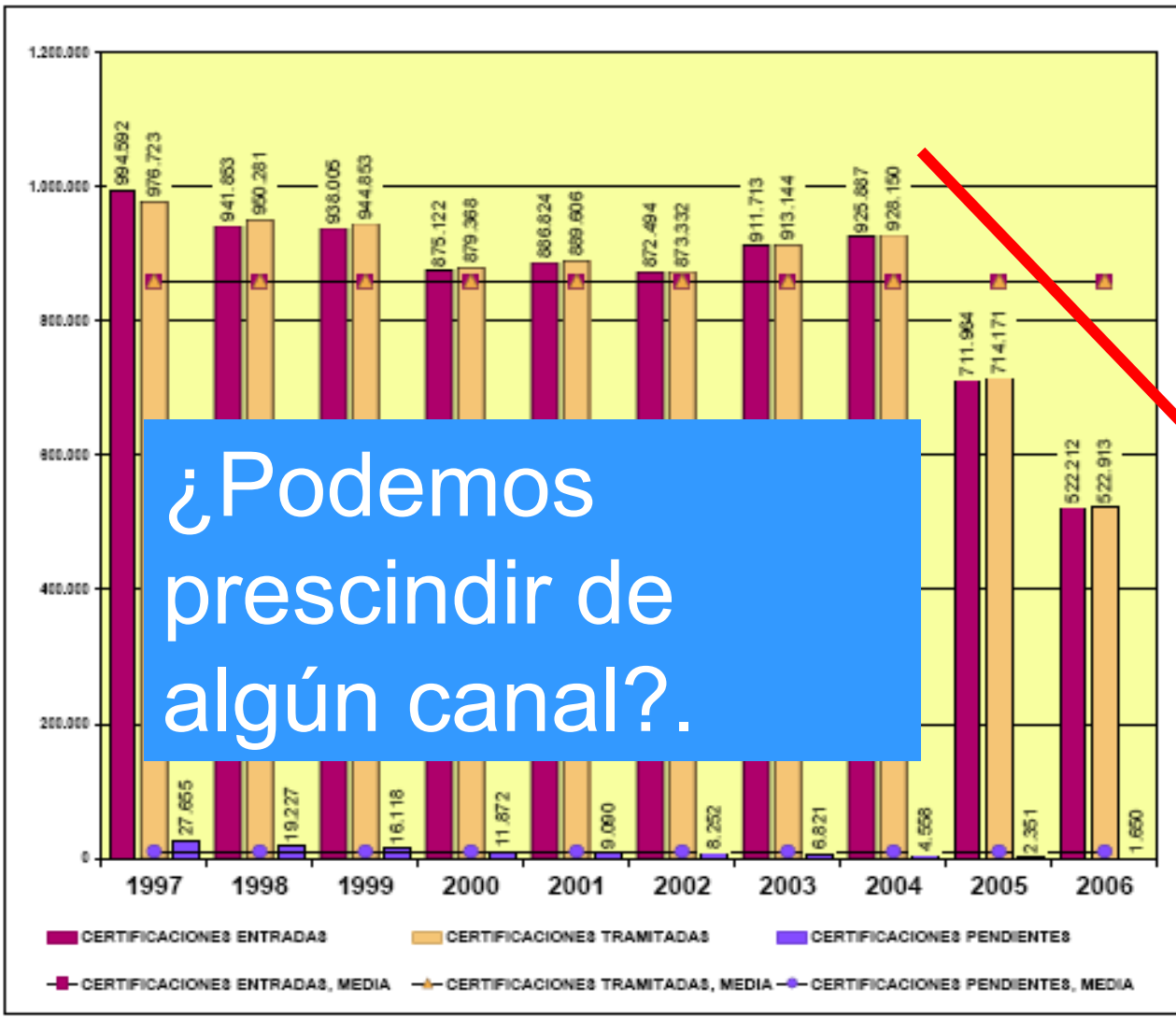
© Kenneth Rice

¿**TODOS LOS SISTEMAS SON
COMPATIBLES?**



CERTIFICACIONES
PERÍODO ENERO-DICIEMBRE AÑOS 1997 A 2006

TOTAL GERENCIAS Y SUBGERENCIAS



¿Podemos prescindir de algún canal?

Evolución del número de certificaciones en papel suministradas en las Gerencias.



Dirección General del Catastro

Dirección General del Catastro

Renta 2006

La Dirección General del Catastro le ofrece diversos cauces de acceso a los servicios e información catastral.

A través de este medio (TDT), puede consultar la referencia catastral de los bienes inmuebles.

En la Oficina Virtual del Catastro: ovc.catastro.meh.es, puede consultar mapas y datos catastrales y obtener certificados gratuitamente.

La página Web www.catastro.meh.es informa sobre las actividades del Catastro, y ubicación de los Puntos de Información Catastral.

Además, llamando a la LINEA DIRECTA DEL CATASTRO (tlf. 902 37 36 35) puede hacer consultas o concertar cita previa.



Validar



Salir



Acceder



Ayuda



Inicio



AGENCIA
ESPAÑOLA DE
COOPERACIÓN
INTERNACIONAL

X Seminario sobre
Catastro Inmobiliario

Dirección General del
Catastro.

Ministerio de Economía
y Hacienda.



**EJEMPLO DE
OFERTA DE
SERVICIOS
MULTICANAL EN
UNA OFICINA
DEL CATASTRO.**

Línea Estratégica 4.-

Garantizar el Acceso Multicanal a los Servicios y Productos Catastrales.

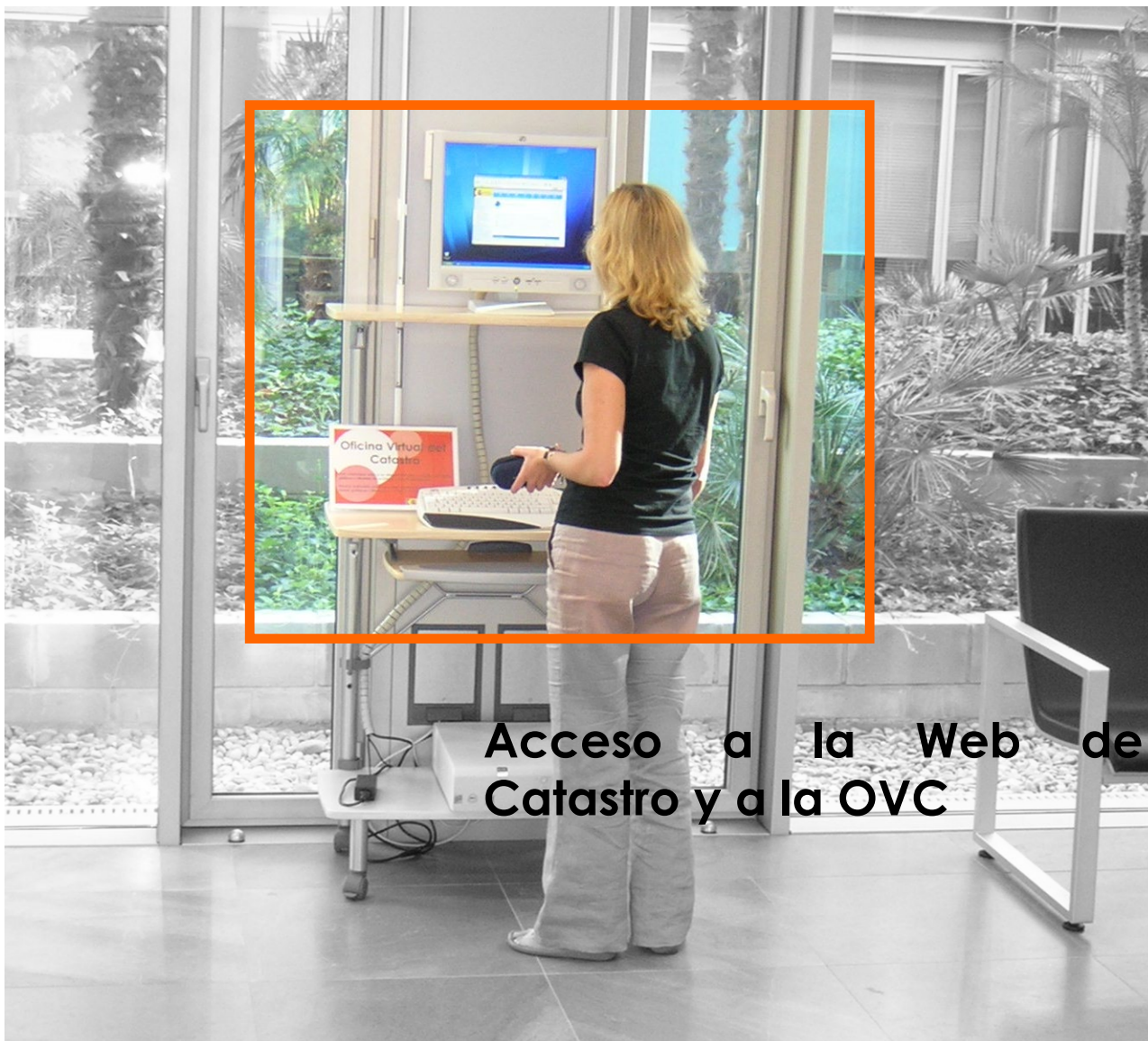
Acceso a la Línea Directa
del Catastro.



Acceso a la Plataforma
Telefónica de la AEAT

Línea Estratégica 4.-

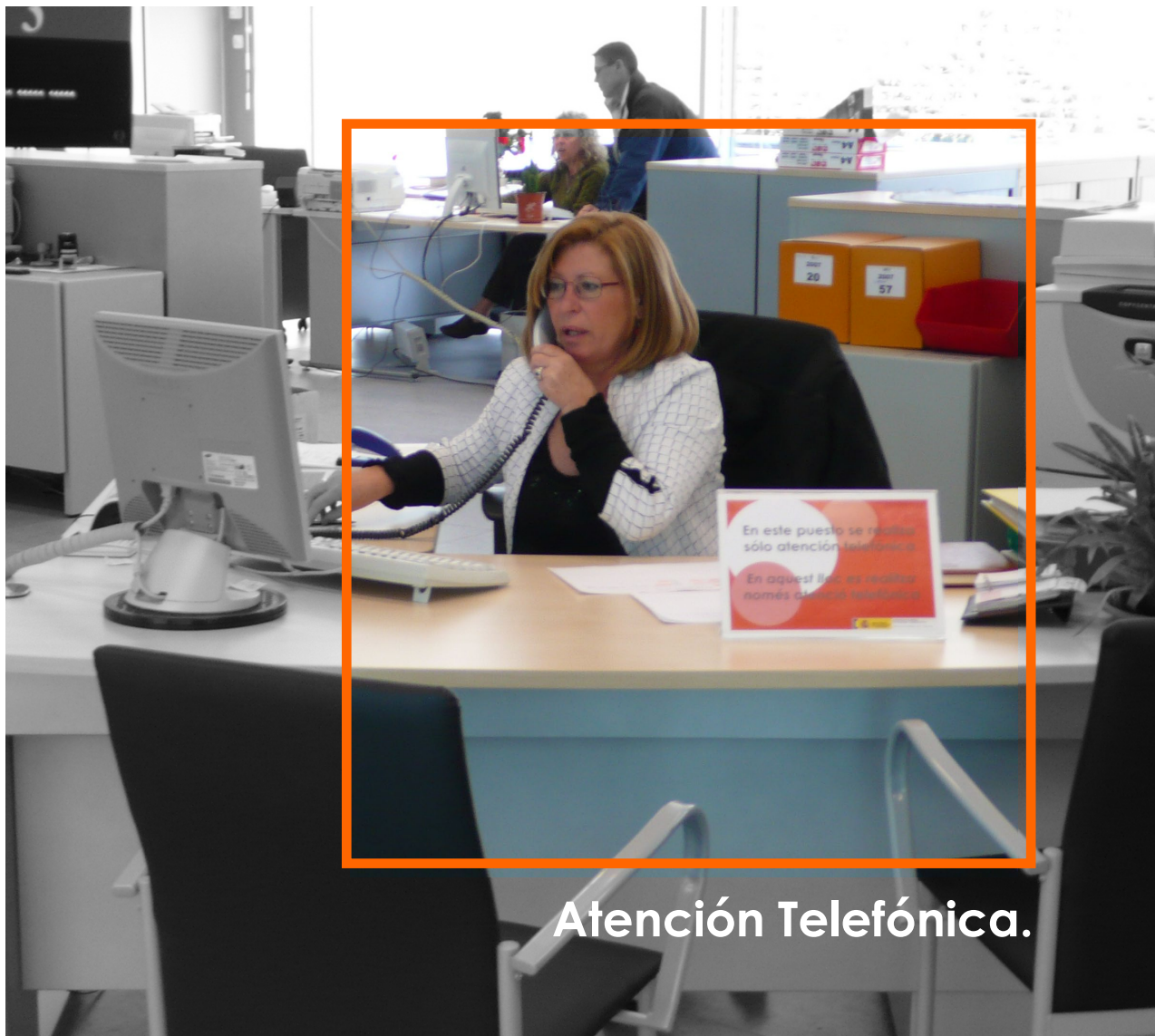
Garantizar el Acceso Multicanal a los
Servicios y Productos Catastrales.



**Acceso a la Web de
Catastro y a la OVC**

Línea Estratégica 4.-

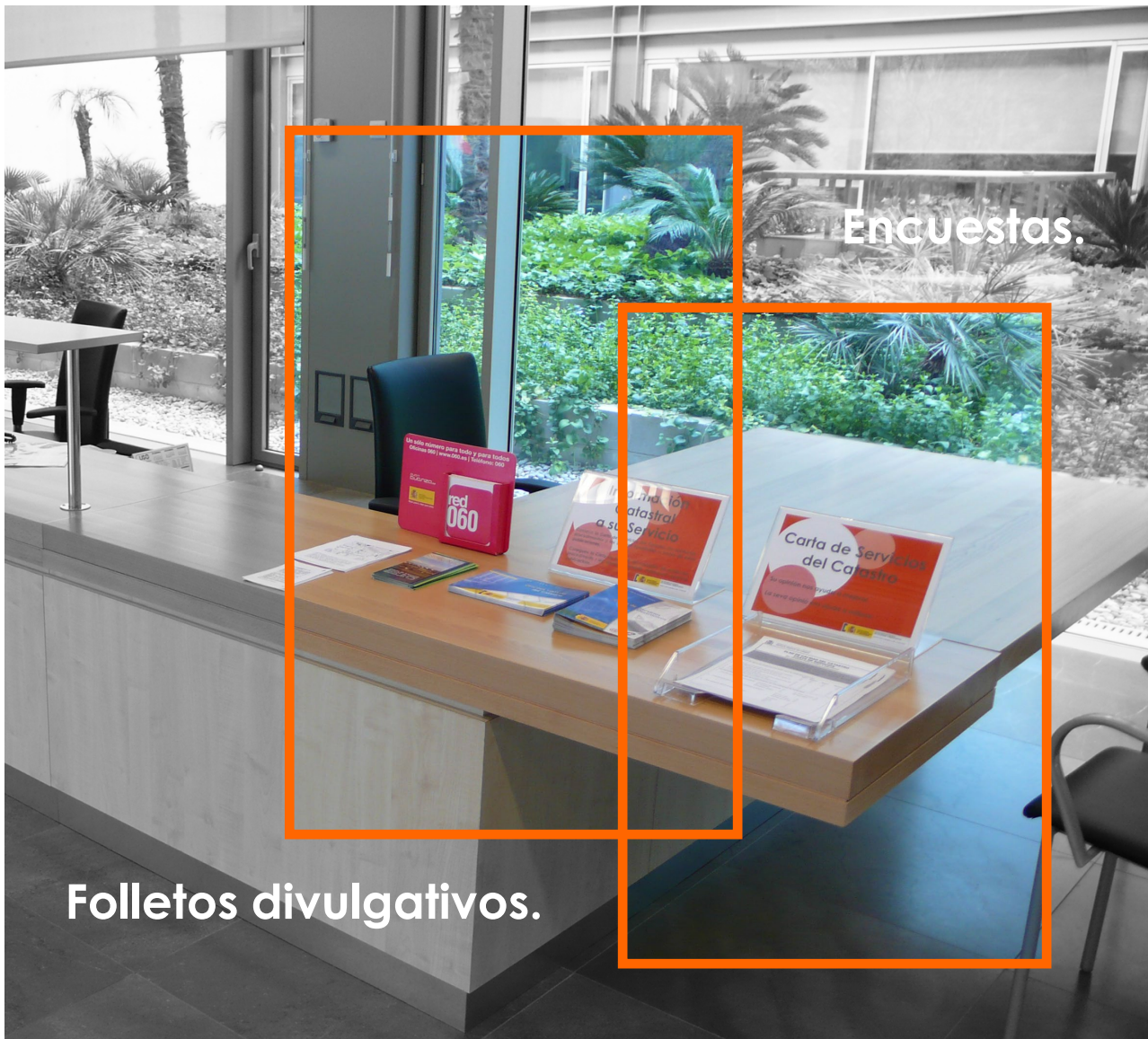
Garantizar el Acceso Multicanal a los Servicios y Productos Catastrales.



Atención Telefónica.

Línea Estratégica 4.-

Garantizar el Acceso Multicanal a los Servicios y Productos Catastrales.



Encuestas.

Folletos divulgativos.

Línea Estratégica 4.-

Garantizar el Acceso Multicanal a los Servicios y Productos Catastrales.



Ayuda a la cumplimentación de declaraciones.

Línea Estratégica 4.-

Garantizar el Acceso Multicanal a los Servicios y Productos Catastrales.



Pantalla informativa Web,
OVC, PIC, LDC, productos,
servicios...

Línea Estratégica 4.-

Garantizar el Acceso Multicanal a los
Servicios y Productos Catastrales.



AGENCIA
ESPAÑOLA DE
COOPERACIÓN
INTERNACIONAL

X Seminario sobre
Catastro Inmobiliario

Dirección General del
Catastro.

Ministerio de Economía



www.Tiwy.com
© foto por Ken Sapornikov

¿QUIÉN DEBE
COMUNICARSE CON
EL CIUDADANO?.



AGENCIA
ESPAÑOLA DE
COOPERACIÓN
INTERNACIONAL

X Seminario sobre Catastro Inmobiliario

**Dirección General del
Catastro.**

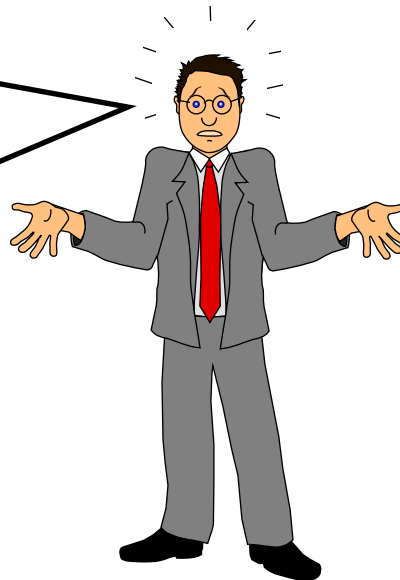
Ministerio de Economía
y Hacienda.



**Necesito un certificado
del Catastro.**

**La Gerencia más cercana
está a más de 100 Km.**

**No dispongo de acceso a
internet.**





AGENCIA
ESPAÑOLA DE
COOPERACIÓN
INTERNACIONAL



X Seminario sobre Catastro Inmobiliario

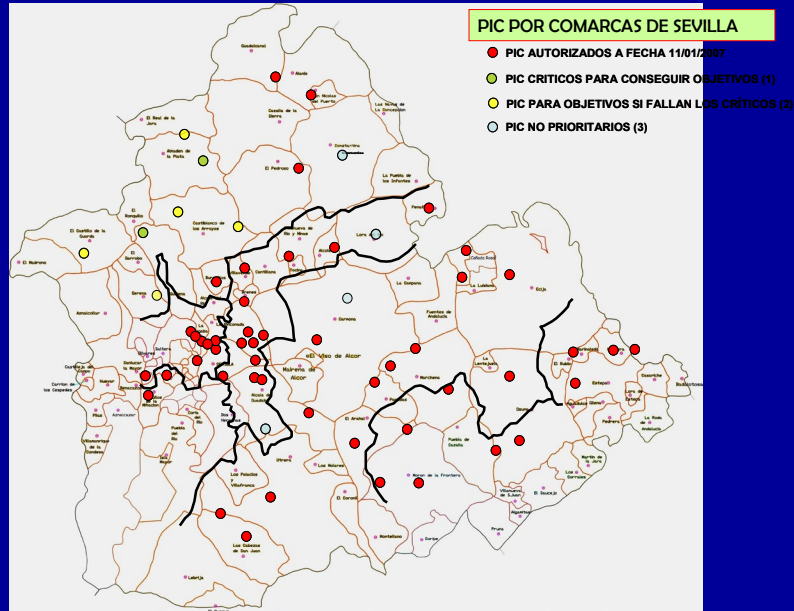
Dirección General del
Catastro.

Ministerio de Economía
y Hacienda.

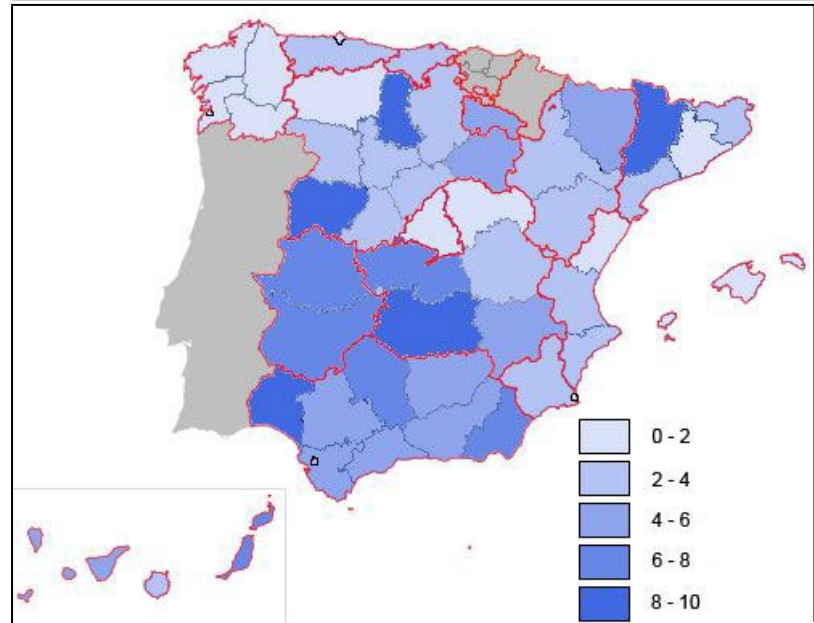


Puntos de Información catastral

universalizan el acceso a la info electrónica



Nº PIC por cada 100.000 inmuebles





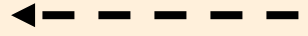
CATASTRO (OVC)



AYUNTAMIENTO U OTRAS AAPP



CIUDADANO



Estadísticas nacionales 2006:

- **2168** instalados
- **212.028** visitas (13% s/ Gerencias)
- **305.972** certificaciones (60% s/ Gerencias)
- **385.455** consultas
- **3 PIC** por cada **100.000** inmuebles
- **34 visitas** por cada **10.000** inmuebles



AGENCIA
ESPAÑOLA DE
COOPERACIÓN
INTERNACIONAL

X Seminario sobre Catastro Inmobiliario

Dirección General del
Catastro.

Ministerio de Economía
y Hacienda.





AGENCIA
ESPAÑOLA DE
COOPERACIÓN
INTERNACIONAL

X Seminario sobre Catastro Inmobiliario

Dirección General del
Catastro.

Ministerio de Economía
y Hacienda.



¡Muchas
gracias.!