

CATASTRO Y COVID-19

INICIATIVAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO DURANTE LA PANDEMIA

Juan Ignacio González Tomé
14 diciembre 2020



INICIATIVAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO DURANTE LA PANDEMIA



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE HACIENDA

SECRETARÍA DE ESTADO DE HACIENDA

DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO

PLAN ESTRATÉGICO
2018-2020

ADAPTACIÓN DE
CANALES (SEC, LDC)

2020

ATENCIÓN AL CIUDADANO

PRUEBAS PILOTO EN
MARCHA (CPO)

FORMACIÓN

INICIATIVAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO DURANTE LA PANDEMIA



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE HACIENDA

SECRETARÍA DE ESTADO DE HACIENDA

DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO

Nuevo Sistema de Atención al Ciudadano en la DGC

DEBILIDADES

- Reducción de los efectivos disponibles para la atención a los ciudadanos.
- Restricciones presupuestarias

AMENAZAS

- Incremento en la demanda de productos y servicios por parte de los ciudadanos.
- Demanda por canales no presenciales.
- Necesidad de extremar las medidas de distanciamiento social y de evitar los desplazamientos de los ciudadanos.

FORTALEZAS

- Fuerte desarrollo tecnológico (SEC, LDC) para la prestación de servicios y la entrega de productos a distancia a los ciudadanos.
- Extensa implantación territorial del Catastro con oficinas en todas las capitales de provincia y en más de 3.800 puntos de información catastral distribuidos por todo el territorio nacional

OPORTUNIDADES

- Creación de nuevas herramientas tecnológicas que permiten una mejora en la atención no presencial del ciudadano.
- Buena aceptación por parte de la ciudadanía de productos ya implantados y dirigidos a la ordenación de los espacios y al control de los aforos para contrarrestar la pandemia

INICIATIVAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO DURANTE LA PANDEMIA



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE HACIENDA

SECRETARÍA DE ESTADO DE HACIENDA

DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO

EVOLUCIÓN HACIA EL NUEVO MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CATASTRO.

Modelo tradicional de atención al ciudadano:

- Reactivo
- Presencial



INICIATIVAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO DURANTE LA PANDEMIA

EVOLUCIÓN HACIA EL NUEVO MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CATASTRO.

The screenshot shows the homepage of the 'Sede Electrónica del Catastro' (Electronic Registry Office). At the top, it features the Spanish coat of arms and the text 'GOBIERNO DE ESPAÑA', 'MINISTERIO DE HACIENDA', and 'SECRETARÍA DE ESTADO DE HACIENDA'. Below this, it says 'DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO' and 'Sede Electrónica del Catastro'. A navigation bar includes 'usuario registrado'. The main content area is divided into several sections: a map of Spain with city names; a 'DESTACADOS' (Highlights) section with links for 'Nuevo Asistente Comunicación CATASTRO CIUDADANO', 'Editor de parcelario catastral', and 'Informe Validación Gráfica'; a 'MI CATASTRO' section with icons for 'Inmuebles', 'Expedientes', and 'Notificaciones'; a 'TRÁMITES ANTE CATASTRO' section with icons for 'Declaraciones, recursos, solicitudes...' and 'Cotejo y descarga de documentos'; a 'BUSCADOR DE INMUEBLES Y VISOR CARTOGRÁFICO' section; a 'DIFUSIÓN DE DATOS CATASTRALES' section; a 'VALIDACIONES GRÁFICAS' section; an 'ACUERDOS, ANUNCIOS Y EDICTOS EN LA SEC' section; and an 'ASISTENTE COMUNICACIÓN CATASTRO CIUDADANO' section.

Nuevo Modelo de atención al ciudadano:

- Proactivo (nuevos productos, servicios y canales)
- Evita desplazamientos innecesarios, potencia productos y servicios telefónicos y telemáticos
- Canaliza y ordena la atención presencial

INICIATIVAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO DURANTE LA PANDEMIA



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE HACIENDA

SECRETARÍA DE ESTADO DE HACIENDA

DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO

Nuevo Sistema de Atención al Ciudadano en la DGC

ÁMBITOS DE ACTUACIÓN

- Tecnológico
- Organizativo (rediseño de procesos y reorganización de áreas de atención al público)



INICIATIVAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO DURANTE LA PANDEMIA



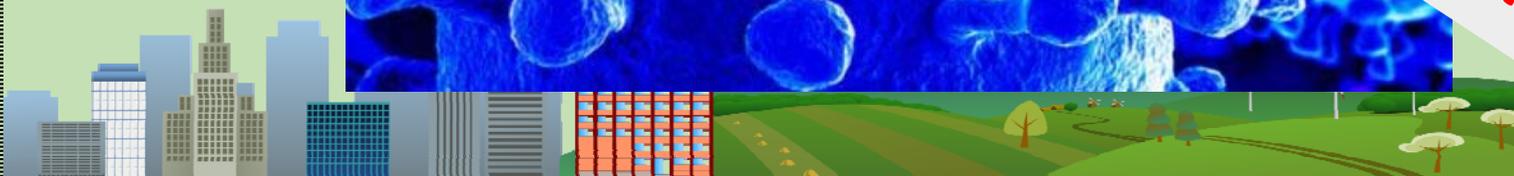
GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE HACIENDA

SECRETARÍA DE ESTADO DE HACIENDA

DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO

13 de MARZO: ESTADO DE ALARMA



INICIATIVAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO DURANTE LA PANDEMIA



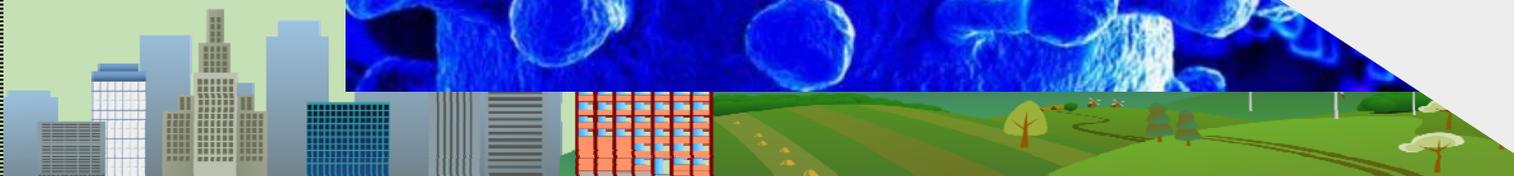
GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE HACIENDA

SECRETARÍA DE ESTADO DE HACIENDA

DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO

READAPTACIÓN: PLAN DE CONTINGENCIA



INICIATIVAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO DURANTE LA PANDEMIA



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE HACIENDA

SECRETARÍA DE ESTADO DE HACIENDA

DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO

Nuevo Sistema de Atención al Ciudadano en la DGC

ÁMBITOS DE ACTUACIÓN

- Tecnológico
- Organizativo (rediseño de procesos y reorganización de áreas de atención al público)



INICIATIVAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO DURANTE LA PANDEMIA



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE HACIENDA

SECRETARÍA DE ESTADO DE HACIENDA

DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO

Nuevo Sistema de Atención al Ciudadano en la DGC

ÁMBITOS DE ACTUACIÓN

- **ADAPTACIÓN A NUEVA SITUACIÓN COVID**
- Tecnológico (diseño de nuevos productos, servicios y canales)
- Organizativo (rediseño de procesos y reorganización de áreas de atención al público)

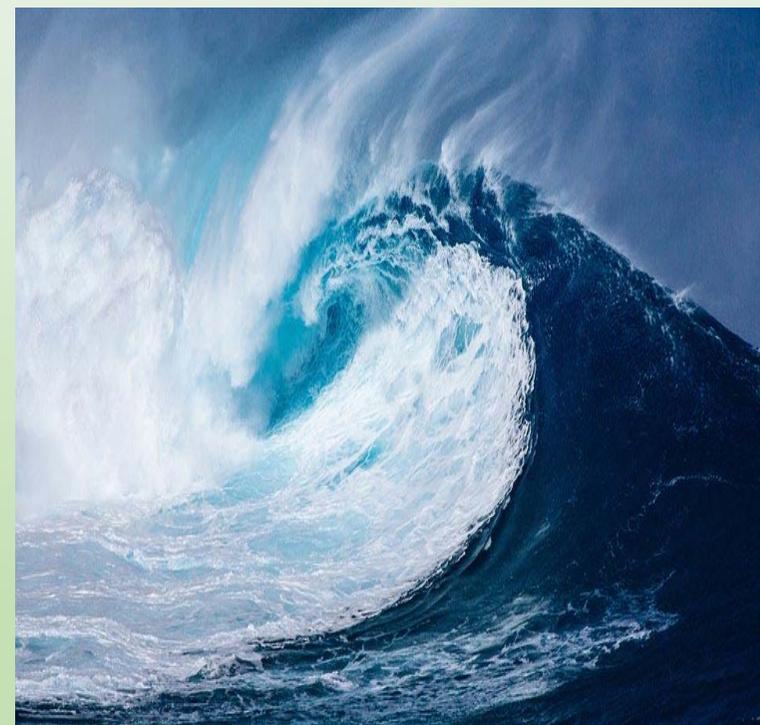


INICIATIVAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO DURANTE LA PANDEMIA

ADAPTACIÓN A NUEVA SITUACIÓN COVID

- La pandemia ha tenido un importante impacto en la actividad catastral: Introduce nuevas variables

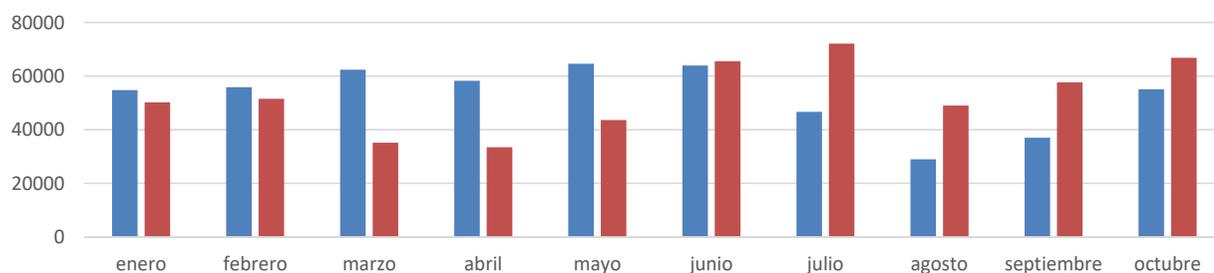
- Limitaciones durante confinamiento
- Teletrabajo
- Medidas de distanciamiento social



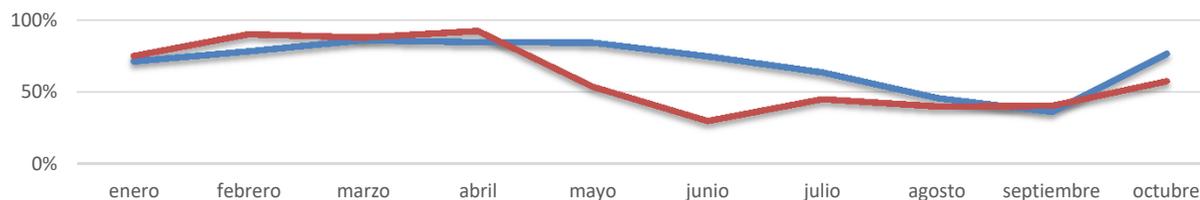
INICIATIVAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO DURANTE LA PANDEMIA

ADAPTACIÓN A NUEVA SITUACIÓN COVID

Llamadas atendidas

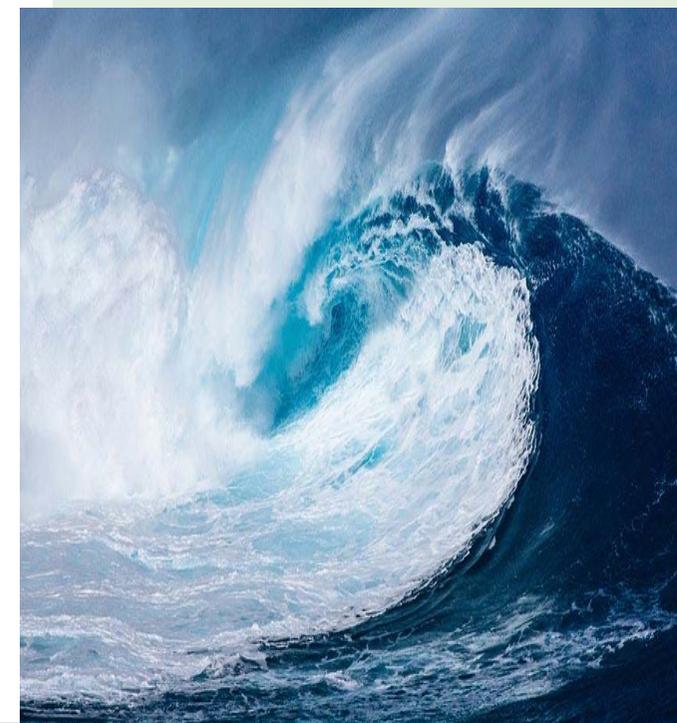
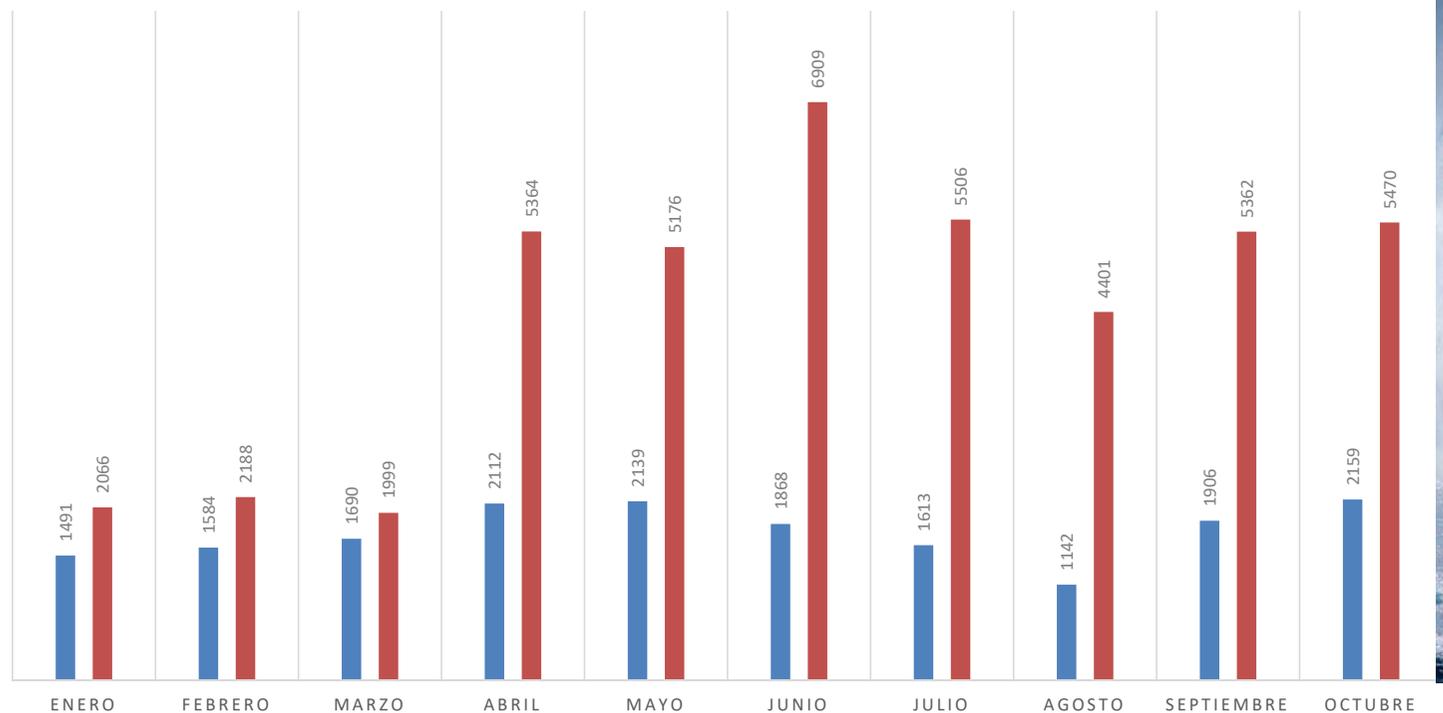


% Atención



INICIATIVAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO DURANTE LA PANDEMIA ADAPTACIÓN A NUEVA SITUACIÓN COVID

CORREOS ELECTRÓNICOS RECIBIDOS



INICIATIVAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO DURANTE LA PANDEMIA



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE HACIENDA

SECRETARÍA DE ESTADO DE HACIENDA

DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO

Nuevo Sistema de Atención al Ciudadano en la DGC

ÁMBITOS DE ACTUACIÓN

- Adaptación a nueva situación Covid
- Tecnológico (diseño de nuevos productos, servicios y canales)
- Organizativo (rediseño de procesos y reorganización de áreas de atención al público)



PLAN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nuevo Sistema de Atención al Ciudadano en la DGC

ÁMBITO TECNOLÓGICO

- Rediseño de canales
- Implantación de nuevos productos y servicios

INICIATIVAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO DURANTE LA PANDEMIA



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE HACIENDA

SECRETARÍA DE ESTADO DE HACIENDA

DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO

ÁMBITO TECNOLÓGICO: REDISEÑO DE CANALES

LDC

SEC

GERENCIA



INICIATIVAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO DURANTE LA PANDEMIA

ÁMBITO TECNOLÓGICO: REDISEÑO DE CANALES

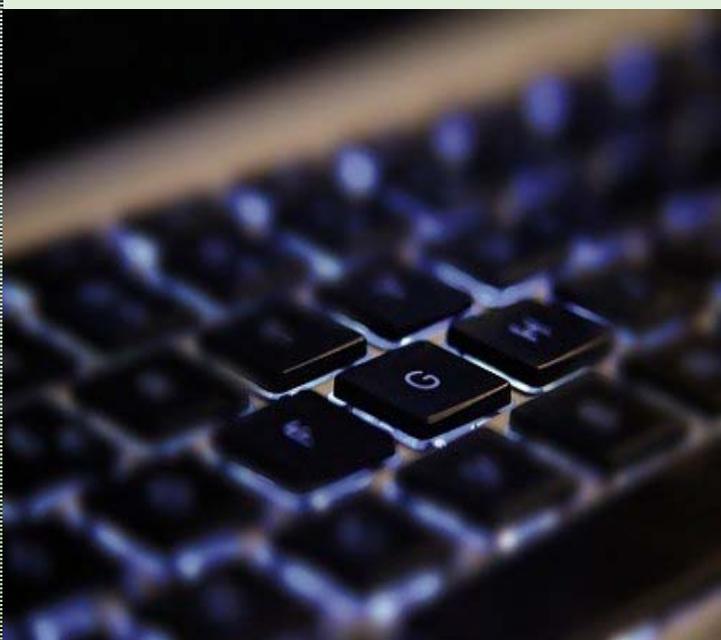


INICIATIVAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO DURANTE LA PANDEMIA

Nuevo Sistema de Atención al Ciudadano en la DGC

ÁMBITO TECNOLÓGICO

- Rediseño de canales
- Implantación de nuevos productos y servicios



INICIATIVAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO DURANTE LA PANDEMIA



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE HACIENDA

SECRETARÍA DE ESTADO DE HACIENDA

DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO

ÁMBITO TECNOLÓGICO: NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

1) LDC

- Productos: Certificados, valor catastral
- Servicios: Concertación cita previa telefónica



2) SEC

- Productos: Registro y declaración con DNI + número soporte
- Servicios: Asistentes de navegación en SEC, de declaraciones y gráfico, gestión de citas



3) Otros canales: CADI



INICIATIVAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO DURANTE LA PANDEMIA



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE HACIENDA

SECRETARÍA DE ESTADO DE HACIENDA

DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO

ÁMBITO TECNOLÓGICO: NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

2) SEC: NUEVO ASISTENTE COMUNICACIÓN CATASTRO- CIUDADANO

ACC
ASISTENTE COMUNICACIÓN
CATASTRO CIUDADANO

¿EN QUÉ PUEDO AYUDARTE?

- QUIERO INFORMACIÓN SOBRE DATOS OBRANTES EN EL CATASTRO
- QUIERO INFORMACIÓN SOBRE UN EXPEDIENTE CATASTRAL
- QUIERO OTRA INFORMACIÓN (INFORMACIÓN GENERAL) SOBRE EL CATASTRO
- QUIERO CONTESTAR A UNA CARTA QUE ME HA REMITIDO EL CATASTRO
- QUIERO QUE SE CAMBIE LA INFORMACIÓN SOBRE UN INMUEBLE QUE APARECE EN EL CATASTRO
- OTRO

INICIATIVAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO DURANTE LA PANDEMIA

ÁMBITO TECNOLÓGICO: NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

2) SEC: NUEVO MÓDULO DE GESTIÓN DE CITAS DE LA SEC

Sede Electrónica del Catastro

ALTA USUARIOS PRUEBAS CITA PREVIA

CONTÁCTENOS

Lista Servicios del Usuario Registrado

Gerencias del Catastro

GERENCIAS

- + NUEVA CITA
- ✓ VER CITAS
- 🔍 BÚSQUEDA POR NIF

INICIATIVAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO DURANTE LA PANDEMIA

ÁMBITO TECNOLÓGICO: NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

2) SEC: INTRODUCCIÓN DE IDENTIFICACIÓN Y FIRMA ELECTRÓNICA MEDIANTE “CLAVES BLANDAS”

Sede Electrónica del Catastro

05/11/2020 13:44:06

ALTA USUARIOS PRUEBAS CITA PREVIA CONTÁCTENOS

Lista Servicios del Usuario Registrado

Autenticación de la SEDE

Acceso con datos de su DNI / NIE

Los campos marcados con * son obligatorios

* Número de DNI / NIE

99999999R

* Número de soporte/IDESP/IXESP ⓘ

AAA0000000/E00000000

Validar DNI / Soporte

Acceso con otros sistemas

Certificado digital: CERES, DNIe, otros.

Cl@ve: PIN24, Cl@ve permanente,...

INICIATIVAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO DURANTE LA PANDEMIA



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE HACIENDA

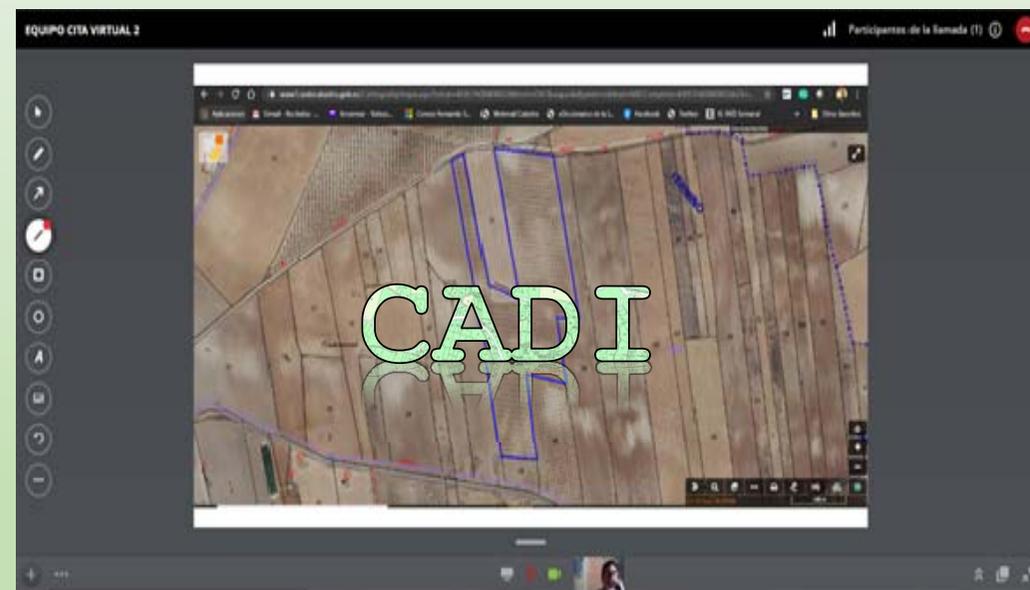
SECRETARÍA DE ESTADO DE HACIENDA

DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO

ÁMBITO TECNOLÓGICO: NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

3) NUEVO CANAL: CATASTRO DIRECTO (CADI)

- Nuevo sistema de atención al ciudadano por videoconferencia.
- Pionero en la AGE
- Prueba piloto en Gerencias de Andalucía (protocolos de actuación)
- Previsible extensión a resto de Gerencias en 2021



INICIATIVAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO DURANTE LA PANDEMIA

Nuevo Sistema de Atención al Ciudadano en la DGC

ÁMBITOS DE ACTUACIÓN

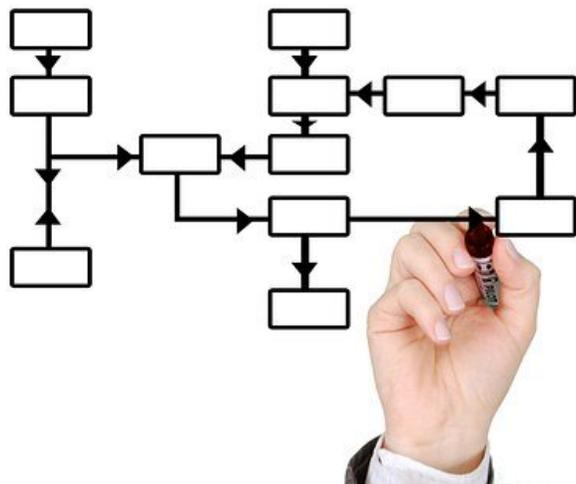
- Adaptación a nueva situación Covid
- Tecnológico (diseño de nuevos productos, servicios y canales)
- Organizativo (rediseño de procesos y reorganización de áreas de atención al público)



INICIATIVAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO DURANTE LA PANDEMIA

ÁMBITO ORGANIZATIVO: REDISEÑO DE PROCESOS Y REORGANIZACIÓN DE ÁREAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

- Rediseño de procesos de atención
- Reordenación de áreas de atención al ciudadano:



-Para adaptarlas al nuevo sistema de cita previa concertada

-Para adaptarlas a los nuevos servicios: cita previa telefónica, CADI

INICIATIVAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO DURANTE LA PANDEMIA

ATENCIÓN POR CANALES

2020

Línea Directa del Catastro



77%

CPT



8%

CPP



9% registro y CFMT
2% resto

Presencial sin cita



3%

2019

Línea Directa del Catastro



46%

CPP



5%

Presencial sin cita



49%

INICIATIVAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO DURANTE LA PANDEMIA

ADAPTACIÓN A NUEVA SITUACIÓN COVID

CONCLUSIONES:



- El Catastro español ha demostrado capacidad para adaptarse a un entorno inesperado
- Ha adaptado sus procesos y rediseñado sus productos y servicios para atender las demandas de mayor inmediatez, distancia social y menores desplazamientos



INICIATIVAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO DURANTE LA PANDEMIA



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE HACIENDA

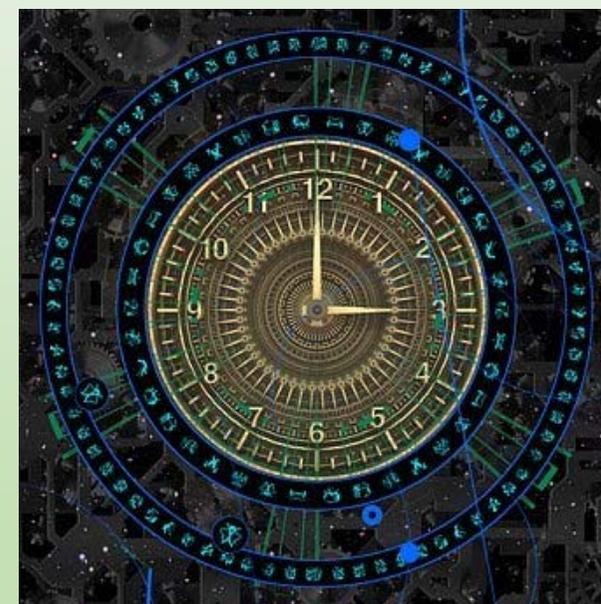
SECRETARÍA DE ESTADO DE HACIENDA

DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO

NUEVO MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CATASTRO.

- Actuaciones de futuro...

- Potenciación de uso de claves blandas en SEC
- Nuevo modelo de registro en SEC (SINTRA)
- Potenciación de LDC (introducción de automatismos, chatbot, nuevos productos...)
- Nuevos servicios PIC
- Despliegue completo de CADI
- Estudio de nuevos canales



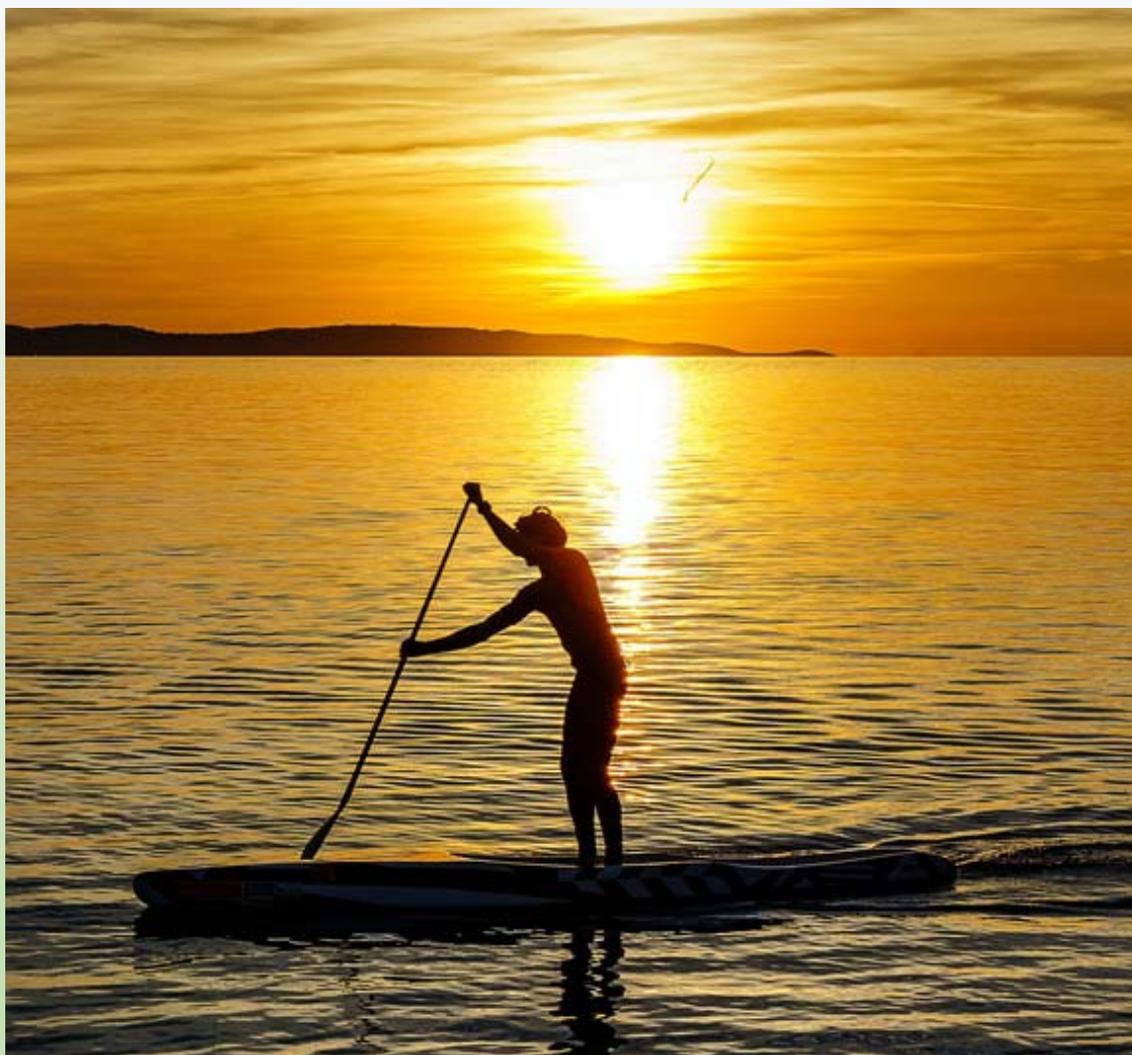
INICIATIVAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO DURANTE LA PANDEMIA

NUEVO MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CATASTRO.

- Imprescindible...

FORMACIÓN





**MUCHAS GRACIAS
POR LA ATENCIÓN**

