



MANUAL DE USUARIO

**SISTEMA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
MEDIANTE VIDEOCONFERENCIA**

CATASTRO DIRECTO (CADI)



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOBIERNO

MINISTERIO
DE HACIENDA

SECRETARÍA DE ESTADO
DE HACIENDA

DIRECCIÓN GENERAL
DEL CATASTRO



CADI
CATASTRO DIRECTO

Contenido

1. Introducción	1
2. ¿Cómo puedo obtener una cita para ser atendido por videoconferencia?	2
3. ¿Qué datos me solicitarán para concertar la Videocita?.....	2
4. ¿Qué pasa una vez concertada la Videocita?	2
5. Correo de invitación a la Videocita	3
6. Una vez recibido el correo de invitación, ¿cómo accedo a la Videocita?	3
Paso 1. Acceder a la invitación.....	3
Paso 2. Elección del modo de acceso a la reunión.....	4
Paso 3. Unirse a la reunión.....	4
7. ¿Qué necesito para conectarme?	5
8. ¿Cuándo conectarse?	5
9. Cuestiones a tener en cuenta durante la Videocita	6

1. Introducción

La situación vivida durante la pandemia del COVID 19, hizo necesario reflexionar sobre la importancia de abrir nuevas vías de comunicación con los ciudadanos. En este contexto, junto con las citas telefónicas, la Dirección General del Catastro introdujo una nueva mejora en el servicio que se presta al ciudadano mediante la implantación del sistema de atención por videoconferencia denominado **“Catastro Directo” (CADI)**.

Uno de los principales objetivos de la Dirección General del Catastro se encuadra en la mejora de los servicios de atención y asistencia al ciudadano, reflejándose en la actualidad como un compromiso en la carta de servicios para el periodo 2024-2027. En los últimos años se ha establecido un sistema de prelación en el que se han reforzado los canales telemáticos, telefónico y la atención por videoconferencia con el objetivo de disminuir la necesidad de desplazamientos y consultas. El Plan Estratégico 2024-2026 de la Dirección General del Catastro incluye la *“Atención a la Ciudadanía”* como una de sus líneas estratégicas, con el objetivo de evitar desplazamientos innecesarios y acercar la atención a la ciudadanía. Esta línea pretende avanzar con una serie de medidas, entre las que se encuentra la consolidación de la atención por videoconferencia.

Este canal de comunicación con los ciudadanos, que pretende ser de utilidad, sobre todo para evitar desplazamientos a la Gerencia, resulta de especial aplicación para la atención de consultas que no puedan atenderse de manera telefónica y que estén relacionadas con cuestiones gráficas, como pueden ser temas relacionados con la cartografía catastral, así como con cualquier otro tipo de consulta de las que se tratan presencialmente en la Gerencia, como son las relacionadas con la tramitación de un determinado expediente o las relativas a la utilización de la Sede Electrónica de la Dirección General del Catastro o de cualquiera de los asistentes disponibles en la misma.

El presente documento pretende ser una guía de ayuda para ciudadano, para conectarse mediante el sistema de videoconferencia a través de un ordenador (con cámara y micrófono), teléfono Android, tablet Android, teléfono o iPad con sistema operativo IOS.

2. ¿Cómo puedo obtener una cita para ser atendido por videoconferencia?

Para concertar una cita para ser atendido mediante el sistema de atención catastral mediante videoconferencia los ciudadanos deberán llamar a Línea Directa del Catastro a través de los números de teléfono **91 387 45 50 – 902 37 36 35** y solicitar el servicio, este tipo de citas también se pueden concertar presencialmente en las oficinas de atención al público de las Gerencias del Catastro.

3. ¿Qué datos me solicitarán para concertar la Videocita?

Para poder concertar la cita, se le solicitará la siguiente información:

- ✓ Nombre, apellidos, DNI, número de teléfono y una dirección de correo electrónico.
- ✓ El motivo de la cita, para lo que le requerirán información, como el número de expediente en el caso de haber y referencias catastrales de los inmuebles que van a ser tratados en la cita.
- ✓ Fecha y hora de la cita entre los huecos disponibles en la agenda.

4. ¿Qué pasa una vez concertada la Videocita?

Una vez se ha concertado la Videocita el ciudadano recibirá, a la dirección de correo electrónico que haya proporcionado, un correo automático de confirmación de la misma. Este correo electrónico contiene la siguiente información:

- ✓ Fecha y hora de la Videocita.
- ✓ Indicación de que en los próximos días recibiremos un correo electrónico de invitación con el enlace de la videoconferencia, así como de las instrucciones para realizarla.
- ✓ Un enlace a nuestro buzón de citas con la Dirección General del Catastro, que nos permitirá anular o modificar la cita concertada.
- ✓ Un archivo .PDF con el justificante de la Videocita.

5. Correo de invitación a la Videocita

Unos días antes de la fecha de la Videocita, los ciudadanos recibirán, en la dirección de correo electrónico proporcionado, un correo de invitación a la videoconferencia, a través del mismo se nos informará de cómo realizar la videoconferencia, así como del enlace URL para poder acceder a la misma.

También se informa de que en caso de actuar en representación de un titular catastral deberá aportar, con carácter previo a la fecha de la videoconferencia, el documento acreditativo de la representación. Dicha documentación deberá ser remitida a la dirección de correo de “Atención al Ciudadano” de la Gerencia correspondiente, que vendrá indicado en el presente correo de invitación a la cita por videoconferencia.

6. Una vez recibido el correo de invitación, ¿cómo accedo a la Videocita?

La Videocita se atenderá mediante la aplicación “**Teams**”. No es necesario descargar la aplicación en nuestro sistema operativo, ya que a través del enlace URL que hemos recibido mediante el correo electrónico de invitación, podremos acceder como invitados a la misma, desde el navegador web (Microsoft Edge, Chrome). No obstante, se puede descargar la aplicación de escritorio para windows desde: <https://www.microsoft.com/es-es/microsoft-teams/download-app>, o a través de la App Store para Mac.

Paso 1. Acceder a la invitación.

Para acceder como invitado a la Videocita, deberá hacer clic en “**Unirse a la reunión ahora**” que aparece en el cuerpo del email recibido:

Microsoft Teams [¿Necesita ayuda?](#)

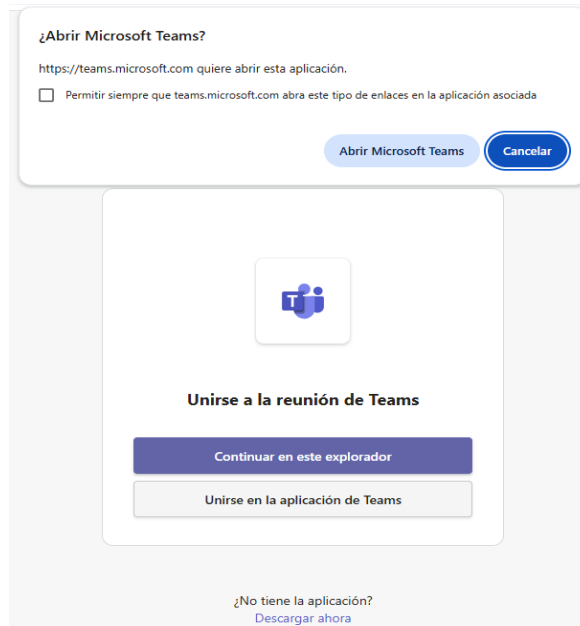
[Unirse a la reunión ahora](#)

Id. de reunión: 392 628 436 919

Código de acceso: 3upEy4

Paso 2. Elección del modo de acceso a la reunión.

Aparecerá la siguiente ventana con dos opciones para unirse a la reunión: **“continuar en este explorador”**, o **“unirse en la aplicación de Teams”**. En el caso de que aparezca una pantalla emergente en la parte superior preguntando si quiere *“Abrir Microsoft Teams”*, puede hacer clic en *“Cancelar”* para continuar en el explorador, o bien hacer clic en *“Abrir Microsoft Teams”* si tiene la aplicación instalada.



Si se conecta con teléfono móvil o Tablet, debe instalar la aplicación móvil a través de Play Store (si es Android) o de App Store (si es Apple).

Paso 3. Unirse a la reunión.

Aparecerá la siguiente ventana, tanto si se ha accedido a través del explorador, o a través de la aplicación de Teams. En la parte inferior izquierda aparece un icono con una cámara de video, asegúrese que está *“Encendida”*. En la derecha hay un icono con las opciones de altavoz y micrófono, haga clic en este icono para cambiar la configuración si lo desea. Por último, haga clic en **“Unirse ahora”** para acceder a la videocita.



7. ¿Qué necesito para conectarme?

Únicamente necesitará:

- ✓ Un ordenador portátil o de sobremesa, una Tablet o un teléfono móvil.
- ✓ Una cámara y un micrófono.
- ✓ Su Documento Nacional de Identidad para poder identificarse ante el funcionario

8. ¿Cuándo conectarse?

A la hora de la cita, solo tiene que utilizar el enlace URL **“Unirse a la reunión ahora”** de la videoconferencia de Teams, el personal de la Gerencia del Catastro le estará esperando.

No obstante, si quiere comprobar que no existan problemas técnicos, podrá realizar una conexión de prueba, desde 15 minutos antes de la hora de inicio programada, siendo asistido durante la misma por personal técnico del Catastro.



También le informamos que, en caso de no personarse en la videoconferencia, y transcurridos 10 minutos desde hora de la cita, se entenderá que desiste de su petición de acceso a este servicio

9. Cuestiones a tener en cuenta durante la Videocita

Pasa ser atendidos mediante este sistema deberemos identificarnos, para ello el funcionario que nos atiende nos solicitará que expongamos nuestro documento nacional de identificación ante la cámara.

También hay que tener en cuenta que al entrar como invitados en la videoconferencia de Teams, nuestro micrófono puede estar desactivado, por lo que será necesario deshabilitar el modo silencio para que la persona que está atendiendo la cita nos pueda escuchar.