



## AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA

### PROTOCOLO ESPECÍFICO DIRECCIÓN DE CATASTRO MUNICIPAL

#### ANTECEDENTES

Con el objetivo de retomar las actividades consideradas prioritarias en el municipio y, debido a la importancia de garantizar que los ciudadanos sigan contando con los servicios municipales ininterrumpidamente, así como estandarizar las acciones de la administración, se puso en marcha el plan municipal de reactivación laboral, que considera medidas preventivas, de seguridad y atención, buscando la máxima protección de la salud y bienestar de los ciudadanos y empleados del municipio de Mérida.

Es así que, derivado del Protocolo General de Seguridad e Higiene para la Reactivación Laboral (Primera Fase), emitido por la Dirección de Administración, se emite el Protocolo Específico de la Dirección de Catastro, cuyo principal objetivo es la reactivación escalonada del personal, siguiendo los lineamientos y protocolos emitidos, y siendo el eje rector de este, el cuidado de la salud e higiene del personal para evitar cualquier riesgo de contagio.

#### ESTRATEGIAS GENERALES IMPLEMENTADAS

- Monitoreo de la información sobre salud pública, ámbito federal, estatal y local.
- Transmitir de manera oportuna al personal la información
- Prevenir la propagación del COVID-19 en el lugar de trabajo, siguiendo las directrices señaladas por las autoridades sanitarias competentes, como parte de la reanudación de las labores para proteger la seguridad y la salud de los empleados y usuarios.

#### VERTIENTES DE ACUERDO A LAS FUNCIONES/TAREAS DESEMPEÑADAS

1. Especificación de las áreas que atenderán a público en general.
2. Estrategias específicas para empleados.

De los recursos Humanos (Filtro de acceso):

- Cubre bocas obligatorio, toma de temperatura, sanitizante, gel antibacterial y tapete sanitizante.
- Inhabilitación del Hand Punch, el control de asistencias será por parte de cada departamento y se enviará vía correo electrónico a la jefatura de administración al término de cada semana.

De la atención a los ciudadanos:

- Únicamente acceso con cita y una persona por trámite. • Cubre bocas obligatorio, gel antibacterial y bolígrafo.



## AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA

- Toma de temperatura.
- Tapete sanitizante
- Señalética de distanciamiento en piso.

Logística de acceso

Para los empleados:

- El trabajador ingresará de manera escalonada, posterior a la toma de la temperatura y gel antibacterial. Si se detecta que un empleado tiene 37.5 o más, se aplicará protocolo de seguimiento y registro.
- Los colaboradores pasarán por el tapete sanitizante, se les proporcionará gel antibacterial y rociará con spray sanitizado.

Para los ciudadanos y/o proveedores:

- El ingreso al edificio, es exclusivamente con cita, por la entrada principal donde se encontrará un filtro sanitario con toma de temperatura, gel antibacterial, tapete y spray sanitizante, si se detecta temperatura de más de 37.5, se aplicará protocolo de seguimiento y registro.
- La atención a los proveedores se realizará en el área del guardia, sobre la calle 73 A con el mismo procedimiento que los anteriores.

### HABILITACIÓN DE INFORMACIÓN CASTAstral Y CALL CENTER Servicio a los ciudadanos

- En el área de Información Catastral, se atenderán dudas de usuarios en ambas modalidades (vía telefónica y correos), previa asignación del correo para atención, por parte de la Dirección o subdirección; o de manera presencial, conforme a un calendario de citas, con una diferencia de una hora entre cada una, en un horario de 9:00 a 13:00 horas.
- Se podrá hacer uso de las citas virtuales para evitar en todo lo posible que los usuarios se vean en la necesidad de acudir a las instalaciones.

### VENTANILLA DE CATASTRO

Constará de 3 Asesores:

1. Un asesor en el área de generación de servicios, de forma presencial, previa cita.
  - 1.1 Los trámites que requieran cita, son exclusivamente los que no pueden presentarse en línea.
  - 1.2 Únicamente los que genera Ventanilla Catastral; es decir, se excluyen los que se generan a través de Ventanilla Única y RMTyS, salvo excepciones autorizadas por Dirección.
2. Asesor en modalidad home office generando los servicios que se sigan creando a través del RMTyS.
3. Asesor en el área de Entrega.



## AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA

### VENTANILLA ÚNICA

- El único trámite que no podrán recepcionar es el de elaboración de planos de gabinete, manejando su propia agenda de citas.

### ÁREA DE USUARIOS

Únicamente podrán ingresar las personas que cuenten con cita para cualquiera de los siguientes casos:

- Información catastral
- Generación de servicios
- Entrega de servicios
- Cita con algún otro departamento

Habrá una persona encargada de dirigir al usuario al módulo que corresponda, y de acomodar a los usuarios que estén en el edificio en espera de ser atendidos.

Por lo anterior, y debido a la atención a los ciudadanos, se llevarán a cabo las siguientes medidas de prevención:

- Se colocarán cajas de ozono para purificar, aromatizar y descontaminar el aire (purificador de ambiente).
- El área de atención de servicios catastrales, ventanillas únicas y el área de atención a usuarios cuentan con fijos de cristal para evitar contacto externo con el ciudadano.

### DEPARTAMENTO DE PROCESOS

- Las solicitudes de servicios habilitadas vía RMTyS se seguirán tramitando de esa forma, en donde el usuario adjunta toda la documentación y el asesor genera el servicio.
- En los casos en el que los servicios sean creados en línea, los expedientes serán virtuales y se asignarán por medio de correo. En este caso se analizará la forma de entrega, en el sentido de que cuando acudan a recoger el servicio, presenten la solicitud original.
- Cuando sean servicios con expedientes físicos, el departamento de Procesos recepcionará y lo turnará al departamento correspondiente.

### DEPARTAMENTO DE ARCHIVO

- Permanecerá abierto con dos grupos, haciendo roles de tres personas por semana, se acudirá al edificio de la calle 65 una vez a la semana.



## AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA

### DEPARTAMENTO JURÍDICO

- La recepción de oficios por parte de ciudadanos como usuarios externos se realizará a través de correo electrónico, debiendo adjuntar a dicha solicitud elaborada la documentación necesaria para dar trámite a lo solicitado, dando el debido seguimiento a la misma, manteniendo contacto constante con el solicitante mediante correo electrónico y/o por vía telefónica.
- La entrega de las correspondientes contestaciones a oficios presentados por parte de ciudadanos como usuarios externos se realizará privilegiando el uso del correo electrónico, mediante el envío por ese mismo medio de las respuestas respectivas por medio de oficios numerados firmados de manera electrónica, previa solicitud del acuse de recibo correspondiente.
- La recepción de oficios, cédulas de notificación o requerimientos por parte de autoridades federales, estatales o de otros municipios se realizará mediante el uso de correo electrónico, siempre y cuando la autoridad solicitante haya hecho llegar por ese medio el oficio, la cédula de notificación o el requerimiento conducente. En caso de que la autoridad federal, estatal o de otros municipios presente de manera física algún oficio, cédula de notificación o requerimiento en las oficinas de la Dirección de Catastro, dicho documento será recepcionado en el área de vigilancia a efecto de minimizar un posible contagio por contacto con personal ajeno a esta oficina catastral.
- La entrega de las correspondientes contestaciones a oficios, cédulas de notificación o requerimientos por parte de autoridades federales, estatales o de otros municipios se realizará mediante el uso del correo electrónico, enviando por ese mismo medio las respuestas por medio de oficios numerados firmados de manera electrónica, siempre y cuando la autoridad federal o estatal así lo disponga, previa solicitud del acuse de recibo correspondiente. En caso de que la autoridad federal, estatal o de otro municipio requiera de la entrega física del oficio de respuesta solicitando, se asignará dicha documentación al personal notificador de este departamento jurídico para el despacho del mismo en tiempo y forma.
- La recepción de oficios por parte de la demás Direcciones pertenecientes a este Ayuntamiento de Mérida se realizará a través de correo electrónico, realizando por ese mismo medio la entrega de los oficios de respuesta otorgados; en caso de que cualquier otra Dirección perteneciente a este Ayuntamiento de Mérida requiera de la entrega física del oficio de respuesta solicitando, se asignará dicha documentación al personal notificador de este departamento jurídico para el despacho del mismo en tiempo y forma, habilitándose fechas y horas inclusive para evitar aglomeraciones.
- Los trámites inherentes al servicio de oficio de rectificación de medidas de predio que se requieran por este departamento jurídico, se harán de manera presencial previa cita que se otorgue.

### DEPARTAMENTO DE CARTOGRAFÍA

Laborará de la siguiente manera de acuerdo a cada servicio:

- **DILIGENCIAS DE VERIFICACIÓN DE MEDIDAS FÍSICAS.** Se podrá realizar únicamente para predios que carezcan de construcción o aquellos que la construcción no presente lugares habitados. Las brigadas serán de dos personas máximo y tendrán en cuenta las precauciones de la sana distancia y



## AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA

las medidas sanitarias determinadas por las autoridades.

- **MARCAJES.** Se podrá prestar únicamente a predios sin construcción o que las construcciones no estén habitadas, las visitas se realizarán respetando las medidas sanitarias en brigadas de 2 personas máximo, la explicación del levantamiento y el armado documental se realizará por medio de videoconferencia y en dado caso que el ciudadano no pueda, se usará la sala de juntas con el cañón para guardar la distancia requerida. En este caso se requiere la documentación de solicitud sea en original. Los presupuestos pueden generarse en línea y enviarse electrónicamente. El oficio resultado de este servicio será firmado autógrafamente.
- **LEVANTAMIENTO DE CONSTRUCCIÓN.** Este servicio no deberá prestarse por la Dirección ya que implica el levantamiento de construcciones cerradas que en la gran mayoría están habitadas, así mismo este servicio puede prestarlo los dibujantes empadronados para presentar las actualizaciones y mejoras.

### DEPARTAMENTO DE PERITOS

Laborará de la siguiente manera de acuerdo a cada servicio:

**DILIGENCIAS.** Se prestarán siempre que no implique entrar al predio habitado; las brigadas serán de dos personas máximo y tendrán en cuenta las precauciones de la sana distancia y las medidas sanitarias determinadas por las autoridades, los servicios son:

- CAMBIO DE NOMENCLATURA
- COLINDANCIAS
- UBICACIÓN FÍSICA DEL PREDIO
- POR FACTIBILIDAD DE DIVISIÓN (en caso de que no tenga construcción o esta no esté afectada)  
Todas estas pudieran llevar firma electrónica.

### PROYECTOS.

Los servicios que no requieren una vista y se podrán llevar a cabo siempre y cuando agenden cita son:

- CAMBIO DE NOMENCLATURA
- DIVISIÓN
- UNIÓN
- DIVISIÓN PARA FRACCIONAMIENTOS • RECTIFICACIONES
- INCLUSIÓN POR OMISIÓN
- ASIGNACIÓN DE NOMENCLATURA PARA PLANOS DE FRACCIONAMIENTOS



## AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA

- REVISIÓN TÉCNICA DE LA DOCUMENTACIÓN DE RÉGIMEN DE CONDOMINIO Y SUS MODIFICACIONES

En este último cabe señalar que muchas veces, si no todas, hay dudas y aclaraciones sobre cómo está constituido el condominio, al igual que en los marcajes; para estos casos se podría utilizar la sala de juntas con sana distancia para conciliar con el usuario las dudas, siempre con previa cita. Para estos proyectos se requerirá la documentación en original y los oficios se firmarán de manera autógrafa.

### ELABORACIÓN DE PLANOS

Los usuarios que requieran planos deberán mandar su información (planos, medidas, fotografías, croquis, etc.) a través del Registro Municipal de Trámites y Servicios RMTyS una vez analizada la documentación se podrá elaborar el plano, en caso de que existiesen dudas y el servicio ya haya sido pagado se harán citas para poderlos atender en el área de atención a planos con las medidas de protección para el usuario y el dibujante o programar una videoconferencia

EN TODOS LOS SERVICIOS LOS PERITOS O TOPÓGRAFOS NO REALIZARÁN EL SERVICIO SI CONSIDERAN QUE REPRESENTA UN RIESGO PARA ELLOS O LA POBLACIÓN.

Las presentes medidas se consideran de carácter general, obligatorio y exigible para todo el personal de la Dirección de Catastro Municipal.

### SUPLETORIEDAD

En caso de alguna situación no prevista que se llegare a presentar en la aplicación del presente protocolo, se deberá observar lo establecido en los Lineamientos y Protocolo General, según sea el caso.

### OBLIGATORIEDAD Y VIGENCIA.

Las presentes disposiciones se consideran de carácter obligatorio y exigible para todo el personal de la Dirección de Catastro del Ayuntamiento de Mérida, así como para ciudadanos usuarios de servicios y/o proveedores.

Forman parte de los Lineamientos Municipales de Reactivación Laboral del Ayuntamiento de Mérida (COVID-19) y se encuentran alineados al Protocolo General de Seguridad e Higiene para la Reactivación Laboral.

Son susceptibles de modificación acorde al desarrollo de la contingencia y tendrán vigencia desde el día de su publicación hasta en tanto no exista emisión en contrario, o las autoridades federales y/o estatales indiquen lo contrario.