

INNOVACIÓN CATASTRAL



OAXACA
DE CARA A LA NACION

INNOVACIÓN CATASTRAL

TRÁMITES CATASTRALES EN UN DÍA

UN CAMBIO DE PARADIGMA PARA LA COMPETITIVIDAD Y EL SERVICIO



INNOVACIÓN CATASTRAL

PROCESO INICIAL DE LOS TRÁMITES CATASTRALES

- REVISIONES Y TRASLADOS EXCESIVOS.
- BUROCRACIA DURANTE EL TRANSITO DEL EXPEDIENTE.
- FLUJO LENTO DEL EXPEDIENTE.
- EXISTENCIA DE CRITERIOS SIN FUNDAMENTO.
- EXISTENCIA DE REPROCESOS
- FALTA DE ACTITUD POR PARTE DEL PERSONAL.
- INSTALACIONES Y EQUIPO INADECUADO E INSUFICIENTE.
- FALTA DE COORDINACIÓN CON LAS DELEGACIONES CATASTRALES.



INNOVACIÓN CATASTRAL

ACCIONES PARA IMPLEMENTAR EL NUEVO PROCESO DE LA ATENCIÓN DE TRÁMITES CATASTRALES

- SE IDENTIFICARON LOS EMPLEADOS CON MÁS CONOCIMIENTOS Y ACTITUD DE MEJORAR SIN IMPORTAR SU CONTRATO LABORAL.
- SE IMPARTIERON CURSOS DE CAPACITACIÓN, ENFOCADOS A:
EL CAMBIO DE ACTITUD Y
AL TRABAJO EN EQUIPO.
(CON ESTO SE PROPICIÓ UN EFECTO DE SINERGIA CON UN ESQUEMA DE TRABAJO DONDE TODOS GANAMOS).
- SE GARANTIZÓ QUE LOS EMPLEADOS TUVIERAN LA FACULTAD Y EL DERECHO DE OPINAR, SUGERIR Y REFUTAR CON TODO TIPO DE COMENTARIOS A LOS NUEVOS CAMBIOS DENTRO DE LOS PROCESOS.



INNOVACIÓN CATASTRAL

ACCIONES PARA IMPLEMENTAR EL NUEVO PROCESO

CURSOS DE CAPACITACIÓN



INNOVACIÓN CATASTRAL

ACCIONES PARA IMPLEMENTAR EL NUEVO PROCESO DE LA ATENCIÓN DE TRÁMITES CATASTRALES

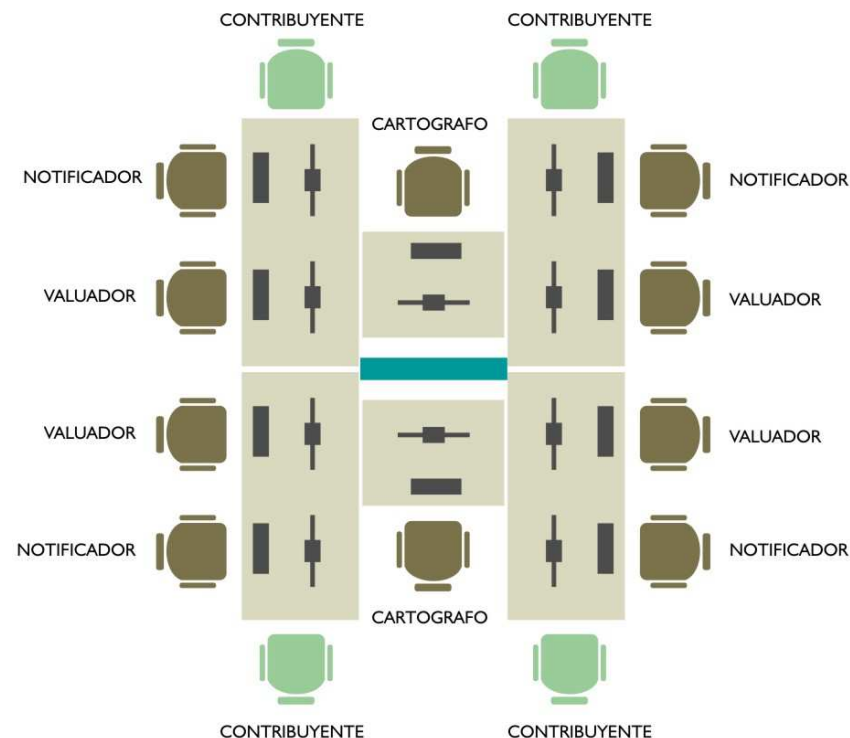
- SE IMPLEMENTÓ EL PRIMER CAMBIO RADICAL, LA INCLUSIÓN DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN DE CALIDAD, INTEGRADA POR TRES ESPECIALISTAS:
UN CARTOGRAFO,
UN NOTIFICADOR DE TRÁMITE Y
UN VALUADOR.
- SE ESTRUCTURÓ UNA MATRIZ DE TIPOS DE TRÁMITES EN LA CUAL SE ESPECIFICARON LOS COBROS Y DOCUMENTOS A INTEGRAR PARA CADA UNO DE ELLOS.
- SE GARANTIZÓ AL CIUDADANO QUE SU TRÁMITE TENDRÍA RECEPCIÓN CUANDO LOS REQUISITOS ESTUVIERAN COMPLETOS.



INNOVACIÓN CATASTRAL

ACCIONES PARA IMPLEMENTAR EL NUEVO PROCESO

UNIDADES DE ATENCIÓN DE CALIDAD



MODULO CON CUATRO UNIDADES DE ATENCIÓN DE CALIDAD PLANTA

ELEVACIÓN



INNOVACIÓN CATASTRAL

ACCIONES PARA IMPLEMENTAR EL NUEVO PROCESO

UNIDADES DE ATENCIÓN DE CALIDAD



INNOVACIÓN CATASTRAL

ACCIONES PARA IMPLEMENTAR EL NUEVO PROCESO

MATRIZ DE TIPOS DE TRÁMITES

● INTEGRADA EN CUATRO GRUPOS

TRASLADOS DE DOMINIO

RECTIFICACIONES

INTEGRACIONES

OTROS

● NUEVAS CLAVES

MATRIZ DE REQUISITOS DOCUMENTALES POR TIPO DE TRÁMITE					
CLAVES				TOTALES	
TRÁM. MOV.	CONCEPTOS	A) Antecedente de propiedad o posesión.	B) Original y copia de la boleta de pago predial.	C) Croquis de localización.	D) Identific oficial vi del solicita
2	04	DE VALOR	a) Título o Contrato de Compraventa, Donación, Adjudicación, Dación en pago, etc, que acredite la propiedad del solicitante o, b) Constancia de posesión tratándose de cuentas ejidales, comunales o de posesión privada.	SI	SI
2	05	FRACCIONAMIENTO Y/O CONDOMINIO	Título o Contrato de Compraventa, Donación, Adjudicación, Dación en pago, etc, que acredite la propiedad del Solicitante.		
2	06	FUSIÓN DE PREDIOS	a) Título o Contrato de Compraventa, Donación, Adjudicación, Dación en pago, etc, que acredite la propiedad del solicitante o, b) Constancia de posesión tratándose de cuentas ejidales, comunales o de posesión privada.	SI, DE TODOS LOS PREDIOS A FUSIONARSE	SI
INTEGRACIONES					
3	01	AD PERPETUAM	Fotocopia de la diligencia Ad Perpetuam, (Diligencia de información testimonial)		SI
3	02	CERTIFICADO DE POSESIÓN CORETURO	Certificado de Posesión expedido por CORETURO		SI



INNOVACIÓN CATASTRAL

ACCIONES PARA IMPLEMENTAR EL NUEVO PROCESO

CATASTRO EN LÍNEA

SE CREARON DOS PÁGINAS EN INTERNET, UNA DE MANERA INFORMATIVA Y OTRA INTERACTIVA, DONDE SE EXPONE A LA POBLACIÓN TODA LA INFORMACIÓN RELATIVA AL CATASTRO COMO:

PAGINA INFORMATIVA www.e-oaxaca.gob.mx

CONTENIDO

- LA MATRIZ DE TIPOS DE TRÁMITES CON LOS DOCUMENTOS A REQUISITAR Y LOS PAGOS A REALIZAR.
- PLANOS Y TABLAS DE ZONIFICACIÓN DE VALOR DEL SUELO QUE LOS MUNICIPIOS HAN PUBLICADO EN SUS LEYES DE INGRESOS.
- TIPOLOGIAS CONSTRUCTIVAS Y VALORES.
- LEYES, REGLAMENTOS Y CÓDIGOS EN MATERIA CATASTRAL.
- DIRECTORIO DE LAS DELEGACIONES, Y
- FORMATOS DE SOLICITUDES DE TRÁMITES.

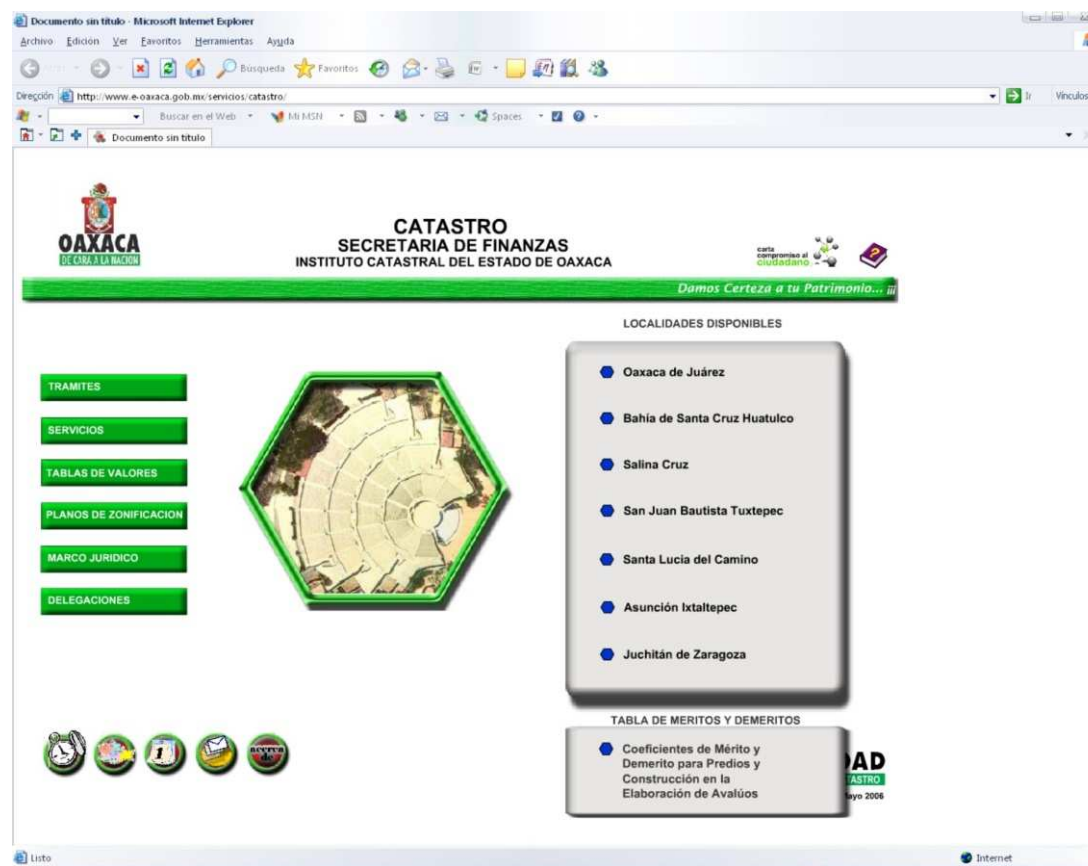


INNOVACIÓN CATASTRAL

ACCIONES PARA IMPLEMENTAR EL NUEVO PROCESO

CATASTRO EN LÍNEA

www.e-oaxaca.gob.mx



INNOVACIÓN CATASTRAL

ACCIONES PARA IMPLEMENTAR EL NUEVO PROCESO CATASTRO EN LÍNEA

PAGINA INTERACTIVA www.finanzasoaxaca.gob.mx

● CONTENIDO

- SOLICITUDES DE PAGO DE SERVICIOS CATASTRALES Y SERVICIOS DEL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD
- AL SELECCIONAR LA CLAVE DEL TRÁMITE EL PROGRAMA PROPORCIONA LOS MONTOS A PAGAR DE ACUERDO A LA BASE CATASTRAL ASIGNADA AL INMUEBLE.
- PERMITE ACCESAR A LAS PAGINAS DE BANCOS PARA LOS PAGOS EN LÍNEA.
- IMPRIME LAS SOLICITUDES DE PAGO CON **LÍNEA DE CAPTURA** QUE SIRVE DE REFERENCIA PARA EL PAGO EN SUCURSALES BANCARIAS (CON LAS QUE SE TIENEN CONVENIOS).



INNOVACIÓN CATASTRAL

ACCIONES PARA IMPLEMENTAR EL NUEVO PROCESO CATASTRO EN LÍNEA

The image shows a screenshot of a web browser displaying the online cadastral payment application form. The browser's address bar shows the URL: http://www.finanzas.oaxaca.gob.mx/catastro/ingreso_pago.asp. The page features a green header with a globe icon and the word "CATASTRO". Below the header, the title "SOLICITUD DE PAGO" is centered. The form is divided into two main sections: "DATOS DEL CONTRIBUYENTE" and "UBICACIÓN DEL INMUEBLE".

DATOS DEL CONTRIBUYENTE

HOMBRE:

A. PATERNO:

A. MATERNO:

TIPO DE TRAMITE:

Selección un tipo de trámite:

DOMICILIO FISCAL O DE NOTIFICACIONES:

CALLE:

IP: BIT:

LOTE: MZHA:

COL. O FRACC.:

AGENCIA O LOCALIDAD:

MUNICIPIO:

OBSERVACIONES:

UBICACIÓN DEL INMUEBLE

CALLE:

IP: BIT:

LOTE: MZHA:

ZONA: CONDOMINIO:

COL. O FRACC.:

AGENCIA O LOCALIDAD:

MUNICIPIO:

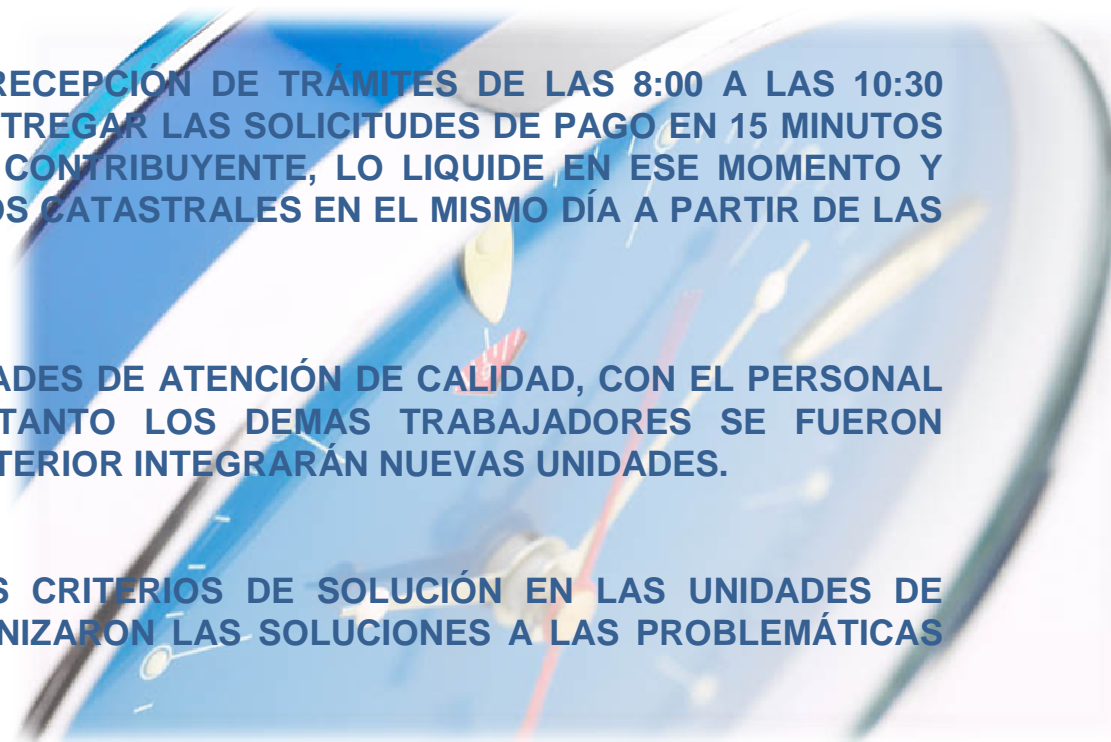
TIPO DE TERRENO:



INNOVACIÓN CATASTRAL

ACCIONES PARA IMPLEMENTAR EL NUEVO PROCESO DE LA ATENCIÓN DE TRÁMITES CATASTRALES

- SE ESTABLECIÓ UN HORARIO DE RECEPCIÓN DE TRÁMITES DE LAS 8:00 A LAS 10:30 HORAS, COMPROMETIÉNDONOS A ENTREGAR LAS SOLICITUDES DE PAGO EN 15 MINUTOS POR TRÁMITE, DE MANERA QUE EL CONTRIBUYENTE, LO LIQUIDE EN ESE MOMENTO Y OBTENGA SU NOTIFICACIÓN DE DATOS CATASTRALES EN EL MISMO DÍA A PARTIR DE LAS 14:00 HORAS.
- INICIALMENTE SE INSTALARON UNIDADES DE ATENCIÓN DE CALIDAD, CON EL PERSONAL CAPACITADO QUE SE TENIA, EN TANTO LOS DEMAS TRABAJADORES SE FUERON CAPACITANDO PARA QUE EN LO POSTERIOR INTEGRARÁN NUEVAS UNIDADES.
- CON LA ESTANDARIZACIÓN DE LOS CRITERIOS DE SOLUCIÓN EN LAS UNIDADES DE ATENCIÓN DE CALIDAD SE HOMOGENIZARON LAS SOLUCIONES A LAS PROBLEMÁTICAS QUE SE PRESENTABAN.



INNOVACIÓN CATASTRAL

ACCIONES PARA IMPLEMENTAR EL NUEVO PROCESO DE LA ATENCIÓN DE TRÁMITES CATASTRALES

- SE LOGRÓ QUE TODOS LOS EMPLEADOS SE INTEGRARAN A LAS UNIDADES DE ATENCIÓN DE CALIDAD, PROPICIANDO QUE LAS CARGAS DE TRABAJO DISMINUYERAN Y QUE LA EFICIENCIA AUMENTARA, PARA LOGRAR LA CONCLUSIÓN DE LOS TRÁMITES EN UN SOLO DÍA.
- CON LA AYUDA DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS Y DE INFORMACIÓN CATASTRAL, SE LOGRÓ QUE SE TUVIERA TODO EL EQUIPO DE COMPUTO CON LA PAQUETERIA Y PROGRAMAS NECESARIOS ÚTILES PARA LAS TAREAS A REALIZAR, QUIENES A SU VEZ CAPACITARON AL PERSONAL EN DICHAS ACTIVIDADES.



INNOVACIÓN CATASTRAL

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

EN SU FUNDAMENTO LA DEPENDENCIA SE ENCUENTRA DIVIDIDA EN TRES PARTES.

- UNIDADES DE ATENCIÓN DE CALIDAD
- DELEGACIONES CATASTRALES
- SERVICIOS DE APOYO



INNOVACIÓN CATASTRAL

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

UNIDAD DE ATENCIÓN DE CALIDAD

- SE COMPONEN POR TRES ESPECIALISTAS CUYO OBJETIVO PRIMORDIAL ESTA CONCENTRADO EN LA REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN PERTINENTE Y LA SOLUCIÓN DEL TRÁMITE SOLICITADO.
- ESTAS UNIDADES SE ENCUENTRAN UBICADAS EN LA OFICINA CENTRAL, REQUIRIENDO APROXIMADAMENTE **QUINCE MINUTOS PARA ATENDER CADA TRÁMITE.**
- EL NÚMERO DE UNIDADES ESTA EN FUNSIÓN DE LA DEMANDA DE TRÁMITES QUE SE TENGA, DE ACUERDO AL PROMEDIO POR DÍA / SEMANA / MES / AÑO.
- EL OBJETIVO PRIMORDIAL ES LA FINIQUITACIÓN DE LOS TRÁMITES EN UN SOLO DÍA (AUN CUANDO SE MENCIONÓ QUE ES POSIBLE REALIZARLO EN **QUINCE MINUTOS.**
- CUENTAN CON ASESORES Y COORDINADORES DISPONIBLES EN TODO MOMENTO DEL PROCESO, CUYA FINALIDAD ES RESOLVER CUALQUIER SITUACIÓN FUERA DE LO NORMAL QUE SE LLEGASE A PRESENTAR. ESTE GRUPO DE APOYO SE ENCUENTRA CONFORMADO POR PERSONAL DEL INSTITUTO QUE TIENE MAYOR CONOCIMIENTO EN CUANTO A LA REALIZACIÓN DE LOS TRÁMITES.

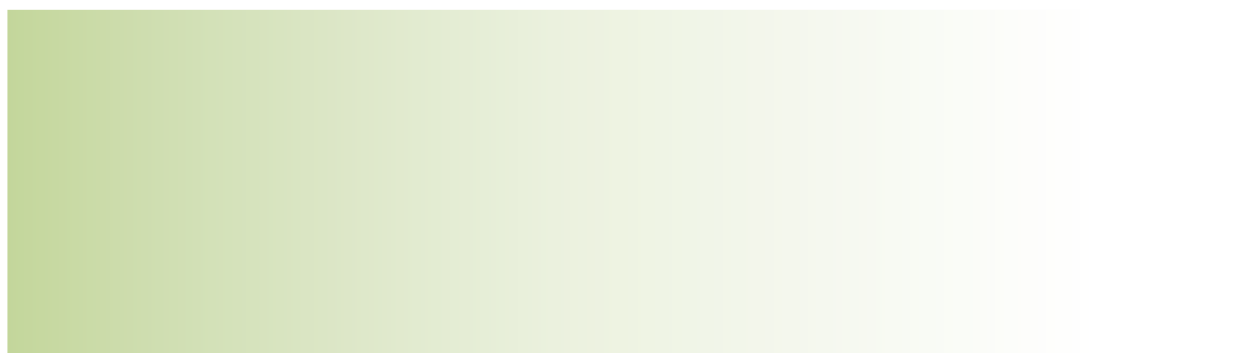


INNOVACIÓN CATASTRAL

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

● COORDINADORES:

CUENTAN CON UN CÚMULO DE EXPERIENCIAS DEL ORDEN INTERDISCIPLINARIO, PERMITIENDOLES ASÍ AFRONTAR DIVERSAS PROBLEMÁTICAS QUE SE HAN PRESENTADO DURANTE LA HISTORIA DEL INSTITUTO CATASTRAL , RESALTANDO ADEMÁS SU TRATO AMABLE Y PROFESIONAL, TANTO PARA CON LOS TRABAJADORES COMO PARA LOS QUE SOLICITAN EL SERVICIO.



INNOVACIÓN CATASTRAL

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

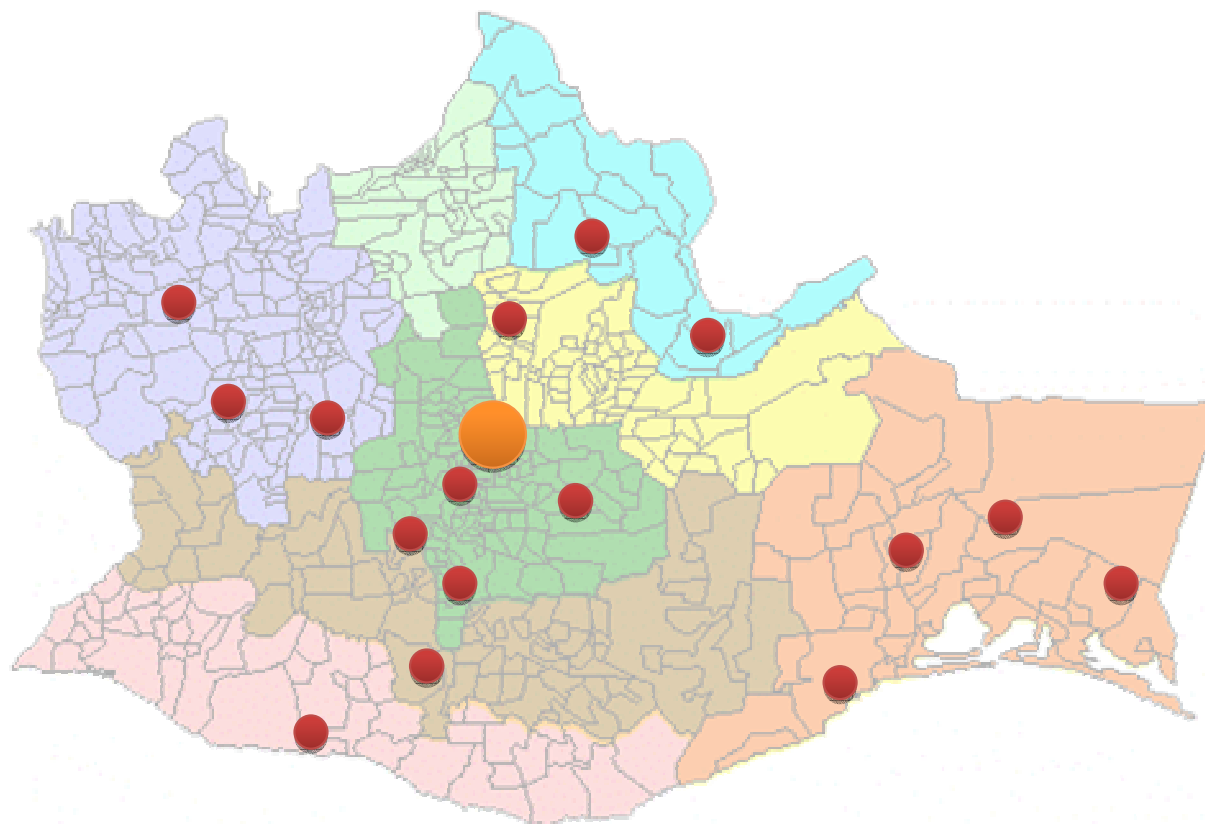
DELEGACIONES CATASTRALES

- SON LAS ENTIDADES REPRESENTATIVAS DEL INSTITUTO AL INTERIOR DEL ESTADO, QUE EN ESTRICTO SENTIDO FUNCIONAN CON UNIDADES DE ATENCIÓN DE CALIDAD, LAS CUALES SE ESTABLECEN DE ACUERDO A LA DEMANDA DE TRÁMITES QUE EXISTE EN SU DELEGACIÓN, POR LO QUE SU FUNCIONAMIENTO Y SERVICIOS SON SIMILARES A LOS DISPONIBLES EN LA OFICINA CENTRAL.
- PARA ESTE CASO TAMBIÉN SE REQUIEREN COORDINADORES REGIONALES, EN UN SENTIDO GEOGRÁFICO, CUYO NÚMERO SE ENCUENTRA RELACIONADO POR LA DISTANCIA DE UNA DELEGACIÓN A OTRA, ASÍ COMO POR LA CANTIDAD DE TRÁMITES POR DELEGACIÓN EN UNA DETERMINADA ÁREA.
- AUN CON LAS HERRAMIENTAS DE TELECOMUNICACIÓN ACTUALES, EN ALGUNAS REGIONES, LA VISITA FÍSICA, RESULTA IMPORTANTE, TANTO PARA LOS CONTRIBUYENTES COMO PARA EL PERSONAL DEL INSTITUTO.



INNOVACIÓN CATASTRAL

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DELEGACIONES CATASTRALES



INNOVACIÓN CATASTRAL

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

SERVICIOS DE APOYO

- SU GRAN IMPORTANCIA SE DEBE A LA ATENCIÓN QUE BRINDAN TANTO A LAS UNIDADES DE ATENCIÓN DE CALIDAD COMO A LAS DELEGACIONES, SIN MENCIONAR ADEMÁS EL VALIOSO SOPORTE QUE BRINDAN EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO, QUIENES EN OCASIONES DEMANDAN SERVICIOS DEL TIPO JURÍDICO, CARTOGRÁFICO, VALUATORIO, DETERMINACIÓN DE VALORES UNITARIOS, ASÍ COMO LOS ADMINISTRATIVOS.



INNOVACIÓN CATASTRAL

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

SERVICIOS QUE OFRECE EL INSTITUTO CATASTRAL DEL ESTADO DE OAXACA

- EXPEDICIÓN DE NOTIFICACIONES DE DATOS EN OPERACIONES Y MOVIMIENTOS CATASTRALES.

TRASLADOS DE DOMINIO.
OCURSOS DE CORRECCIÓN.
INTEGRACIONES AL PADRÓN.
OTROS.

- PRODUCTOS CARTOGRÁFICOS.
ESCALAS 1:1,000 Y 1:10,000 (IMPRESIÓN DE PLANOS, ARCHIVOS DIGITALES, ORTOFOTOS, FOTOGRAFÍAS AÉREAS, VÉRTICES GEODÉSICOS, PUNTOS TERRESTRES GEOREFERENCIADOS)

CERTIFICACIONES.

AVALÚOS CATASTRALES Y COMERCIALES.

ATENCIÓN Y APOYO A MUNICIPIOS.

SERVICIOS JURÍDICOS.



INNOVACIÓN CATASTRAL

CONCLUSIONES

- DETERMINAMOS QUE SIEMPRE EXISTE UNA ALTA POSIBILIDAD DE MEJORAR LOS PROCEDIMIENTOS, PROCESOS Y SISTEMAS, TANTO POR LA MODERNIZACIÓN DE LA TECNOLOGÍA COMO POR EL DESARROLLO DE NUEVAS HABILIDADES EN EL PERSONAL.
- LA DISPOSICIÓN A ESTAR EN CONSTANTE CAPACITACIÓN PARA EL DESARROLLO DE HABILIDADES TÉCNICAS O PARA INDUCIR CAMBIOS DE ACTITUD EN EL PERSONAL DEBE SER UNA CONSTANTE. SI FUESE NECESARIO, CON LOS MÁS RENUENTES LA LABOR DE CONVENCIMIENTO PUEDE RESOLVERSE CON EL EJEMPLO. LAS PALABRAS CONVENCEN LOS EJEMPLOS ARRASTRAN.
- EL TRABAJO PROPIO Y EL DE TODOS LOS EMPLEADOS TIENE COMO FÍN ÚLTIMO EL BUEN SERVICIO A LA SOCIEDAD, QUE ADEMÁS DE LA SATISFACCIÓN PERSONAL TAMBIÉN BRINDA LA SATISFACCIÓN DE TODOS LOS EMPLEADOS, POR ELLO HAY QUE INSISTIR EN EL CONCEPTO DE EQUIPO Y NO DE GRUPO.



INNOVACIÓN CATASTRAL

EL RETO

- **CONSOLIDAR EL CAMBIO EN LA OFICINA CENTRAL Y EN LAS DELEGACIONES DEL INSTITUTO, LOGRANDO ASÍ QUE ESTE TRASCIENDA EN LOS MARCOS JURÍDICOS, NORMATIVOS Y TECNOLÓGICOS, SIEMPRE EN UN AMBIENTE DE COMPROMISO COMÚN ENTRE USUARIOS Y SERVIDORES HASTA QUE FORME PARTE DE NUESTRA ESCENCIA INSTITUCIONAL, ENTENDIENDO ESTE COMO EL CONJUNTO DE MOTIVACIONES QUE IMPULSAN AL AVANCE DENTRO DEL INSTITUTO. ES EL TRABAJO PRODUCTIVO QUE LLEVAMOS ACABO EN NUESTRA DIARIA LABOR SOCIAL CON EFICIENCIA, OPORTUNIDAD Y UNA MEJOR PERSPECTIVA.**





OAXACA

DE CARA A LA NACION