

OBJETIVO

Promover la solución de los conflictos agrarios, por la vía de la Conciliación, y de no ser posible, por medio del Arbitraje Agrario.

Conciliación Agraria: La forma por medio del cual las partes en un conflicto agrario proponen la solución, con la asistencia de un conciliador de la Procuraduría Agraria.

Arbitraje Agrario: La forma por medio de la cual la Procuraduría Agraria, por conducto de un árbitro nombrado por ella, resuelve una controversia, cuando de común acuerdo las partes así lo solicitan.

El servicio de **Conciliación Agraria** se proporciona cuando el sujeto agrario lo solicita para solucionar conflictos relacionados con la aplicación de la Ley Agraria.

El servicio de **Arbitraje Agrario** se proporciona cuando las partes en conflicto lo solicitan de común acuerdo.

COMPROMISOS DE SERVICIO

Estos son los estándares de servicio que nos comprometemos a cumplir:

Oportunidad en el proceso de Conciliación Agraria	Recibida la solicitud, en un término de 8 días hábiles, la Procuraduría Agraria emitirá el acuerdo de iniciación, en el que se citará a las partes a una audiencia conciliatoria en el mismo periodo de tiempo.
Confiabilidad en el proceso de Conciliación Agraria	En el acuerdo se precisará la fecha de celebración de la audiencia conciliatoria y la controversia respectiva.
Oportunidad en el proceso de Arbitraje Agrario.	Dentro de los 10 días hábiles siguientes al acuerdo de iniciación, la Procuraduría Agraria designará al servidor público que fungirá como árbitro, quien citará a las partes dentro de los 10 días hábiles siguientes, para acordar los términos en que se desarrollará el arbitraje y suscribir el compromiso arbitral.
Confiabilidad en el proceso de Arbitraje Agrario.	En el compromiso arbitral se precisará la controversia y los términos en que se desarrollará el arbitraje
Imparcialidad	Se garantiza igualdad en el trato y atención sin preferencias ni discriminación a las partes.
Honestidad	Nadie le solicitará retribución alguna por la prestación del servicio.

VIGENCIA DEL TRÁMITE O SERVICIO

No Aplica

¿DÓNDE PUEDE REALIZAR EL TRÁMITE O SERVICIO?

En la Delegación o Residencia de la Procuraduría Agraria que te corresponda, o bien, con el Visitador Agrario de la zona. También puedes llamar sin costo al 01 800 228 22 63 de lunes a viernes de 9 a 18 horas, o al correo electrónico dgcasp@pa.gob.mx. Para conocer la ubicación de la Residencia más cercana a su domicilio, usted puede:

- Consultar la página en Internet de la Institución: www.pa.gob.mx en el link Directorio;
- Enviar un correo electrónico a la dirección: dgcasp@pa.gob.mx, para ser atendido a más tardar en 3 días hábiles.

RESPONSABILIDAD DEL CIUDADANO

Para recibir el servicio de Conciliación o Arbitraje Agrario, Usted debe:

- Presentar su solicitud oral o escrita en la Delegación, Residencia o ante el Visitador Agrario de la zona.
- Cumplir con los siguientes requisitos:

REQUISITOS DEL TRÁMITE O SERVICIO

Para brindar de manera adecuada nuestros servicios de Conciliación y Arbitraje Agrario, necesitamos que Usted:

- 1.- Elaborar un escrito en el que se mencione en que consiste el problema y entregarlo al Visitador Agrario de la zona, en la Residencia o Delegación que corresponda; o acude a cualquier oficina de las mencionadas o ante el Visitador Agrario y exponer verbalmente tu problema.
- 2.- Presentar identificación oficial (credencial de elector, pasaporte, cartilla militar, etc.) y los documentos con que demuestres tu derecho.

COSTOS DEL TRÁMITE O SERVICIO

Todos los servicios de la Procuraduría Agraria son **GRATUITOS**.

Ninguna persona debe solicitarle algún cobro o gratificación por los servicios que la Institución otorga. Denuncie de inmediato a quien lo haga al Órgano Interno de Control en la Procuraduría Agraria:

- Al correo electrónico **ci_responsa@pa.gob.mx**;
- Al teléfono (0155)1500-39 29 de 9 a 18 Hrs. de lunes a viernes.

¿QUÉ HACER SI NO CUMPLIMOS?

Atención inmediata

Si percibe cualquier irregularidad en nuestros servicios acuda con el Delegado ó Jefe de Residencia, quien le atenderá de inmediato.

Quejas y sugerencias del Servicio

Las quejas por incumplimiento de alguno de los compromisos de servicio, serán recibidas en la Dirección General de Conciliación, Arbitraje y Servicios Periciales:

- En el correo electrónico **dgcasp@pa.gob.mx**;
- O bien, a los teléfonos 01 800 228 22 63 o (01 55) 15 00 33 47 de lunes a viernes de 9 a 18 horas.

Dándote respuesta a más tardar en tres días hábiles.

Denuncias contra servidores públicos

Si desea presentar una sugerencia o una queja en contra de algún servidor público, serán recibidas por el Órgano Interno de Control:

- En el teléfono (01 55) 15 00 39 29 y 15 00 39 21, de lunes a viernes de 9 a 18 horas,
- En el correo electrónico: **ci_responsa@pa.gob.mx**,
- O directamente en sus oficinas ubicadas en Madero 20, 5° piso, Colonia Centro, México, D.F. C.P. 06000

Evaluación ciudadana del servicio

Cuando la Procuraduría Agraria otorgué servicios en materia de Conciliación y/o Arbitraje Agrario, se aplicará un cuestionario para evaluar su percepción acerca del trato y calidad del servicio que le fue otorgado.

Estas acciones permitirán a nuestra Institución evaluar los servicios que presta y mejorarlos continuamente de

acuerdo a la opinión de los sujetos agrarios.

¡Por favor participe!

COMPROMISOS DE MEJORA

Nuestro compromiso es otorgar servicios que satisfagan las expectativas de quienes los requieren y para ello al mes diciembre de 2008 nos comprometemos a:

- Lograr una mayor rapidez en los trámites para llevar por la vía alterna la solución de sus conflictos, reduciendo el tiempo comprometido de oportunidad de 10 días hábiles a 8 días en la elaboración del acuerdo de iniciación.

Nuestra misión Institucional es procurar la defensa de los derechos de los sujetos agrarios y brindar servicios de calidad que se traduzcan en bienestar social para Usted.

Ayúdenos a ser mejores participando con nosotros.

DESPEDIDA

Saludos cordiales:

Lic. Griselda González Morales
Directora General de Conciliación, Arbitraje y Servicios Periciales.

La presente Carta Compromiso al Ciudadano se firma en la Ciudad de México, Distrito Federal a los diez días del mes de abril del año dos mil ocho.

Se puede encontrar un resumen de la misma, en las Delegaciones Estatales y Residencias de la Institución en todo el País, o bien, en la página Web de esta Institución: **www.pa.gob.mx**

Próxima Revisión: Agosto de 2009.