



**Desarrollo Territorial**  
Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano



**PROCURADURÍA  
AGRARIA**



Lineamientos para la supervisión de los servicios y acciones de la  
Procuraduría Agraria



**2025**  
Año de  
**La Mujer  
Indígena**



## Presentación

La Supervisión de los trámites y servicios que prestan las entidades públicas en México, encuentra sus fundamentos jurídicos en el marco legal vigente. La Procuraduría Agraria, en atención a estos mandatos diseña e implementa las actividades de Supervisión, para cubrir con los criterios de eficacia, eficiencia y calidad en la prestación de los servicios a su cargo.

Por ello, los presentes lineamientos contienen una sección primera, en la cual se identifican y detallan los mandatos jurídicos.

Asimismo, incluye el Título 1. Disposiciones Generales, en el que se describen el propósito y los objetivos, así como los alcances, los servicios y los universos muestrales respectivos a cada servicio. También, se detallan las áreas de coordinación, los responsables, los criterios de temporalidad, la integración y análisis de la información del esquema de supervisión.

Además, contiene el Título 2. Esquema General de Supervisión, en el cual se narran las consideraciones del esquema, así como las fases de la supervisión: Planeación, que incluye la definición servicios y/o acciones a supervisar, el diseño y elaboración de los instrumentos de colecta de información, el diseño y distribución de la muestra, así como la posibilidad de realizar una supervisión dirigida y la elaboración del programa anual de trabajo; la Ejecución, la cual plantea la designación y capacitación de supervisores, además de desarrollar el esquema en tres etapas de la supervisión, y el Seguimiento, en donde se





identificarán las áreas de mejora y las acciones correctivas a dichas áreas de mejora.

De igual forma, se plantean tres posibles escenarios en los que se podrá ejecutar la supervisión, acorde a la disponibilidad presupuestaria.

Adicionalmente, se cuenta con un glosario de términos para pronta referencia, diversos anexos, manuales, formatos, escenarios, así como una herramienta en Excel para facilitar la estimación estadística para el muestreo.





Contenido

Presentación ..... 1

Marco jurídico ..... 5

Título 1. Disposiciones Generales ..... 8

    1.1 Propósito ..... 8

    1.2 Objetivos ..... 8

        1.2.1 Objetivo general ..... 8

        1.2.2 Objetivo específico ..... 8

    1.3 Alcance ..... 8

        1.3.1 Servicios y acciones ..... 8

        1.3.2 Universos muestrales ..... 9

    1.4 Coordinación del Procedimiento de Supervisión ..... 10

    1.5 Responsables de la supervisión ..... 10

    1.6 Temporalidad ..... 10

    1.7 Integración y análisis de la información ..... 10

Título 2. Esquema General de Supervisión ..... 11

    2.1. Consideraciones ..... 11

    2.2 Fases de supervisión ..... 11

        2.2.1 Fase 1. Planeación (Diseño y preparación de la supervisión) ..... 11

            2.2.1.1 Definición de acciones y/o servicios a supervisar ..... 11

            2.2.1.2 Diseño y elaboración de los instrumentos de colecta de información ..... 11

            (instrumentos de supervisión) ..... 11

            2.2.1.3 Diseño, selección y distribución de la muestra ..... 12

            2.2.1.4 Supervisión dirigida ..... 14





2.2.1.5	Elaboración del Programa Anual de Trabajo de Supervisión (PATS)	14
2.2.2	Fase 2. Ejecución de la supervisión	15
2.2.2.1	Designación de supervisores	15
2.2.2.2	Capacitación de personal	15
2.2.2.3	Implementación de la supervisión (aplicación de los instrumentos por etapas)	16
2.2.3	Fase 3. Seguimiento	18
2.2.3.1	Identificación de área de mejora	18
2.2.3.2	Definición de acciones correctivas a área de mejora	18
2.2.3.3	Informe	19
2.2.3.4	Seguimiento al cumplimiento de acciones correctivas	19
2.3	Escenarios de Supervisión	19
2.4	Consideraciones adicionales	20
3.	Descripción del proceso	22
3.1.	Flujograma del proceso	24
4.	Glosario de términos	25
5.	Anexos	27
	Anexo 1.- Instrumentos de colecta de información.	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
	Anexo 2.- Descripción del método de estimación de la muestra.	35
	Anexo 3.- Propuesta de generación de la muestra (método de muestreo aleatorio simple).	37
	Anexo 4.- Escenarios de supervisión.	37





## Lineamientos para la Supervisión de los Servicios de la Procuraduría Agraria

### Marco jurídico

Con fundamento en lo establecido en los artículos 1º, 3º y 17 Ter de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal (LOAPF); 75 fracción V y 114 fracción V, VIII y X de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria (LFPRH).

Asimismo, en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), se establece que, *“Los recursos económicos de que dispongan la Federación, las entidades federativas, los municipios y las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México, se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados”*.

El artículo 7 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas (LGRA), señala que *“Las Personas Servidoras Públicas observarán en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, los principios de austeridad, disciplina, legalidad, objetividad, profesionalismo, honradez, lealtad, imparcialidad, integridad, rendición de cuentas, eficacia, eficiencia y racionalidad en el uso de los recursos públicos, mismos que rigen el servicio público”*.

El artículo 5 de la Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción (LGSNA), establece que los Entes Públicos, dentro de los cuales se considera a las entidades





y dependencias de la Administración Pública Federal (APF), están obligados a crear y mantener condiciones estructurales y normativas que permitan el adecuado funcionamiento del Estado en su conjunto, y la actuación ética y responsable de cada servidor público.

La Ley Nacional para la Eliminación de Trámites Burocráticos, destaca en la fracción XX del artículo tercero y en el artículo 97, la importancia de la calidad en la prestación de Trámites y Servicios a los ciudadanos.

Por lo que respecta a la Ley Agraria (LA), en su artículo 134 establece “ *La Procuraduría Agraria es un organismo descentralizado de la Administración Pública Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, sectorizado en la Secretaría de la Reforma Agraria*”; el 135 señala que “*La Procuraduría tiene funciones de servicio social y está encargada de la defensa de los derechos de los ejidatarios, comuneros, sucesores de ejidatarios o comuneros, ejidos, comunidades, pequeños propietarios, vecindados y jornaleros agrícolas, mediante la aplicación de las atribuciones que le confiere la presente ley y su reglamento correspondiente, cuando así se lo soliciten, o de oficio en los términos de esta ley*”.

De igual forma, la LA instituye en su artículo 136 las atribuciones de la Procuraduría Agraria, dentro de las que se encuentran “...VI. *Denunciar el incumplimiento de las obligaciones o responsabilidades de los funcionarios agrarios o de los empleados de la administración de justicia agraria; ...*”.





En este mismo orden de ideas, el Artículo 144 de la misma ley establece las atribuciones del Procurador, particularmente en la fracción II señala *“Dirigir y coordinar las funciones de la Procuraduría”* y en la fracción IV *“Crear las unidades técnicas y administrativas necesarias para el adecuado funcionamiento de la Procuraduría”*.

Además, en el Artículo 8, fracciones I a la XV del Reglamento Interior de la Procuraduría Agraria (RIPA), publicado en el Diario Oficial de la Federación el 02 de abril de 2025, se especifican las Unidades Administrativas de dicha Institución. Asimismo, el artículo 18 del RIPA indica que *“Las personas titulares de las Coordinaciones Generales y de las Direcciones Generales tienen las siguientes facultades genéricas:”, específicamente lo que a la letra señalan las fracciones:*

- “I. Planear, coordinar y evaluar las acciones de las Unidades Administrativas de su adscripción;*
- II. Organizar, dirigir, evaluar y supervisar<sup>1</sup> el desarrollo de las funciones a su cargo.”*

---

<sup>1</sup> Negritas adicionadas.





## Título 1. Disposiciones Generales

### 1.1 Propósito

Establecer los criterios generales para que las Unidades Administrativas supervisen los servicios que ofrece y las acciones que realiza la Procuraduría Agraria (Procuraduría), para la defensa de los derechos de los sujetos agrarios, mediante la aplicación de las atribuciones que le confiere la LA, especialmente aquellos que se ejecutan a través de su estructura en las entidades federativas.

### 1.2 Objetivos

#### 1.2.1 Objetivo general

Verificar que los servicios que ofrece y las acciones que ejecuta la Procuraduría a los sujetos agrarios, a través de su estructura en las entidades federativas (Oficinas de Representación), se realicen conforme al marco legal aplicable y a la normatividad respectiva, en beneficio de los sujetos agrarios.

#### 1.2.2 Objetivo específico

Contar con información veraz y oportuna para mejorar las acciones y los servicios que brinda la Procuraduría dirigidos a los sujetos agrarios.

### 1.3 Alcance

#### 1.3.1 Servicios y acciones

- Los servicios que otorga la Procuraduría a través de los organizadores y/o abogados agrarios.





- Los procesos y normatividad aplicable de los servicios otorgados.
- El cumplimiento de las facultades y responsabilidades de las Oficinas de Representación, y las Residencias, así como los organizadores y abogados agrarios.
- La calidad de los servicios brindados a las y los sujetos agrarios.
- Otras acciones relevantes.

### 1.3.2 Universos muestrales

- Servicios que otorga la Procuraduría: (asesorías, representación legal, capacitación, expedientes, instrumentos de organización interna...).
- Acciones que ejecuta la Procuraduría a favor de las y los sujetos agrarios, y en cumplimiento de sus atribuciones.
- Representaciones.
- Residencias.
- Centros de Atención Agraria.
- Organizadores y/o abogados agrarios.
- Las y los Sujetos Agrarios, en lo individual y en lo colectivo.

El Esquema General de Supervisión no sustituye las acciones de verificación que deban realizar las Unidades Administrativas de la Procuraduría; contempla ampliar, fortalecer y/o complementar los esquemas de supervisión específicos que establezcan dichas Unidades Administrativas.





#### 1.4 Coordinación del Procedimiento de Supervisión

La Dirección de Planeación, Evaluación y Supervisión (DPES), será la Unidad Administrativa responsable de coordinar el Esquema General de Supervisión.

#### 1.5 Responsables de la supervisión

Es obligación de las Coordinaciones y de las Direcciones Generales supervisar que los servicios que ofrece la Procuraduría, bajo su responsabilidad, así como los procesos y acciones derivadas de los mismos, se realicen conforme al presente Esquema y demás normatividad aplicable, en coordinación con la DPES.

#### 1.6 Temporalidad

La supervisión de los servicios y acciones de la Procuraduría, en el marco del Esquema General de Supervisión, se podrá realizar en cualquier momento del año, conforme lo establezcan las Unidades Administrativas, con base en el otorgamiento de los servicios y la realización de las acciones correspondientes.

#### 1.7 Integración y análisis de la información

Podrá solicitar opinión y apoyo de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación (DGTIC), en el ámbito de sus atribuciones, la DPES podrá establecer una plataforma para la colecta, procesamiento de datos y análisis de la información generada del Esquema General de Supervisión, que facilite el seguimiento y control.



## Título 2. Esquema General de Supervisión

### 2.1. Consideraciones

Para el año 2025 se podrán llevar a cabo pruebas piloto de supervisión en el marco del Esquema General de Supervisión.

Para 2026 las Unidades Administrativas, con apoyo de la DPES, definirán la estrategia de supervisión a seguir, acorde a las especificidades particulares de cada uno de los servicios a su cargo y las acciones específicas que ejecutan.

### 2.2 Fases de supervisión

El Esquema General de Supervisión se instrumentará conforme a las fases, etapas, instrumentos de colecta y actividades que se describen en las páginas siguientes.

#### 2.2.1 Fase 1. Planeación (Diseño y preparación de la supervisión)

##### 2.2.1.1 Definición de servicios y/o acciones a supervisar

Las Unidades Administrativas determinarán, con apoyo de la DPES, los servicios o acciones a supervisar, que les permita identificar áreas de mejora en beneficio de los sujetos agrarios conforme a lo establecido en el apartado 1.3.

##### 2.2.1.2 Diseño y elaboración de los instrumentos de colecta de información (instrumentos de supervisión)

El Esquema General de Supervisión se realizará a través de instrumentos de colecta, tipo encuestas. La información que se solicite en dichos instrumentos de





colecta, será determinada por las Unidades Administrativas, de acuerdo con los aspectos relevantes que ésta decida supervisar.

Los instrumentos de colecta deberán contener reactivos con preguntas cerradas “sí”, “no” y “no aplica”, cuya respuesta “no” sugiere un área de mejora.

Lo anterior para facilitar la colecta y el manejo de la información recabada, así como agilizar su análisis y seguimiento. Particularmente, para la definición de acciones correctivas a cada una de las áreas de mejora detectadas.

Los instrumentos de colecta de información que determinen las Unidades Administrativas deberán apegarse a las características descritas anteriormente, y al formato tipo proporcionado por la DPES (anexo 5.1).

Se recomienda establecer un instrumento de colecta por cada etapa contemplada en el Esquema General de Supervisión, mismas que se detallan en el apartado 2.2.2.3, así como una para cada servicio o acciones que se decida supervisar.

La DPES brindará el apoyo requerido por las Unidades Administrativas para la elaboración de los instrumentos de colecta, conforme al formato proporcionado por la propia DPES en formato Word, cuyas versiones finales deberán ser autorizadas y firmadas por los titulares de las Unidades Administrativas.

### 2.2.1.3 Diseño, selección y distribución de la muestra

Los elementos para supervisar deberán seleccionarse a través de diseños muestrales específicos, con propiedades estadísticas suficientes para evitar sesgos.





Dichos diseños muestrales buscarán asegurar objetividad en la selección de casos y permitirán obtener resultados representativos, con niveles adecuados de precisión y confianza, conforme a los criterios técnicos, operativos y territoriales a evaluar.

Las Unidades Administrativas serán las encargadas de calcular la muestra, con el apoyo de la DPES, con base en la información con la que cuenten.

- ✓ Se propone utilizar el algoritmo para determinar el tamaño de la muestra que se adjunta al presente documento como anexo 5.2, en el cual se emplea el Método de Estimación de Proporciones.
- ✓ El tamaño de la muestra dependerá de los recursos disponibles (monetarios, humanos y materiales).

Además, el anexo 5.2 citado contiene una plantilla para la selección de número de manera aleatoria, lo cual permitirá elegir sin sesgos los elementos a supervisar ([Supervisión PA - OneDrive](#)).

En casos excepcionales, se podrá implementar el Método de Muestreo Mixto (MMM); integra un muestreo probabilístico y otro no probabilístico, lo que representa una alternativa viable, cuando la aleatoriedad es muy costosa, además de permitir seleccionar casos accesibles o disponibles (muestreo no probabilístico por conveniencia).





Cabe mencionar que el MMM, aunque reduce el rigor estadístico, permite la viabilidad operativa y se reconoce como una práctica común en casos con limitaciones de recursos, además de ser sencillo, flexible y adaptable.

#### 2.2.1.4 Supervisión dirigida

Las Unidades Administrativas podrán implementar supervisiones focalizadas en áreas o aspectos que requieran atención específica (supervisión dirigida), en virtud de que pueden derivar en riesgos y/o problemas operativos, por ejemplo: quejas, denuncias, incumplimiento de metas, demanda de servicios no cubierta, acciones irregulares, entre otras.

La aplicación de este tipo de supervisión contribuye a identificar áreas de mejora e implementar cambios efectivos en situaciones particulares.

La detección de áreas de mejora y establecimiento de acciones correctivas así como el seguimiento al cumplimiento de estas últimas se procederá conforme a lo descrito en el apartado 2.2.3 *Fase 3. Seguimiento*.

#### 2.2.1.5 Elaboración del Programa Anual de Trabajo de Supervisión (PATS)

Las Unidades administrativas en coordinación con la DPES elaboran PATS se establecerán las metas a supervisar, la metodología, la muestra de acuerdo con lo que determinen las Unidades Administrativas, entre otros aspectos que se consideren relevantes incluir.



## 2.2.2 Fase 2. Ejecución de la supervisión

Las Unidades Administrativas deberán designar, por oficio, a un Responsable de supervisión para coordinar y dar seguimiento al Esquema General de Supervisión.

### 2.2.2.1 Designación de supervisores

Las Unidades Administrativas, y en su caso la DPES, designarán al menos dos personas que podrán llevar a cabo la supervisión, las cuales podrán ejecutar supervisiones de todos los servicios o acciones de la Procuraduría, independientemente de que correspondan al área a la que están adscritos.

Las Unidades Administrativas respectivas y/o de la DPES emiten oficio para que las personas designadas acrediten su calidad de supervisores.

### 2.2.2.2 Capacitación de personal

Las personas designadas como supervisoras recibirán una capacitación para asegurar que dicha supervisión se realice con eficiencia.

La capacitación incluirá, entre otras cosas:

- El esquema de supervisión;
- Las características de los servicios y acciones a supervisar;
- Aplicación de instrumentos de colecta;
- En su caso, el manejo de la plataforma para la colecta, la captura y el análisis de información.





### 2.2.2.3 Implementación de la supervisión (aplicación de los instrumentos por etapas)

La implementación de la supervisión se propone realizarla en tres etapas, a través de la aplicación de instrumentos de colecta. Es decir, para cada etapa se elaborará un instrumento de colecta, mediante el cual las personas designadas la llevarán a cabo.

La información que se recabe a través de los instrumentos de colecta se procesará, en su caso, en la base de datos y/o herramienta informática que se diseñe para tal efecto. Será responsabilidad de las personas que participen como supervisoras que la información que recaben esté integrada correctamente a dicha base de datos o herramienta informática.

Las etapas de la implementación de supervisión planteadas se describen a continuación:

#### Etapa 1.- Programación del servicio o acción

- Programación de metas.
- Determinación de beneficiarios.
- Disponibilidad del recurso.
- Conocimiento normativo.
- Seguimiento y retroalimentación de funciones.



El instrumento de colecta o cuestionario para supervisar la Etapa 1, es aplicable a Representantes, Subrepresentantes y Residentes, así como a Organizadores y Abogados Agrarios.

#### Etapa 2.- Provisión del servicio o ejecución de acciones

- Cumplimiento normativo.
- Revisión del expediente (en su caso).
- Otras variables.

El instrumento de colecta o cuestionario para supervisar la Etapa 2, es aplicable a las personas que brindan los servicios o ejecutan las acciones (Representantes, Subrepresentantes, Titulares de Residencias, Organizadores y/o Abogados Agrarios). Su alcance comprende servicios, acciones, expedientes y procesos.

Se recomienda elaborar un instrumento de supervisión por servicio, acción, grupo de servicios o grupo de acción, estos últimos cuando sea posible su integración por las semejanzas que guardan.

#### Etapa 3.- Valoración del servicio por sujetos agrarios

- Calidad del servicio.
- Duración del servicio.
- Claridad de los requisitos.
- Pertinencia del servicio.



El instrumento de colecta o cuestionario para supervisar la Etapa 3, es aplicable a los sujetos agrarios, incluidos los Núcleos Agrarios.

Como anexo 5.1 se incluyen el formato de los instrumentos de colecta respectivos, junto con las guías de requisitado correspondientes.

### 2.2.3 Fase 3. Seguimiento

#### 2.2.3.1 Identificación de área de mejora

Las Unidades Administrativas, con el apoyo de la DPES, analizarán la información recabada con los instrumentos de colecta citados y, en su caso, capturada en la base de datos o herramienta informática. Prioritariamente, identificarán las áreas de mejora; es decir, los reactivos que presenten una respuesta “no” y/o las observaciones de dichos reactivos para su atención y seguimiento.

#### 2.2.3.2 Definición de acciones correctivas a área de mejora

De cada una de las áreas de mejora identificadas, las Unidades Administrativas definirán las acciones correctivas correspondientes.

Las acciones correctivas que correspondan a Oficinas de Representación, serán notificadas por las Unidades Administrativas por los medios oficiales respectivos, especificándole las medidas a implementar para su solución, así como los tiempos para su atención o implementación. Dichas acciones correctivas se harán del conocimiento de la Coordinación General de Oficinas de Representación y de la DPES para que, en su caso, apoyen en el seguimiento correspondiente.



Las Oficinas de Representación atienden y reportan a las Unidades Administrativas los avances y los resultados de cada una de las acciones correctivas que les sean turnadas en los tiempos establecidos.

De igual manera, las UA implementarán las acciones correctivas a las áreas de mejora que correspondan a ellas mismas.

#### 2.2.3.3 Informe final

Las Unidades Administrativas elaborarán un informe final que contenga al menos: introducción, elementos supervisados, áreas de mejora detectadas, acciones correctivas establecidas, entre otros.

#### 2.2.3.4 Seguimiento al cumplimiento de acciones correctivas

Será responsabilidad de las Unidades Administrativas dar seguimiento al cumplimiento de las acciones correctivas que turnen a las Oficinas de Representación.

La DPES establecerá el mecanismo de avance y seguimiento a las áreas de mejora y acciones correctivas correspondientes.

### 2.3 Escenarios de Supervisión

Considerando la disponibilidad presupuestaria para llevar a cabo la supervisión, se proponen tres escenarios, mismos que se describen en el anexo 5.3.



## 2.4 Consideraciones adicionales

Se incorporarán al Esquema General de Supervisión los servicios y/o acciones de interés que determinen las Unidades administrativas.

Por lo que se refiere a servicios y/o acciones en los que la Procuraduría ya tiene establecida una supervisión, se podrán adaptar al Esquema General de Supervisión mediante el establecimiento, en su caso, de instrumentos de supervisión según las características de los procesos.

La colecta de la información se realizará a través de los instrumentos, utilizando, en su caso, la plataforma planteada en el esquema general (colecta con dispositivos móviles y, manejo y análisis a través de bases de datos, para evitar la captura de información).

En cualquier escenario se utilizará una plataforma que incluirá:

- a) Aplicación móvil para el levantamiento de la información a través de los instrumentos de supervisión.
- b) Aplicación informática para la integración y análisis de la información.

De igual forma, el seguimiento se implementará conforme a lo planteado en el esquema general.

Las ventajas de establecer el Esquema General de Supervisión, es contar con un sistema homologado para la colecta, análisis y seguimiento de la información, la facilidad de identificación de áreas de mejora y establecimiento de acciones





correctivas, así como definir acciones correctivas a las áreas de mejora específicas y genéricas.





### 3. Descripción del proceso

Responsable(s)	Actividad	Documento
<b>Fase 1. Planeación (diseño y preparación de la supervisión)</b>		
DPES	1. Elabora propuesta del Esquema General de Supervisión.	Esquema General de Supervisión
Oficina del Procurador	2. Autoriza y emite el Esquema General de Supervisión.	Comunicado del EGS
UA	3. Definen la estrategia de supervisión, en coordinación con la DPES.	Estrategia de supervisión
UA	4. Determinan los servicios o acciones a supervisar, con apoyo de la DPES	Servicios o acciones para supervisar
UA	5. Elaboran los instrumentos de colecta, con apoyo de la DPES	Instrumentos de colecta
UA	6. Calculan el tamaño de la muestra y seleccionan los elementos a supervisar, con apoyo de la DPES	Muestra a supervisar
UA	7. Elaboran el Programa anual de trabajo, en coordinación con la DPES	Programa anual de trabajo
DPES	8. En su caso, establece una plataforma para colecta, procesamientos de datos y análisis	Plataforma de colecta de datos
<b>Fase 2. Ejecución de la supervisión</b>		
UA	9. Designan por oficio a los responsables de supervisión	Oficio designación a responsables de supervisión y supervisores



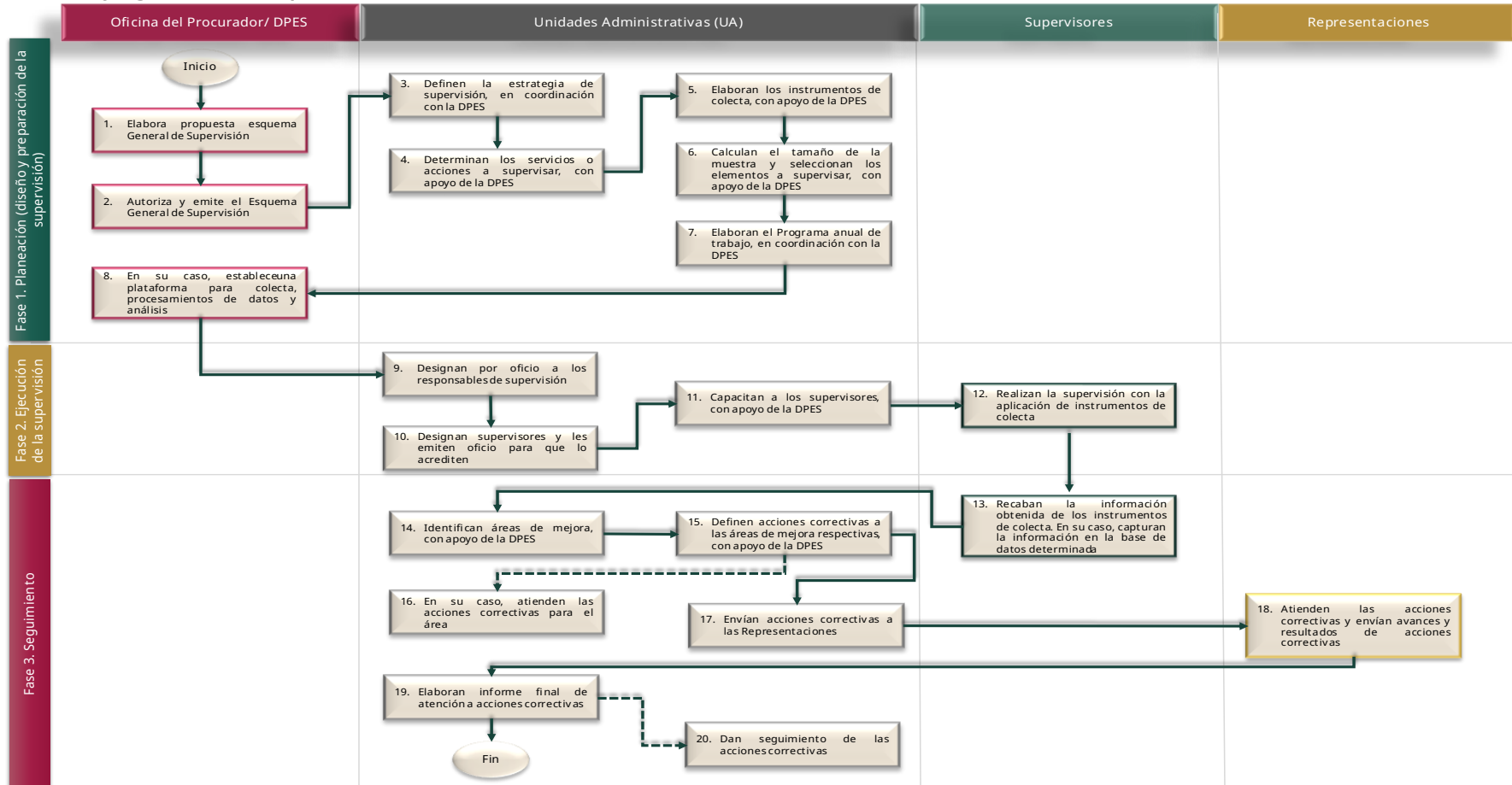


Responsable(s)	Actividad	Documento
UA	10. Designan supervisores y les emiten oficio para que lo acrediten	Oficio que acreditara a supervisores
UA	11. Capacitan a los supervisores, con apoyo de la DPES	Material de capacitación
Supervisores	12. Realizan la supervisión con la aplicación del o los instrumentos de colecta	Instrumentos de colecta requisitados
<b>Fase 3. Seguimiento</b>		
Supervisores	13. Recaban la información obtenida de los instrumentos de colecta. En su caso, capturan la información en la base de datos determinada	Bases de datos
UA	14. Identifican las áreas de mejora, con apoyo de la DPES	Reporte
UA	15. Definen acciones correctivas a las áreas de mejora respectivas, con apoyo de la DPES	Reporte
UA	16. <i>En su caso, atienden acciones correctivas para el área</i>	<i>Relación de acciones correctivas</i>
UA	17. Envían acciones correctivas a las Representaciones, con copia a la CGOR y a la DPES para conocimiento y apoyo	Oficios o correos electrónicos respectivos
OR	18. Atienden las acciones correctivas y envían avances y resultados de acciones correctivas	Reporte
UA	19. Elaboran informe final de atención a acciones correctivas	Informe final
UA	20. <i>Dan seguimiento de las acciones correctivas, con el apoyo de la CGOR y la DPES</i>	<i>Reporte de acciones atendidas</i>





### 3.1. Flujograma del proceso





#### 4. Glosario de términos

**Acción correctiva:** Medidas para prevenir o disminuir la ocurrencia futura de algún problema, suceso o inconsistencia detectada. Se acompaña de un plan de acciones o tareas con responsables y fechas definidas para su implementación.

**Área de mejora:** Conjunto de pasos y actividades específicas que se realizan para implementar la mejora dentro de una unidad administrativa en donde, tras la supervisión se identifican oportunidades para optimizar su desempeño, corregir deficiencias y fortalecer el cumplimiento de sus objetivos.

**Enlace de supervisión:** Personal designado por las Unidades Administrativas que actúa como apoyo en la coordinación y comunicación en conjunto con la DPES entre las distintas áreas con el propósito de que la información fluya de manera oportuna. Debe formar parte de la estructura y con nivel jerárquico para la toma de decisiones.

**Instrumento de colecta:** Medios a través de los cuales el supervisor obtiene la información necesaria para satisfacer el cumplimiento de los estándares de calidad previstos de acuerdo con las normas, políticas, procedimientos y pautas establecidas.

**Núcleo agrario:** Término genérico con el cual se identifica a los núcleos de población ejidales o comunales constituidos legalmente mediante Resolución Presidencial, resolución jurisdiccional o acuerdo de voluntades; en este último





caso, constituido de conformidad con lo establecido en los artículos 90 y 91 de la Ley Agraria.

Sujeto agrario: Ejidos y comunidades, las personas ejidatarias, comuneras y posesionarias y sus sucesoras; pequeñas propietarias, avecindadas, jornaleras agrícolas, colonas, poseedoras de terrenos baldíos o nacionales y campesinas en general.

Supervisión: Proceso que se implementa con el objetivo de proporcionar información sobre la implementación y operación de los servicios y/o acciones, para fortalecer y mejorar los procedimientos, además de facilitar la toma de decisiones basada en evidencias.

Supervisores: Personas designadas para llevar a cabo la supervisión.

Unidades administrativas: Se refiere a las Coordinaciones y Direcciones Generales de las que se integra la Procuraduría Agraria (Coordinación General de Oficinas de Representación, Coordinación General de Organización y Desarrollo Agrario, Dirección General de Apoyo al Ordenamiento de la Propiedad Rural, Dirección General de Conciliación y Servicios Periciales, Dirección General Jurídica y de Representación Agraria, Dirección General de Organización Agraria, Secretaría General).

Universo muestral: Conjunto de elementos de una población o universo del cual se requiere obtener información, por lo que debe ser representativa de la población.





## 5. Anexos

### 5.1. Formatos de instrumento de colecta de información

#### 5.1.1 Etapa 1.1 Programación de metas

<b>1</b>	Fecha de aplicación:	DD	MM	AA		
<b>2</b>	Tipo de servicio o acción					
<b>3</b>	Nombre completo del servidor público encuestado (relacionado con el tipo del servicio)					
	Nombre	Primer apellido	Segundo apellido			
<b>4</b>	1. Nivel jerárquico del encuestado					
	Representante	Subrepresentante operativo	Jefe de Residencia	Organizador agrario	Abogado agrario	Otro (especificar):
<b>5</b>	Oficina de Representación	<b>6</b>		Nombre de la Residencia (en su caso)		

Etapa 1.1 Programación de metas: aplicable a servidores públicos de territorio relacionados con el tipo de servicio

REACTIVOS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1.				
2.		<b>8</b>		<b>9</b>
3.				
4.				
5.				

**10**      6.      ¿?

<p style="text-align: center;"><b>11</b></p> <hr/> <p>Nombre y Firma del supervisor</p>	<hr/> <p>Nombre y Firma del encuestado</p>
---	--





## Descripción del formato etapa 1.1

Instrumento de colecta de información para la “Etapa 1. Programación de metas: aplicable a funcionarios de territorio relacionados con el tipo de servicio”.

1. Fecha de aplicación de la encuesta.
2. Alguno de los 29 servicios (o modalidad) que la Procuraduría Agraria brinda o acción realizada a favor de los sujetos agrarios (ejemplos: listas de sucesión, representación legal, asesoría jurídica, conciliación agraria, actualización de padrones, gestión administrativa, etc.).
3. Nombre completo del servidor público encuestado (representante, subrepresentante operativo, jefe de residencia, organizador o abogado agrario, o quién brinde el servicio o ejecute la acción).
4. Nivel jerárquico del servidor público encuestado.
5. Oficina de representación a la que pertenece el servidor público encuestado.
6. En su caso, la Residencia a la que pertenece el servidor público encuestado.
7. Los reactivos o preguntas cerradas que determine realizar la unidad administrativa respectiva, conforme a las características planteadas en los lineamientos.
8. Respuestas a cada reactivo.
9. Espacio de observaciones, por si se considera necesario realizarlas.
10. En su caso, espacio para reactivos o preguntas abiertas que considere realizar la unidad administrativa respectiva.
11. Nombre y firma del encuestado y del supervisor.





### 5.1.2 Etapa 1.2 Marco normativo

1	Fecha de aplicación:	DD	MM	AA

2	Nombre completo del servidor público encuestado		
	Nombre	Primer apellido	Segundo apellido

3	2. Nivel jerárquico del encuestado						
	4	Representante	Subrepresentante operativo	Jefe de Residencia	5	Organizador agrario	Abogado agrario

Oficina de Representación		Nombre de la Residencia (en su caso)	
---------------------------	--	--------------------------------------	--

Etapa 1.2 Marco normativo: aplicable a servidores públicos de territorio.

REACTIVOS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1.				
2.				
3.		7		8
4.				
5.				

9	6. ¿?
---	-------

10	Nombre y Firma del supervisor
----	-------------------------------

Nombre y Firma del encuestado
-------------------------------





## Descripción del formato etapa 1.2

Instrumento de colecta de información para la “Etapa 1.2 Marco normativo: aplicable a funcionarios de territorio”.

1. Fecha de aplicación de la encuesta.
2. Nombre del servidor público encuestado (representante, subrepresentante operativo, jefe de residencia, organizador o abogado agrario, o quién brinde el servicio o ejecute la acción).
3. Nivel jerárquico del servidor público encuestado.
4. Oficina de representación a la que pertenece el servidor público encuestado.
5. En su caso, la residencia a la que pertenece el servidor público encuestado.
6. Los reactivos o preguntas cerradas que determine realizar la unidad administrativa respectiva, conforme a las características planteadas en los lineamientos.
7. Respuestas a cada reactivo
8. Espacio de observaciones, de ser necesario.
9. En su caso, espacio para reactivos o preguntas abiertas que considere realizar la unidad administrativa respectiva.
10. Nombre y firma del encuestado y del supervisor.



### 5.1.2 Etapa 2. Ejecución del servicio o acción.

<b>1</b>	Fecha de aplicación:	DD	MM	AA
<b>2</b>	Tipo de servicio o acción			
	Nombre completo del servidor público encuestado (relacionado con el tipo del servicio)			
<b>3</b>	Nombre	Primer apellido	Segundo apellido	
<b>4</b>	Nivel jerárquico del encuestado			
	Organizador agrario	Abogado agrario	Otro (especificar):	
<b>5</b>	Oficina de Representación	<b>6</b>	Nombre de la Residencia (en su caso)	

**Etapa 2** Ejecución del servicio o acción: Aplicable a organizadores y abogados agrarios, o quien brinde el servicio o acción.

REACTIVOS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
7.				
8. <span style="float: right;"><b>7</b></span>		<b>8</b>		<b>9</b>
9.				
10.				
11.				

**10** 2.¿?

---

Nombre y Firma  
del supervisor

**11**

Nombre y Firma  
del encuestado





## Descripción del formato etapa 2

Instrumento de colecta de información para la “Etapa 2. Ejecución del servicio o acción: Aplicable a organizadores y abogados agrarios”.

1. Fecha de aplicación de la encuesta.
2. Alguno de los 29 servicios (o modalidad) que la Procuraduría Agraria brinda o acción realizada a favor de los sujetos agrarios (ejemplos: listas de sucesión, representación legal, asesoría jurídica, conciliación agraria, actualización de padrones, gestión administrativa, etc.).
3. Nombre del servidor público encuestado (organizador o abogado agrario, o quién brinde el servicio o ejecute la acción).
4. Nivel jerárquico del servidor público encuestado.
5. Oficina de representación a la que pertenece el servidor público encuestado.
6. En su caso, la Residencia a la que pertenece el servidor público encuestado.
7. Los reactivos o preguntas cerradas que determine realizar la unidad administrativa respectiva, conforme a las características planteadas en los lineamientos.
8. Respuestas a cada reactivo.
9. Espacio de observaciones, de ser necesario.
10. En su caso, espacio para reactivos o preguntas abiertas que considere realizar la unidad administrativa respectiva.
11. Nombre y firma del encuestado y del supervisor.





### 5.1.3 Etapa 3. Calidad del servicio: aplicable a los Sujetos Agrarios

		<b>1</b>		
		Fecha de aplicación:		
		DD	MM	AA
<b>2</b>		Tipo de servicio o acción		
<b>3</b> Nombre completo del sujeto agrario que recibió el servicio o acción, en caso de núcleo agrario nombre y cargo de quien atiende la encuesta				
Nombre(s)		Primer Apellido	Segundo Apellido	En caso de núcleo agrario, especificar el cargo
<b>4</b>				
Calidad agraria:	Ejidatario	Comunero	Posesionario	Avecindado
			Núcleo agrario	Otro sujeto agrario (especificar):
<b>5</b> Nombre del Núcleo agrario				Tipo de núcleo agrario
				Ejido      Comunidad

### Etapa 3 Calidad del servicio: aplicable a los Sujetos Agrarios

REACTIVOS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1.				
2.				
3. <b>6</b>		<b>7</b>		<b>8</b>
4.				
5.				

**9** 6. ¿?

---



---

**10** ¿ Si quien respondió la encuesta es diferente al sujeto agrario que recibió el servicio o acción, anotar el nombre completo y parentesco?

---

	<b>11</b>	
Nombre y Firma del supervisor		Nombre y Firma del encuestado

Descripción del formato Etapa 3.





Instrumento de colecta de información para la “Etapa 3. Calidad del servicio: aplicable a los Sujetos Agrarios”.

1. Fecha de aplicación de la encuesta.
2. Alguno de los 29 servicios (o modalidad) que la Procuraduría Agraria brinda o acción realizada a favor de los sujetos agrarios (ejemplos: listas de sucesión, representación legal, asesoría jurídica, conciliación agraria, actualización de padrones, gestión administrativa, etc.).
3. Nombre del sujeto agrario encuestado o del representante del núcleo agrario (ejemplo: ejidatario, comunero, presidente, secretario o tesorero de comisariado ejidal o representante de bienes ejidales o el representante de vigilancia).
4. Calidad agraria de la persona beneficiaria (ejidatario, comunero, posesionario, avcindado, núcleo agrario) u otro (pequeño propietario, jornalero agrícola, etc.).
5. Nombre y tipo del núcleo agrario al que pertenece el sujeto agrario que recibió el servicio o acción.
6. Los reactivos o preguntas que determine realizar la unidad administrativa respectiva.
7. Respuestas a cada reactivo, conforme a las características planteadas en los lineamientos.
8. Espacio de observaciones, de ser necesario.
9. En su caso, espacio para reactivos o preguntas abiertas que considere realizar la unidad administrativa respectiva.
10. En su caso, nombre completo y parentesco de quien respondió la encuesta.
11. Nombre y firma del encuestado y del supervisor.





## 5.2.- Descripción del método de estimación de la muestra.

Desarrollo de la metodología para determinar el tamaño de muestra a utilizar, mediante el método de estimación de proporciones.

### 1.1. Metodología

El objetivo de este método de muestreo es estimar SOLAMENTE LAS PROPORCIONES de las variables de interés de una población, con base en la información contenida en la muestra, y con ello poder hacer inferencias.

### 1.2. Algoritmo para el cálculo del tamaño de muestra

En los estudios de muestreo para estimar las proporciones, la ecuación para calcular el tamaño de muestra ( $n$ ), es:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

$n$  = tamaño de la muestra

$N$  = tamaño de la población o universo a estudiar

$Z$  = es un valor de tablas de  $Z$ , obtenido de acuerdo con la confiabilidad especificada, cuando la distribución del estimador es normal o aproximadamente normal. Si el nivel de confianza se fija en 95%, el valor de tablas para  $Z$  es igual a 1.96

$e$  = es el porcentaje de error aceptado



$p$  = es la proporción de individuos que poseen cierta característica

$q$  = es la proporción de individuos que no poseen cierta característica ( $q = 1-p$ )

Normalmente se fijan valores de  $p=q=0.5$  para maximizar la varianza

Al utilizar el algoritmo anterior, se tiene la siguiente restricción:

- La ecuación es válida solamente cuando el estudio involucra la estimación de proporciones.

Se incluye una plantilla en archivo Excel para la determinación del tamaño de la muestra y la selección aleatoria de los elementos a supervisar.





### 5.3. Escenarios de supervisión.

#### 5.3.1. Escenario 1

Considera la disponibilidad de recursos para llevar a cabo el esquema de supervisión. El personal designado podrá hacer la supervisión de cualquier servicio que se determine.

La aplicación de los instrumentos es de manera presencial, lo que permite obtener más información que la establecida en los instrumentos de supervisión, para valorar los elementos a supervisar.

#### 5.3.2. Escenario 2

Se considera escasez de recursos para la implementación de la supervisión, por tal motivo, se implementa la supervisión en la modalidad en cascada. Cada nivel de supervisores públicos es supervisado por su inmediato superior.

La supervisión se organiza en diferentes niveles, a cada nivel le corresponde supervisar su nivel inferior; constituyendo el primer nivel las Unidades Administrativas, segundo nivel las Representaciones, tercer nivel las Residencias y cuarto nivel abogados y/o organizadores agrarios, cómo se ilustra a continuación:



En esta modalidad de supervisión se considera la participación del personal de las Unidades Administrativas comisionado a las Oficinas de Representación contempladas en la muestra, las cuales además de atender el objetivo de la comisión, aplicarán los instrumentos de colecta de información de las diferentes Unidades Administrativas conforme a la distribución de la muestra previamente establecida en el esquema de supervisión contemplada en el escenario 1, de igual forma, las Oficinas de Representación realizarán el mismo proceso a las Residencias, a los organizadores y/o abogados agrarios, además de los núcleos agrarios, lo anterior a fin de optimizar los recursos y, supervisar los servicios y/o acciones que determinen las unidades administrativas.

En este escenario las Oficinas de Representación y las Residencias podrán designar a personal a su cargo, así como organizadores y/o abogados agrarios para ejecutar la supervisión. De igual forma funcionarios de nivel central podrán supervisar en comisiones específicas las etapas 1, 2 y 3.





Por lo que corresponde a la determinación de la muestra en la etapa 2, se podrá realizar con el método aleatorio con personal de territorio (personal designado por el representante o el, residente, o directamente).

Asimismo, es factible utilizar el método mixto en la etapa 3 considerando la aplicación del método no probabilístico.

### 5.3.3. Escenario 3

No se consideran recursos ni personal disponible para la implementación de la supervisión, por lo que dicho proceso se realizará de manera remota con la coordinación de las Unidades Administrativas y la DPES, mediante la utilización de herramientas y tecnologías digitales para la aplicación de los instrumentos de supervisión. Los instrumentos de supervisión se podrán enviar vía electrónica (WhatsApp o correo electrónico).

En esta modalidad de supervisión se considera la aplicación de los instrumentos de colecta de información de manera remota, sin la intervención de un supervisor, mediante el requisitado de un formulario por parte del personal de la Procuraduría acorde a la distribución de la muestra previamente establecida como se especifica en el apartado de diseño y distribución de la muestra, y la etapa a la que corresponda.

Por lo anterior, se enviará a cada Oficina de Representación y Residencia la muestra a supervisar y los instrumentos de colecta para su aplicación en las





etapas 1 y 2 aplicables a Representaciones y Residencias, así como a Organizadores y Abogados Agrarios.

En la etapa 3, correspondiente a la valoración del servicio de los sujetos agrarios, los instrumentos de colecta se aplicarán con apoyo del personal de las unidades administrativas conforme se presente la oportunidad de realizar la aplicación del instrumento; lo anterior, con base en el muestreo no probabilístico por conveniencia.

