

FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
21	07	2011	1
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	
15	05	2015	1 / 7

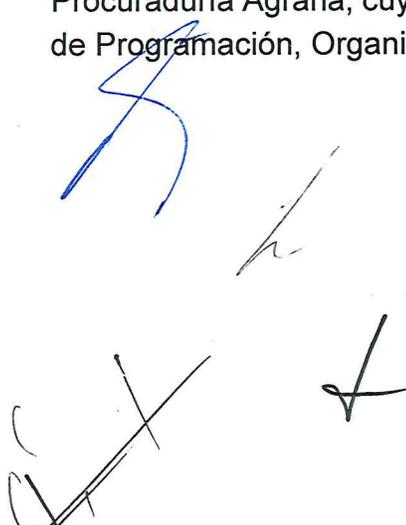
### Control de Actualizaciones

Revisión Nº	Motivo del Cambio	Fecha de Actualización			Nº de páginas del Manual anterior	Nº de páginas del Manual Actual
		Día	Mes	Año		
1	Adecuación del servicio de "Atención de Audiencia", reduciendo las actividades y tiempos de ejecución del servicio.	15	05	2015	5	5

Nº de página anterior	Cambios Realizados	Nº de página actual
14 - 18	La reducción de actividades obedece a la necesidad de optimizar y eficientar los servicios institucionales que se brindan a los sujetos agrarios.	3 - 7
14 - 18	Se incluye el registro digital del acta de la audiencia de comparecencia debidamente firmada, al Centro de Innovación e Información Agraria (CIIA).	3 - 7
14 - 18	Se reduce el plazo de ejecución del servicio en un 50%, a efecto de proporcionar celeridad en la respuesta del mismo.	3 - 7

La propuesta de reducción de actividades, atiende a la necesidad de optimizar y eficientar los servicios institucionales que se brindan a los sujetos agrarios; en consecuencia, no incide en el marco normativo señalado en el capítulo correspondiente.

El presente adendum queda autorizado a los 15 días del mes de mayo del año 2015, debiendo ser incorporado como anexo al Manual Único de Procedimientos Sustantivos de la Procuraduría Agraria, cuyo resguardo queda bajo la responsabilidad de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto.



MANUAL ÚNICO DE  
PROCEDIMIENTOS SUSTANTIVOS  
DE LA PROCURADURÍA AGRARIA

FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
21	07	2011	1
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	2 / 7
15	05	2015	

**Elaboró**



**José Arturo Flores González**  
Director General de Quejas y Denuncias

**Supervisó**



**Rubén Treviño Castillo**  
Subprocurador General Agrario

**Validó**



**Filiberto Cepeda Tijerina**  
Secretario General

**Autorizó**



**Cruz López Aguilar**  
Procurador Agrario



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
21	07	2011	1
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	3 / 7
15	05	2015	

## Atención de Audiencia

### Objetivo del Procedimiento.

Orientar e informar a los sujetos agrarios que acuden ante la Procuraduría Agraria, sobre las acciones que pudieran ejercitar o los trámites que deben realizar; así como la inmediata canalización de sus planteamientos, peticiones e inconformidades a las instancias competentes para su atención.

#### 1.1.1. Normas de Operación.

La asesoría, orientación e información que se otorgue a los sujetos agrarios, podrá ser mediante comparecencia, escrita o vía telefónica.

Por cada uno de los asuntos atendidos se levanta acta correspondiente, en la que se exponga el planteamiento, petición o inconformidad de los sujetos agrarios, en la que se hace constar la atención brindada.

Los asuntos que se atiendan mediante audiencia deberán ser registrados en el CIIA en el rubro de Registro de Cédula de Audiencia.

En su caso, las solicitudes de intervención se canalizarán a la instancia a la que corresponda su atención.

### Alcance

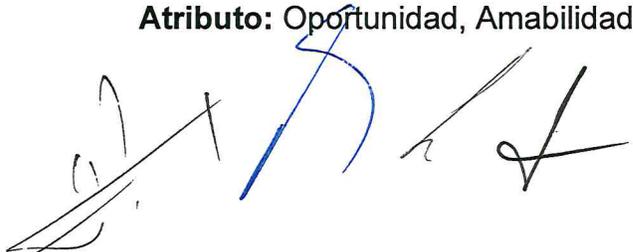
El procedimiento inicia con la comparecencia, presentación del escrito o llamada telefónica del sujeto agrario a las oficinas de la Procuraduría Agraria; recabándose sus generales; expone su planteamiento, petición o inconformidad, se otorga la asesoría, orientación e información y, concluye con la entrega del acta de correspondiente en la que se hace constar la atención brindada.

Sujetos agrarios (Ejidos, comunidades, ejidatarios, comuneros, poseionarios, sucesores, pequeños propietarios, avocindados, jornaleros agrícolas, colonos, poseedores de terrenos nacionales o baldíos y campesinos en general).

#### 1.1.2. Indicadores.

**Tipo de indicador:** Indicador de desempeño.

**Atributo:** Oportunidad, Amabilidad/ Trato y Honestidad



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
21	07	2011	1
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	4 / 7
15	05	2015	

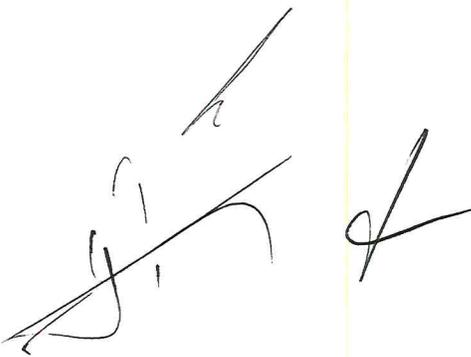
**Fórmula del indicador:**

**HONESTIDAD:** El total de veces en que el sujeto agrario encuestado respondió que no se le solicitó dinero por 100 / total de sujetos agrarios encuestados.

**AMABILIDAD:** El total de veces en que el sujeto agrario encuestado respondió que se le atendió con amabilidad por 100 / total de sujetos agrarios encuestados.

**ESTANDARES**

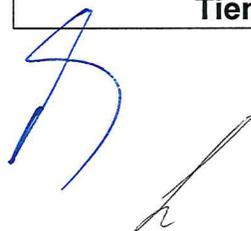
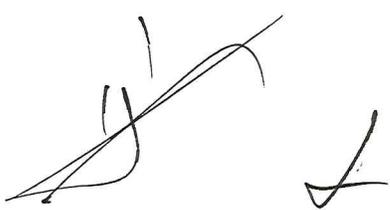
ATRIBUTO	ESTANDAR
<b>HONESTIDAD</b>	Todos los servicios otorgados por la institución son gratuitos.
<b>AMABILIDAD</b>	Todo el personal debe otorgar los servicios con cortesía y respeto.

FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
21	07	2011	1
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	5 / 7
15	05	2015	

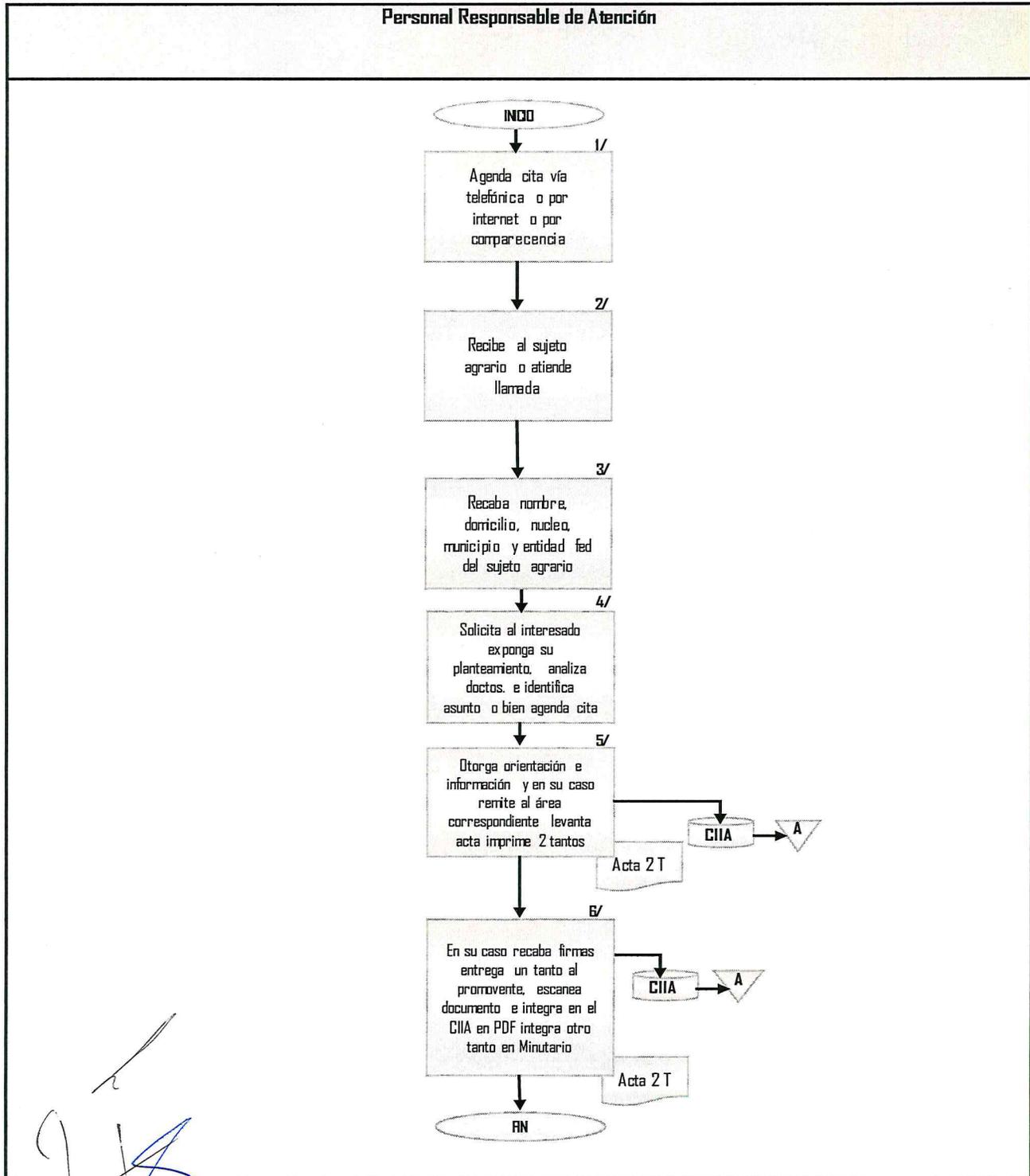
### 1.1.3. Descripción Narrativa del Procedimiento.

Nombre del procedimiento: Atención de Audiencia		
Responsable	No.	Descripción de la actividad
Personal Responsable de la Atención	1	Agenda cita vía telefónica o por internet o por comparecencia.
	2	Recibe al sujeto agrario o atiende su llamada.
	3	Recaba el nombre del sujeto agrario, su domicilio, el núcleo de población del que es integrante, el municipio y entidad federativa en el que se ubica.
	4	Solicita al interesado exponga su planteamiento, petición o inconformidad, en su caso analiza los documentos presentados e identifica el asunto que se plantea o bien agenda cita.
	5	Otorga la orientación e información y en su caso remite al área o instancia correspondiente; levanta acta en el Centro de Innovación e Información Agraria (CIIA) e imprime dos tantos.
	6	En su caso recaba la firma del sujeto agrario, le hace entrega de un tanto del acta respectiva; escanea documento e integra en el Centro de Innovación e Información Agraria (CIIA) en formato PDF, agrega el original del acta de comparecencia en carpeta de audiencias de la Unidad Administrativa que atendió el asunto.
<b>Termina procedimiento</b>		
<b>Tiempo total aproximado del procedimiento: 2 horas.</b>		

FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DIA	MES	AÑO	No.
21	07	2011	1
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
15	05	2015	6 / 7

### 1.1.5 Diagrama de Flujo



*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DIA	MES	AÑO	No.
21	07	2011	1
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DIA	MES	AÑO	
15	05	2015	7 / 7

**1.1.6 Formato**

SEDATU **PROCURADURÍA AGRARIA**

Registro de solicitudes de atención **Audiencia Otorgada**

Datos de la audiencia  
 Fecha de atención: [ ] Hora de atención: [ ] Hora de finalización de la audiencia: [ ]

Datos del promovente  
 Tipo de promovente: [ ] Tipo de solicitud: [ ]  
 Apellido paterno: [ ] Apellido materno: [ ] Nombre: [ ]  
 Edad: [ ] Teléfono: [ ] Sexo: [ ] Tipo de identificación: [ ] Foto de identificación: [ ]  
 ¿Acreditó su calidad agraria?  sí  no

Dirección del promovente  
 Estado: 93 SECRETARIA GENERAL Municipio: [ ] Municipio agrario: [ ]  
 Precio: [ ] Régimen de propiedad: [ ] Comisaría: [ ]

Planteamiento del promovente y atención otorgada  
 Año: [ ]  
 Descripción del planteamiento del promovente: [ ] Descripción de la atención otorgada por el servidor público: [ ]  
 Comparecientes: Hombres [ ] Mujeres [ ] Beneficiarios: Hombres [ ] Mujeres [ ]

Pre clasificación del expediente  
 Confidencial  Reservada

Estatus de la Audiencia  
 Concluye audiencia  Suspensión audiencia  Otorga trámite o servicios

**CONTINUAR**

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*