



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	1/122
30	04	2009	

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	2
MARCO JURÍDICO ADMINISTRATIVO	3
PROCEDIMIENTOS	6
01 Planeación y Diseño de Proyectos de Normatividad Agraria en Materia de Quejas, Denuncias y Denuncias de Excedentes de Propiedad Rural	6
02 Atención de Quejas	17
03 Atención a Denuncias en contra de Órganos de Representación y de Vigilancia.....	46
04 Atención a Denuncias de Excedentes de Propiedad Rural.....	70
05 Gestión Administrativa	94
06 Recepción y trámite de solicitudes de servicio	104
07 Atención de Audiencia.....	117

INTRODUCCIÓN

Con las reformas al artículo 27 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos se crea la Procuraduría Agraria como una Institución de servicio social encargada de la defensa de los derechos de los sujetos agrarios, a través de las atribuciones que le confiere la Ley Agraria; en tal virtud, en las fracciones IV, VI, VII, VIII, IX y X del artículo 136, se establecen las acciones de Inspección y Vigilancia del Cumplimiento de la Ley, que le corresponde ejercer. En este sentido, el artículo 20 del Reglamento Interior de la Procuraduría Agraria fija las facultades de la Dirección General de Quejas y Denuncias, quien tiene bajo su responsabilidad la investigación, inspección y vigilancia de las quejas que se presenten en contra de autoridades o servidores públicos, denuncias en contra de los integrantes del comisariado ejidal o comunal y del consejo de vigilancia o terceros, por violación a la legislación agraria en perjuicio de los sujetos agrarios; denuncias en materia de excedentes de propiedad rural; asimismo, atender en audiencia campesina a los sujetos agrarios y a las organizaciones que los representen, y brindar servicios de Gestión Administrativa; motivo por el cual, se ha preparado el presente Manual de Procedimientos, mismo que orientará a las diversas unidades de la Dirección General, en la ejecución de las actividades que deberán llevar a cabo en el desempeño de su quehacer, para atender las solicitudes de servicio que presenten los sujetos agrarios que la ley de la materia tutela, lo que permitirá efficientar y agilizar las prácticas administrativas.

El Manual se integra con tres apartados; en el primero se presenta el Marco Jurídico que regula la función administrativa de Quejas y Denuncias, como Leyes, Reglamentos y diversas Normas.

En el segundo, se señalan los procedimientos en sí, con su objetivo, políticas de operación, descripción de las actividades y diagramas de flujo.

El tercero está dedicado a los formatos e instructivos que se utilizan en los distintos procedimientos.

El ámbito de aplicación de este Manual, es la Dirección General de Quejas y Denuncias, las unidades técnico administrativas y las delegaciones estatales y Residencias de la Procuraduría Agraria.



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	2/122
30	04	2009	

Para que se cumpla con el propósito señalado, es necesaria la observancia y actualización permanente del presente documento.

MARCO JURÍDICO ADMINISTRATIVO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
D.O.F., 05-02-1917. Última reforma D.O.F., 26-09-2008.

Leyes

- Ley General de Sociedades Mercantiles.
D.O.F., 04-08-1934. Última reforma D.O.F., 28-07-2006.
- Ley de Amparo.
D.O.F., 10-01-1936. Última reforma D.O.F., 17-04-2009.
- Ley de Sociedades de Solidaridad Social.
DOF, 27-05-1976. Sin reforma.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
D.O.F., 29-12-1976. Última reforma D.O.F., 28-11-2008.
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
D.O.F., 13-12-2002. Última reforma D.O.F., 23-01-2009.
- Ley de Planeación.
D.O.F., 05-01-1983. Última reforma D.O.F., 13-06-2003.
- Ley Agraria.
D.O.F., 26-02-1992. Última reforma D.O.F., 17-04-2008.
- Ley Orgánica de los Tribunales Agrarios.
D.O.F., 26-02-1992. Última reforma D.O.F., 23-01-1998.
- Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.
D.O.F., 29-06-1992. Última reforma D.O.F., 30-06-2006.
- Ley General de Desarrollo Forestal Sustentable.
D.O.F., 25-02-2003. Última adición D.O.F., 24-11-2008.
- Ley General de Asentamientos Humanos.
D.O.F., 21-07-1993. Última reforma D.O.F., 05-08-1994.
- Ley de Aguas Nacionales.
D.O.F., 01-12-1992. Última reforma D.O.F., 18-04-2008.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
D.O.F., 11-06-2002. Última reforma D.O.F., 06-06-2006.



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	3/122
30	04	2009	

- Ley de Desarrollo Rural Sustentable.
D.O.F., 07-12-2001. Última reforma D.O.F., 02-02-2007.
- Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente.
D.O.F., 28-01-1988. Última reforma D.O.F., 16-05-2008.
- Ley Federal de Reforma Agraria.
D.O.F., 16-04-1971. Última reforma D.O.F., 17-01-1984.
- Ley General para el Control del Tabaco.
D.O.F., 30-05-2008. Sin reforma.

Códigos

- Código Civil Federal.
Publicado en el D.O.F., en cuatro partes 26-05-1928, 14-07-1928, 3 y 31-08-1928. Última reforma D.O.F., 13-04-2007.
- Código Penal Federal.
D.O.F., 14-08-1931. Última reforma D.O.F., 23-01-2009.
- Código Federal de Procedimientos Civiles.
D.O.F., 24-02-1943. Última reforma D.O.F., 30-12-2008.
- Código Federal de Procedimientos Penales.
D.O.F., 30-08-1934. Última reforma D.O.F., 23-01-2009.

Reglamentos

- Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en Materia de Evaluación del Impacto Ambiental.
D.O.F., 30-05-2000. Sin reforma.
- Reglamento de la Ley de Aguas Nacionales.
D.O.F., 12-01-1994. Última reforma D.O.F., 29-08-2002.
- Reglamento de la Ley Agraria para fomentar la Organización y Desarrollo de la Mujer Campesina.
D.O.F., 08-05-1998. Sin reforma.
- Reglamento de la Ley General de Desarrollo Forestal Sustentable.
D.O.F., 21-02-2005. Sin reforma.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
D.O.F., 11-06-2003. Sin reforma.
- Reglamento sobre el consumo de tabaco.
D.O.F., 27-07-2000. Sin reforma.



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	4/122
30	04	2009	

- Reglamento Interior de la Secretaría de la Reforma Agraria. D.O.F., 15-02-2008. Sin reforma.
- Reglamento Interior de los Tribunales Agrarios. D.O.F., 13-05-1992. Última reforma D.O.F., 21-12-2007.
- Reglamento de la Ley Agraria en materia de Certificación de Derechos Ejidales y Titulación de Solares. D.O.F., 06-01-1993. Sin reforma.
- Reglamento de la Ley Agraria en materia de Ordenamiento de la Propiedad Rural. D.O.F., 04-01-1996, aclaración, D.O.F., 11-01-1996.
- Reglamento Interior de la Procuraduría Agraria. D.O.F., 28-12-1996. Sin reforma.
- Reglamento Interior del Registro Agrario Nacional. D.O.F., 09-04-1997. Sin reforma.
- Reglamento Interno de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos. D.O.F., 29-09-2003. Última modificación D.O.F., 06-03-2008.

Decretos

- Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012. D.O.F., 31-05-2007.
- Decreto por el que se aprueba el Programa Sectorial Agrario 2007-2012. D.O.F., 22-01-2008.
- Decreto para realizar la entrega-recepción del informe de los asuntos a cargo de los servidores públicos y de los recursos que tengan asignados al momento de separarse de su empleo, cargo o comisión. D.O.F., 14-09-2005.

Estatutos

- Estatuto del Servicio Profesional Agrario. D.O.F., 14-09-1994.

Acuerdos

- Acuerdo de adscripción de las unidades administrativas de la Procuraduría Agraria. D.O.F., 29-04-2009.
- Acuerdo que establece las disposiciones que deberán observar los servidores públicos al separarse de su empleo, cargo o comisión, para realizar la entrega - recepción del informe de los asuntos a su cargo y de los recursos que tengan asignados. D.O.F., 13-10-2005.



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	5/122
30	04	2009	

Documentos Normativos-Administrativos

- Normas Internas de Trabajo de la Procuraduría Agraria.
PA. 18-05-2006.
- Normas que regulan los viáticos y pasajes para las comisiones en el desempeño de funciones en la Administración Pública Federal.
DOF. 28-12-2007.
- Normas técnicas para la delimitación de las tierras de los núcleos agrarios.
DOF. 25-09-1992. Última reforma DOF. 08-09-2008.
- Contrato Colectivo de Trabajo de la Procuraduría Agraria.
PA 01-06-2006. Última modificación DOF. 24-06-2008.
- Lineamientos que regulan las cuotas de telefonía celular en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.
DOF. 02-02-2007.
- Lineamientos para regular los gastos de alimentación de los servidores públicos de mando de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.
DOF, 31-01-2007.

Las demás normatividad aplicable y de observancia obligatoria publicada en la Normateca Federal y en la Interna de la Procuraduría Agraria en materias agraria y administrativa.



**PROCURADURÍA
AGRARIA**

**Dirección General de Quejas
y Denuncias**

Manual de Procedimientos

FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	6/122
30	04	2009	

PROCEDIMIENTOS

01 PLANEACIÓN Y DISEÑO DE PROYECTOS DE NORMATIVIDAD AGRARIA EN MATERIA DE QUEJAS, DENUNCIAS Y DENUNCIAS DE EXCEDENTES DE LA PROPIEDAD RURAL

Objetivo del Procedimiento

Desarrollar y proponer proyectos de normatividad agraria en materia de quejas, denuncias y denuncias de excedentes de propiedad rural, que contribuyan a establecer lineamientos que sirvan de guía a las unidades técnico administrativas.

Normas de Operación

Todo proyecto de normatividad agraria deberá ser revisado y sancionado por la Dirección General de Quejas y Denuncias, para presentarse posteriormente al Comité Jurídico Interno con el objeto de recabar su autorización.

La normatividad agraria que haya sido autorizada por el Comité Jurídico Interno se divulgará por el medio más rápido y eficiente.

Las Subdirecciones de Área, además de diseñar la normatividad agraria, los sistemas, métodos y procedimientos coadyuvarán en asesorías, resolución de cuestionamientos y dudas que formulen las Delegaciones y Residencias.

Para el desarrollo de proyectos de normatividad agraria en materia de quejas, denuncias y denuncias de excedentes de la propiedad rural, se deberá investigar exhaustivamente el acervo de leyes, códigos, reglamentos y normatividad, realizar investigaciones de campo en el Tribunal Superior Agrario, el Archivo General de la Nación, la Secretaría de la Reforma Agraria, el Registro Agrario Nacional o en otros organismos que administren información en la materia.

El proceso para el diseño de proyectos de normatividad agraria en materia de quejas, denuncias y denuncias de excedentes de la propiedad rural se deberá realizar en forma permanente.

Indicador del procedimiento

Tipo de indicador: Indicador de desempeño.

Atributo: Rapidez.

Estándar: Conforme a los tiempos empleados en desarrollar cada una de las actividades.

Fórmula del indicador: Total de veces que se cumplió con los tiempos establecidos en el procedimiento X 1000 / total de veces que se realizó el procedimiento.



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	7/122
30	04	2009	

Descripción narrativa del procedimiento

Nombre del procedimiento: Procedimiento de planeación y diseño de proyectos de normatividad agraria en materia de quejas, denuncias y denuncias de excedentes de la propiedad rural

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
Subdirecciones de Área	1	Preparan el programa de proyectos de normatividad agraria en materia de quejas, denuncias y denuncias de excedentes de la propiedad rural.	5 días
	2	Recopilan legislación agraria, el Reglamento Interior de la Procuraduría Agraria, la Ley Orgánica de los Tribunales Agrarios y otros reglamentos y lineamientos normativos que regulen la actuación de la Institución.	1 día
	3	Proporcionan a los Departamentos de Área, el programa de proyectos de normatividad y el acervo de leyes y reglamentos, lineamientos y normatividad; los instruye para que desarrollen los proyectos de normatividad agraria en materia de quejas, denuncias y denuncias en materia de excedentes de la propiedad rural.	1 día
Departamentos de Área	4	Reciben el programa de proyectos y el acervo documental, los revisan y preparan su plan de trabajo.	2 días
	5	Analizan leyes, reglamentos, lineamientos y normatividad; investigan y recaban información en la Suprema Corte de Justicia, el Tribunal Superior Agrario, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, el Archivo General de la Nación, la Secretaría de la Reforma Agraria, el Registro Agrario Nacional y otros organismos que cuenten con información útil para el desarrollo de la normatividad.	10 días



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	8/122
30	04	2009	

Nombre del procedimiento: Procedimiento de planeación y diseño de proyectos de normatividad agraria en materia de quejas, denuncias y denuncias de excedentes de la propiedad rural

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
	6	Con la información obtenida, preparan los anteproyectos de normatividad agraria que posteriormente habrán de presentarse a la consideración del Comité Jurídico Interno.	15 días
	7	Una vez desarrollados los anteproyectos, los presenta a las Subdirecciones de Área.	1 día
Subdirecciones de Área	8	Reciben los anteproyectos, revisan, analizan, modifican o corrigen conjuntamente con los Departamentos de Área. Ambos acuerdan su perfeccionamiento, preparan la justificación del documento que deberá sancionar el Comité Jurídico Interno, y presentan anteproyecto y justificación en junta de trabajo de las Direcciones de Área.	10 días
Junta de Trabajo de las Direcciones de Área	9	En pleno de la junta de trabajo, se presenta el anteproyecto de normatividad agraria; se analiza, delibera y discute; se proponen modificaciones, en su caso, se regresa a las Subdirecciones de Área para que realicen los ajustes y correcciones pertinentes. Al otorgar su visto bueno los miembros de la junta, se presenta el anteproyecto a las Direcciones de Área.	5 días
Direcciones de Área	10	Reciben el anteproyecto de normatividad agraria sancionado por los integrantes de la junta interna de trabajo; los revisa, analiza y en su caso, modifican y perfeccionan; otorgan su visto bueno y lo presentan a la Dirección General de Quejas y Denuncias.	5 días



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	9/122
30	04	2009	

Nombre del procedimiento: Procedimiento de planeación y diseño de proyectos de normatividad agraria en materia de quejas, denuncias y denuncias de excedentes de la propiedad rural

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
Dirección General de Quejas y Denuncias	11	Recibe el anteproyecto, lo revisa y analiza, perfecciona, da su visto bueno y lo presenta al Secretario Técnico de la Comisión Jurídica Interna.	5 días
Secretario Técnico de la Comisión Jurídica Interna	12	Recibe el anteproyecto de normatividad; lo analiza y programa en la agenda de trabajo u orden del día de la próxima reunión del Comité; proporciona copia a cada uno de los miembros de ese órgano para que lo conozcan, revisen, analicen y tengan elementos de juicio para su discusión, a fin de que, en su caso, lo aprueben o rechacen.	1 día
Comisión Jurídica Interna	13	En reunión, se hace la presentación del anteproyecto; se analiza, delibera y discute; se proponen modificaciones y, en su caso, se devuelve. Al término de la sesión, se levanta acta y se firma.	1 día
		¿Se autoriza el anteproyecto de normatividad agraria?	
Dirección General de Quejas y Denuncias	14	No. Proporciona el anteproyecto a las Subdirecciones de Área, a efecto de que se analice, modifique, perfeccione y justifique suficientemente.	1 día
		Nota: Esta actividad retroalimenta el procedimiento, por lo cual las actividades 8, 9, 10, 11, 12 y 13 se deberán reiniciar con mayor intensidad para que, en su caso, en reunión posterior el Comité Jurídico Interno apruebe el anteproyecto en cuestión.	



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	10/122
30	04	2009	

Nombre del procedimiento: Procedimiento de planeación y diseño de proyectos de normatividad agraria en materia de quejas, denuncias y denuncias de excedentes de la propiedad rural

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
	15	Sí. Prepara y presenta al Procurador Agrario el proyecto aprobado a efecto de que se distribuya y se divulgue la normatividad a las unidades técnico administrativas, posteriormente la Dirección General de Comunicación Social lo imprima, distribuya y divulgue mediante folletos y cuadernos.	1 día
Oficina del Procurador Agrario	16	Recibe el anteproyecto, lo revisa y dicta instrucciones para su distribución y divulgación; emite oficios para las unidades técnico administrativas de la Procuraduría Agraria, informando sobre la normatividad, que servirá de lineamiento y guía para apoyar la atención y solución de la problemática agraria en los ejidos y comunidades.	1 día
	17	Gestiona y envía, por el medio más expedito y eficiente, el oficio y la normatividad a las unidades técnico administrativas.	1 día
	18	Gestiona la entrega del oficio y la normatividad a la Dirección General de Comunicación Social, para que imprima, distribuya y divulgue la normatividad.	1 día
Dirección General de Comunicación Social	19	Recibe el oficio y normatividad, con indicaciones para su impresión, distribución y divulgación; revisa y analiza la documentación; coordina y gestiona la impresión de folletos y cuadernos normativos; una vez impresos, los distribuye y controla los envíos a las unidades técnico administrativas.	20 días



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	11/122
30	04	2009	

Nombre del procedimiento: Procedimiento de planeación y diseño de proyectos de normatividad agraria en materia de quejas, denuncias y denuncias de excedentes de la propiedad rural

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
Unidades técnico administrativas	20	Reciben oficio y normatividad, o folletos y cuadernos; revisan, analizan, distribuyen y divulgan la normatividad entre el personal, técnico, los visitantes y abogados agrarios, a efecto de que conozcan los lineamientos que les servirán como guía para atender y solucionar la problemática agraria en los ejidos y comunidades que atiendan.	10 días
Subdirecciones de Área	21	Reciben oficios y normatividad, o bien folletos y cuadernos, los revisan y actualizan, integran expedientes y los archivan. Reprograman proyectos en su caso.	5 días
Oficina del Procurador Agrario	22	Recibe de las unidades técnico administrativas sus planteamientos sobre dudas y confusiones en torno a la normatividad elaborada y aprobada; revisa y atiende planteamientos, asesora o, en su caso, turna inquietudes a la Dirección General de Quejas y Denuncias.	1 día
Dirección General de Quejas y Denuncias	23	Recibe la instrucción para que atiendan las dudas o consultas referentes a la normatividad elaborada; revisa, analiza y turna dichos cuestionamientos a la Dirección o a la Subdirección de Área correspondiente.	1 día
Subdirecciones de Área	24	Reciben las dudas o consultas acerca de la normatividad elaborada y aprobada; la revisan, analizan la normatividad, leyes, reglamentos e información agraria que permita solucionar y responder a los planteamientos.	5 días



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	12/122
30	04	2009	

Nombre del procedimiento: Procedimiento de planeación y diseño de proyectos de normatividad agraria en materia de quejas, denuncias y denuncias de excedentes de la propiedad rural

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
	25	Con base en la información y datos analizados, determinan alternativas de solución a los cuestionamientos planteados (que pueden constituir un nuevo proyecto o complemento de la normatividad agraria), coordinan acciones y someten esas alternativas a la consideración de la junta de trabajo, a la Dirección de Área, a la Dirección General de Quejas y Denuncias y a las áreas técnicas que contribuyan con su opinión y dictamen a perfeccionar la mejor alternativa posible. Finalmente, al recibir el visto bueno, presenta a la Dirección General de Quejas y Denuncias para su revisión, análisis y presentación ante la Comisión Jurídica Interna.	10 días
		Nota: Esta actividad se conecta con la número 11, reiniciando el ciclo hasta que el Comité Jurídico Interno autoriza la alternativa de solución que, además, puede constituir otro proyecto; el procedimiento concluye hasta su promoción y divulgación en las unidades técnico administrativas.	
	26	Una vez autorizada la alternativa de solución a los cuestionamientos planteados y debidamente divulgados éstos a las unidades técnico administrativas, preparan y entregan a la Dirección de Área un informe sobre el desarrollo y avance del programa de proyectos de normatividad, asesorías, consultas, aclaración de dudas, alternativas de solución aportadas; además, preparan nuevos	15 días



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	13/122
30	04	2009	

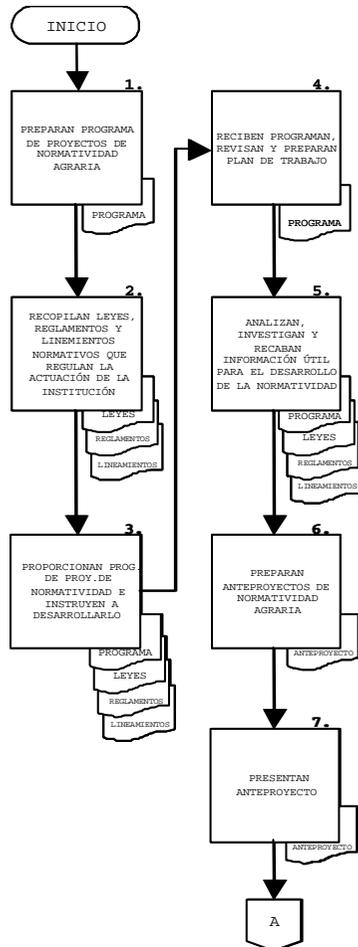
Nombre del procedimiento: Procedimiento de planeación y diseño de proyectos de normatividad agraria en materia de quejas, denuncias y denuncias de excedentes de la propiedad rural

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
		<p>proyectos de normatividad sobre quejas, denuncias y denuncias en materia de excedentes de la propiedad rural, que sea necesario implantar, promover y divulgar.</p> <p>Integran o actualizan el expediente y lo archivan.</p> <p>Nota: Esta actividad se conecta con la número 1, ya que al presentar nuevos proyectos de normatividad, habrá que reiniciar todas las actividades descritas en el procedimiento.</p>	
		Termina Procedimiento.	

FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	14/122
30	04	2009	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Procedimiento de planeación y diseño de proyectos de normatividad agraria en materia de quejas, denuncias y denuncias de excedentes de la propiedad rural

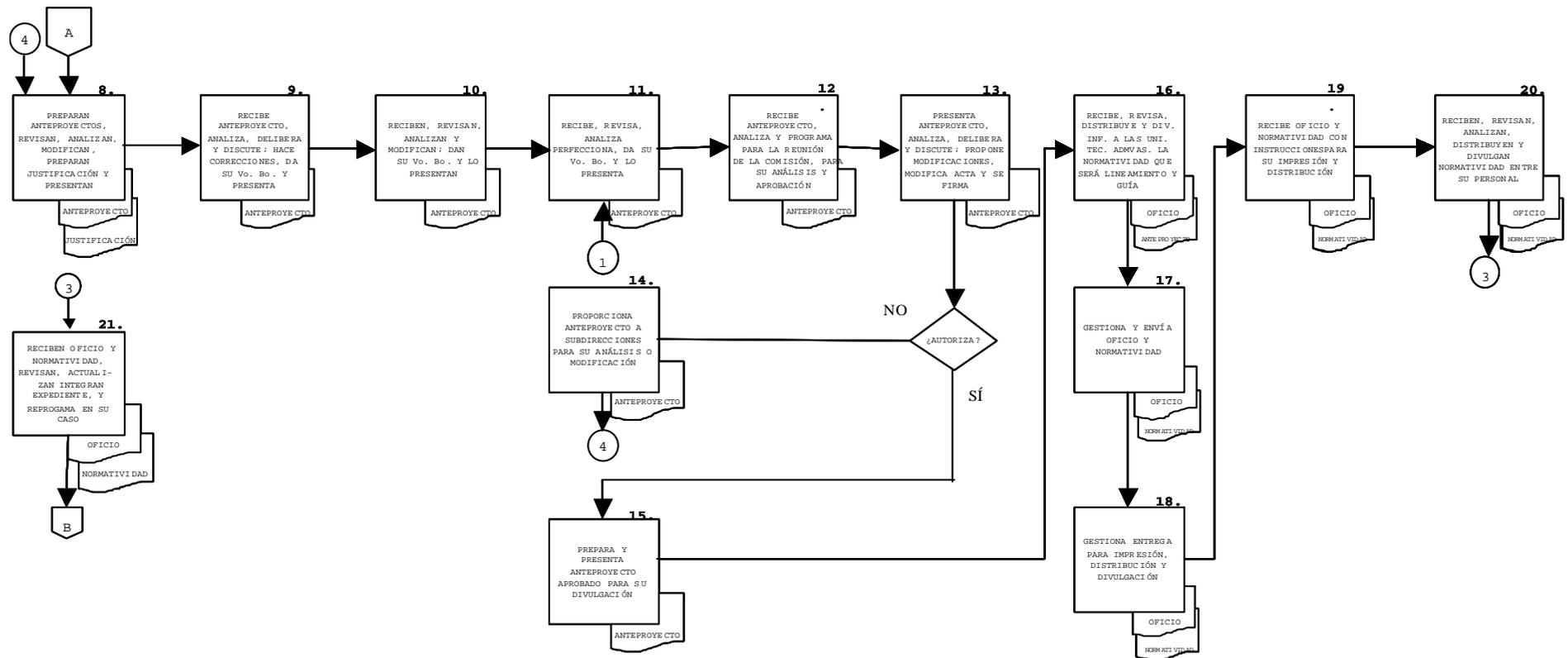
SUBDIRECCIONES DE ÁREA	DEPARTAMENTOS DE ÁREA	JUNTA DE TRABAJO DE LAS DIRECCIONES DE ÁREA	DIRECCIONES DE ÁREA	DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIA	SECRETARIO TÉCNICO DE LA COMISIÓN JURÍDICA INTERNA	COMISIÓN JURÍDICA INTERNA	OFICINA DEL PROCURADOR AGRARIO	DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL	UNIDADES TÉCNICO ADMINISTRATIVAS
------------------------	-----------------------	---	---------------------	--	--	---------------------------	--------------------------------	--	----------------------------------



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
30	04	2009	15/122

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Procedimiento de planeación y diseño de proyectos de normatividad agraria en materia de quejas, denuncias y denuncias de excedentes de la propiedad rural

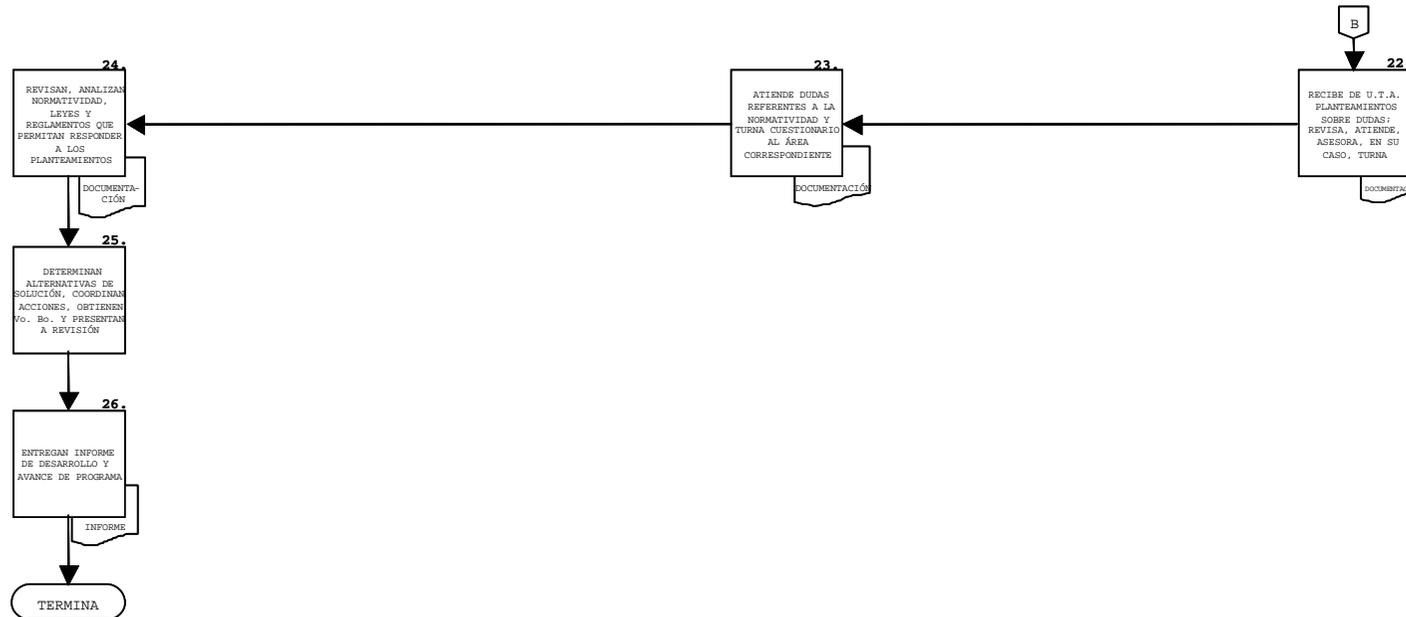
SUBDIRECCIONES DE ÁREA	JUNTA DE TRABAJO DE LAS DIRECCIONES DE ÁREA	DIRECCIONES DE ÁREA	DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIA	SECRETARIO TÉCNICO DE LA COMISIÓN JURÍDICA INTERNA	COMISIÓN JURÍDICA INTERNA	OFICINA DEL PROCURADOR AGRARIO	DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL	UNIDADES TÉCNICO ADMINISTRATIVAS
------------------------	---	---------------------	--	--	---------------------------	--------------------------------	--	----------------------------------



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	16/122
30	04	2009	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Procedimiento de planeación y diseño de proyectos de normatividad agraria en materia de quejas, denuncias y denuncias de excedentes de la propiedad rural

SUBDIRECCIONES DE ÁREA	JUNTA DE TRABAJO DE LAS DIRECCIONES DE ÁREA	DIRECCIONES DE ÁREA	DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIA	SECRETARIO TÉCNICO DE LA COMISIÓN JURÍDICA INTERNA	COMISIÓN JURÍDICA INTERNA	OFICINA DEL PROCURADOR AGRARIO	DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL	UNIDADES TÉCNICO ADMINISTRATIVAS
------------------------	---	---------------------	--	--	---------------------------	--------------------------------	--	----------------------------------





FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	17/122
30	04	2009	

02 ATENCIÓN DE QUEJAS

Objetivo del Procedimiento

La admisión, investigación y resolución de las quejas que sean presentadas en contra de cualquier autoridad o servidor público de los tres órdenes de gobierno, federal, estatal y municipal, por actos, omisiones o excesos que violen la legislación agraria y causen agravio a los sujetos agrarios, o conculquen los derechos que en su favor tutela la legislación agraria, con apego a los principios de legalidad, honestidad y plena autonomía, con el objeto de ejercer una de las funciones más importantes, actuar como Ombudsman especializado en materia agraria.

Normas de Operación

En la atención de las quejas, el servidor público deberá verificar:

- a) Que se relacionen con los sujetos agrarios a que se refieren los artículos 135 de la Ley Agraria y 2º del Reglamento Interior de la Procuraduría Agraria.
- b) Que se presuma la violación de un derecho o el incumplimiento de una obligación regulada por la legislación agraria.
- c) Que el quejoso acredite su personalidad e interés jurídico.

Cuando la información y documentación que se requiera para esclarecer los hechos que constituyen la queja, obren en poder de dependencias federales, estatales o municipales, se recurrirá a éstas para que la proporcionen y, en caso de negativa, se pedirá el auxilio y la participación del superior jerárquico, a efecto de que se solicite por su conducto.

Se procederá a practicar una inspección ocular cuando, por la naturaleza de la queja planteada, sea necesaria para la integración del expediente o su investigación, la que deberá estar relacionada con los hechos constitutivos de la inconformidad. El acuerdo que la ordene deberá precisar: hora y lugar en la que se llevará a cabo, a la que se invitará a las partes.

La investigación para esclarecer debidamente la violación de un derecho tutelado por la legislación agraria, en perjuicio de un sujeto agrario comprenderá: la inspección de los lugares, documentos y bienes que sean necesarios para procurar justicia agraria.

Se levantará acta circunstanciada de la diligencia, en la que se asentarán las observaciones de quienes hubiesen concurrido a su práctica y, de ser necesario, se elaborarán planos y se tomarán fotografías de lo inspeccionado.

En toda inspección e investigación se deberá rendir un informe por escrito que deberá complementarse con los documentos recabados.



**PROCURADURÍA
AGRARIA**

**Dirección General de Quejas
y Denuncias**

Manual de Procedimientos

FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	18/122
30	04	2009	

Indicador del procedimiento

Tipo de indicador: Indicador de desempeño.

Atributo: Rapidez.

Estándar: Conforme a los tiempos empleados en desarrollar cada una de las actividades.

Fórmula del indicador: $\text{Total de veces que se cumplió con los tiempos establecidos en el procedimiento} \times 1000 / \text{total de veces que se realizó el procedimiento}$.



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	19/122
30	04	2009	

Descripción narrativa del procedimiento

Nombre del procedimiento: Atención de quejas

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
Secretaria de la Dirección General de Quejas y Denuncias (1)	1	Recibe el documento de queja, sella con reloj checador, rubrica y turna al Secretario Técnico.	1 hora
Secretario Técnico	2	Recibe el documento, analiza, determina si se trata de una queja y regresa a la Secretaria de la Dirección General de Quejas y Denuncias (2).	2:30 horas
Secretaria de la Dirección General de Quejas y Denuncias (2)	3	Recibe el documento de queja, registra en libro de gobierno (por número de referencia, número y fecha de oficio o memorando según corresponda, nombre del promovente, estado, municipio, poblado, fecha de recepción y fecha de turno al área) y turna a la Secretaria de la Dirección de Quejas (1).	1 hora
Secretaria de la Subdirección de Quejas (1)	4	Recibe el documento de queja, registra en control interno de la Dirección de Quejas en archivo electrónico y turna al Profesional Ejecutivo de Servicios Especializados.	1 hora
Profesional Ejecutivo de Servicios Especializados (1)	5	Recibe el escrito de queja (anexos en su caso), analiza y consulta con la Subdirección de Quejas, quien determina la atención correspondiente. (Calificación).	4:30 horas
	6	¿Procede la atención de la queja?	
	6.1	No. Elabora proyecto de ratificación y oficios para que firme la inconformidad.	2:30 horas



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	20/122
30	04	2009	

Nombre del procedimiento: Atención de quejas

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
	6.2	Elabora proyecto de acuerdo de desechamiento y oficios, por presentarse de manera anónima y no ratificarla.	2 horas
	6.3	Elabora acuerdo de improcedencia y orientación al promovente y oficios por no tratarse de violaciones agrarias.	2 horas
	6.4	Elabora proyecto de acuerdo de mejor proveer y oficios, para que aclare el servidor y/o motivos de la inconformidad.	2:30 horas
	6.5	Elabora proyecto de incumplimiento para mejor proveer y oficios, por no desahogar la prevención.	2 horas
Subdirección de Quejas	7	Recibe proyecto de acuerdo y oficios según se trate, revisa, rubrica y pasa a consideración y firma de la Dirección General de Quejas y Denuncias.	2:30 Horas
Dirección General de Quejas y Denuncias	8	Recibe, revisa, firma acuerdo y oficios y los turna a la Secretaria de la Dirección de Quejas para el trámite correspondiente.	4 horas
Secretaria de la Subdirección de Quejas (2)	9	Recibe acuerdo y oficios de turno al promovente; fotocopia y relaciona para su envío al mismo, a través de la estructura territorial.	4 horas
		Para el supuesto No. 6.2, 6.3 y 6.5, remite el expediente integrado al personal operativo encargado del archivo, quien lo folia y lo resguarda en archivero.	2 horas



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	21/122
30	04	2009	

Nombre del procedimiento: Atención de quejas

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
		Para el supuesto No. 6.1 y 6.4, remite el expediente al Profesional Ejecutivo de Servicios Especializados (1), para resguardo en gaveta especial.	1 hora
	10	Sí. Determina competencia.	Variable
Profesional Ejecutivo de Servicios Especializados	11	Elabora proyecto de acuerdo y oficio de turno al Órgano Interno de Control correspondiente, en razón de competencia y los remite a la Subdirección de Quejas.	2 horas
Subdirección de Quejas	12	Revisa acuerdo y oficio de turno al Órgano Interno de Control, rubrica y pasa a consideración y firma de la Dirección General de Quejas y Denuncias.	2 horas
Dirección General de Quejas y Denuncias	13	Recibe, revisa y firma Acuerdo de Turno al Órgano Interno de Control y lo turna a la Secretaria de la Dirección de Quejas (2), para el trámite correspondiente.	4 horas
Secretaria de la Subdirección de Quejas (2)	14	Recibe acuerdo y oficio de turno al Órgano Interno de Control; fotocopia y relaciona para su envío al Órgano Interno de Control, recabando acuse de recibo.	4 horas
	15	Integra expediente y turna a la Secretaria de la Dirección de Quejas (1).	1 hora
Secretaria de la Subdirección de Quejas (1)	16	Registra en archivo electrónico para control interno de los mismos y turna mediante memorándum al personal operativo.	2 horas
Personal Operativo Responsable del Archivo	17	Recibe expediente integrado, lo folia y lo resguarda en archivero, respetando el número de expediente asignado.	2 horas



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	22/122
30	04	2009	

Nombre del procedimiento: Atención de quejas

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
		Termina Procedimiento.	
Secretaria de la Dirección General de Quejas y Denuncias (1)	18	Recibe oficio de devolución del Órgano Interno de Control; sella, rubrica y turna al Secretario Técnico.	1 hora
Secretario Técnico	19	Recibe el documento, analiza y verifica si existen antecedentes de la queja y regresa a la Secretaria de la Dirección General de Quejas y Denuncias (2).	1 hora
Secretaria de la Dirección General de Quejas y Denuncias (2)	20	Recibe el oficio de devolución, registra en el libro de gobierno 2 (por número de referencia, número y fecha de oficio o memorando según corresponda; nombre del promovente, estado, municipio, poblado, fecha de recepción y fecha de turno al área) y turna a la Secretaria de la Dirección de Quejas (1).	1 hora
Secretaria de la Subdirección de Quejas (1)	21	Recibe el oficio de devolución de queja, registra en control interno de la Dirección de Quejas en archivo electrónico y turna al Profesional Ejecutivo de Servicios Especializados (1).	1 hora
Profesional Ejecutivo de Servicios Especializados (1)	22	Recibe el oficio de devolución (anexos en su caso), analiza y consulta con la Subdirección de Quejas, quien determina el sentido del proyecto del acuerdo; elabora el proyecto, en el que generalmente se hace del conocimiento del promovente los motivos de la devolución y elabora los oficios de notificación al promovente y a otros, cuando aplique, así como a la estructura territorial para que notifique al o los promoventes.	2:30 horas



PROCURADURÍA Dirección General de Quejas
AGRARIA y Denuncias

Manual de Procedimientos

FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	23/122
30	04	2009	

Nombre del procedimiento: Atención de quejas

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
Subdirección de Quejas	23	Revisa acuerdo y los oficios según se trate, rubrica y pasa a consideración y firma de la Dirección General de Quejas y Denuncias.	2:30 horas
Dirección General de Quejas y Denuncias	24	Recibe, revisa y firma acuerdo y oficios; los turna a la Secretaria de la Dirección de Quejas (2) para el trámite correspondiente.	4 horas
Secretaria de la Subdirección de Quejas (2)	25	Recibe acuerdo y oficio de turno al promovente; fotocopia y relaciona para su envío al mismo, a través de la estructura territorial; los integra al expediente junto con los documentos que les dieron origen y remite al personal operativo.	4 horas
Personal Operativo Responsable del Archivo	26	Recibe expediente integrado, lo folia y lo resguarda en archivero.	2 horas
		Termina Procedimiento.	
		Turno de queja a estructura territorial	
Profesional Ejecutivo de Servicios Especializados (1)	27	Recibe el escrito de queja (anexos en su caso); analiza y consulta con la Subdirección de Quejas, quien determina la atención correspondiente (calificación o turno a la estructura por competencia). Elabora el proyecto de acuerdo y oficios de notificación a la Delegación, al promovente y a otros, cuando aplique.	2 horas
Subdirección de Quejas	28	Revisa acuerdo y oficios, rubrica y turna para consideración y firma de la Dirección General de Quejas y Denuncias.	2 horas



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	24/122
30	04	2009	

Nombre del procedimiento: Atención de quejas

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
Dirección General de Quejas y Denuncias	29	Recibe, revisa y firma acuerdo y oficios; los turna a la Secretaria de la Dirección de Quejas (2) para el trámite correspondiente.	4 horas
Secretaria de la Subdirección de Quejas (2)	30	Fotocopia el acuerdo, oficio de turno a la estructura territorial por competencia, oficio de notificación al promovente y a otros, cuando aplique; ensobreta, relaciona para su envío por correspondencia e integra expediente; turna a la Secretaria de la Dirección de Quejas (1).	4 horas
Secretaria de la Subdirección de Quejas (1)	31	Registra en archivo electrónico para control interno de los mismos e informa el número de expediente asignado al responsable de recepción y registro para la anotación correspondiente.	1 hora
	32	Elabora memorándum de turno al responsable del archivo para guarda y custodia del expediente.	1 hora
Personal Operativo Responsable del Archivo	33	Recibe expediente integrado, lo folia y lo resguarda en archivero.	2 horas
Subdirección de Quejas	34	Indica a la Secretaria de la Dirección de Quejas (1), elabore proyecto de oficio dirigido a la estructura territorial (a fin de que informe el estado de trámite de la inconformidad que se le turnó por competencia y en caso de haberla concluido, envíe el soporte documental respectivo, para su anotación en archivo electrónico); lo revisa, rubrica y lo pasa a consideración y firma de la Dirección General de Quejas y Denuncias.	3 horas



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	25/122
30	04	2009	

Nombre del procedimiento: Atención de quejas

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
Dirección General de Quejas y Denuncias	35	Recibe, revisa, firma los oficios y los turna a la Secretaria de la Dirección de Quejas (1), para el trámite correspondiente.	4 horas
Secretaria de la Subdirección de Quejas (1)	36	Escanea el oficio y lo envía por correo electrónico.	2 horas
Secretaria de la Dirección General de Quejas y Denuncias (1)	37	Recibe oficio de respuesta de la estructura territorial, sella con reloj checador, rubrica y turna al Secretario Técnico.	1 hora
Secretario Técnico	38	Recibe el documento; analiza y verifica si existen antecedentes de la queja y regresa a la Secretaria de la Dirección General de Quejas y Denuncias (2).	2:30 horas
Secretaria de la Dirección General de Quejas y Denuncias (2)	39	Recibe el oficio de respuesta; registra en el libro de gobierno 2 (por número de referencia, número y fecha de oficio o memorando según corresponda; nombre del promovente, estado, municipio, poblado, fecha de recepción y fecha de turno al área) y turna a la Secretaria de la Dirección de Quejas (1).	1 hora
Secretaria de la Subdirección de Quejas (1)	40	Registra en archivo electrónico para el control interno de los mismos y consulta con la Subdirección de Quejas, quien determina si con la información proporcionada el asunto se encuentra en trámite o concluye.	2:30 horas
	41	Registra la información en el archivo electrónico; integra los documentos al expediente de que se trate y turna al personal operativo.	2 horas



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	26/122
30	04	2009	

Nombre del procedimiento: Atención de quejas

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
Personal Operativo Responsable del Archivo	42	Recibe expediente integrado, lo folia y lo resguarda en archivero.	2 horas
		Inicia proceso de atención de queja en la Dirección General de Quejas y Denuncias	
Profesional Ejecutivo de Servicios Especializados (1)	43	Recibe el escrito de queja (anexos en su caso); cumplimiento de prevención, devolución del Órgano Interno de Control correspondiente y ratificación de la queja; analiza y consulta con la Subdirección de Quejas, quien determina la admisión de la queja (calificación de la queja).	4:30 horas
	44	Elabora proyecto de Acuerdo de Admisión; oficios de notificación al promovente, de solicitud de informe al o los servidores públicos señalados como responsables y a otros cuando aplique y a la estructura territorial para conocimiento y notificación a las partes. Turna a la Subdirección de Quejas.	2:30 horas
Subdirección de Quejas	45	Recibe proyecto de acuerdo y oficios; revisa, rubrica y pasa a consideración y firma de la Dirección General de Quejas y Denuncias.	2:30 horas
Dirección General de Quejas y Denuncias	46	Recibe proyecto de acuerdo y oficios; revisa, firma y regresa a la Secretaria de la Dirección de Quejas (2), para su despacho.	4 horas
Secretaria de la Subdirección de Quejas (2)	47	Fotocopia el Acuerdo de Admisión; los oficios a la estructura territorial, los de notificación al promovente, al servidor público señalado como responsable y a otros, cuando aplique; ensobrete y relaciona para	4 horas



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	27/122
30	04	2009	

Nombre del procedimiento: Atención de quejas

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
		su envío por correspondencia. Integra expediente y turna a la Secretaria de Quejas (1).	
Secretaria de la Subdirección de Quejas (1)	48	Recibe expediente integrado; registra en archivo electrónico para control interno de los mismos; informa el número de expediente asignado al responsable de recepción y registro para su anotación y turna al Profesional Ejecutivo de Servicios Especializados (2), para el trámite correspondiente (espera de informes).	1 hora
Secretaria de la Dirección General de Quejas y Denuncias (1)	49	Recibe informes y anexos, en su caso, del o los servidores públicos señalados como responsables; sella con reloj checador, rubrica y turna al Secretario Técnico.	1 hora
Secretario Técnico	50	Recibe el documento; analiza y verifica si existen antecedentes de la queja y regresa a la Secretaria de la Dirección General de Quejas y Denuncias (2).	1 hora
Secretaria de la Dirección General de Quejas y Denuncias (2)	51	Recibe los informes rendidos por el o los servidores públicos señalados como responsables; registra en el libro de gobierno 2 (por número de referencia, número y fecha de oficio o memorando según corresponda; nombre del promovente, estado, municipio, poblado, fecha de recepción y fecha de turno al área) y turna a la Secretaria de la Dirección de Quejas (1).	1 hora



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	28/122
30	04	2009	

Nombre del procedimiento: Atención de quejas

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
Secretaria de la Subdirección de Quejas (1)	52	Recibe los informes rendidos por los servidores públicos; registra en archivo electrónico para el control interno y los pone a consideración de la Subdirección de Quejas, quien determina en su caso dar vista de los mismos al promovente y lo turna al Profesional Ejecutivo de Servicios Especializados (2).	2 horas
Profesional Ejecutivo de Servicios Especializados (2)	53	Recibe informes, elabora proyecto de Acuerdo de Vista del Informe al o los promoventes y oficio de notificación a los mismos y a la estructura territorial para que los notifique.	2:30 horas
Subdirección de Quejas	54	Recibe el proyecto de acuerdo y oficios respectivos; revisa, rubrica y turna a la Dirección General de Quejas y Denuncias para consideración y firma.	2:30 horas
Dirección General de Quejas y Denuncias	55	Recibe proyecto de acuerdo y oficios; revisa, firma y regresa a la Secretaria de la Dirección de Quejas (3) para su despacho.	4 horas
Secretaria de la Subdirección de Quejas (3)	56	Fotocopia el informe rendido, el Acuerdo de Vista de Informe al promovente, los oficios al promovente, a la estructura territorial para su notificación y a otros, cuando aplique; ensobreta y relaciona para su envío por correspondencia.	4 horas
Secretaria de la Dirección General de Quejas y Denuncias (1)	57	Recibe el acuse de recibo del acuerdo de vista del promovente; lo sella, rubrica, registra y lo pasa al Profesional Ejecutivo de Servicios Especializados (2) para su análisis e integración al expediente (debe esperar que transcurra el término concedido para que se manifieste	2 horas



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	29/122
30	04	2009	

Nombre del procedimiento: Atención de quejas

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
		lo que a derecho convenga y poder elaborar el proyecto de resolución correspondiente).	
Profesional Ejecutivo de Servicios Especializados (2)	58	No rinden informe. Cuando el o los servidores públicos no rindieran en el término de 15 días el informe solicitado, el Profesional Ejecutivo de Servicios Especializados (2), lo hace del conocimiento de la Subdirección de Quejas, quien dispone dar vista al Órgano Interno de Control correspondiente, para que determine lo que a derecho corresponda, de conformidad con el artículo 63 del Reglamento Interior de la Procuraduría Agraria. Asimismo, solicita a quien corresponda rinda informe en vía de investigación para continuar con el procedimiento respectivo.	2 horas
	59	Elabora proyecto de acuerdo de vista al Órgano Interno de Control correspondiente y solicitud de informes en vía de investigación a quien corresponda, así como los oficios al Órgano Interno de Control y al servidor público, a quien se le solicita información en vía de investigación.	2 horas
Subdirección de Quejas	60	Recibe el proyecto de acuerdo y oficios respectivos; revisa, rubrica y turna a la Dirección General de Quejas y Denuncias para su consideración y firma.	2:30 horas
Dirección General de Quejas y Denuncias	61	Recibe proyecto de acuerdo y oficios; revisa, firma y regresa a la Secretaria de la Dirección de Quejas (3), para su despacho.	4 horas
Secretaria de la Subdirección de Quejas (3)	62	Fotocopia el Acuerdo de Vista al Órgano Interno de Control correspondiente, la solicitud de	4 horas



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	30/122
30	04	2009	

Nombre del procedimiento: Atención de quejas

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
		informes en vía de investigación y los oficios. Relaciona para su envío al Órgano Interno de Control, recabando acuse de recibo cuando se trata de la Procuraduría Agraria y ensobreta y relaciona para su envío al Órgano Interno de Control por correspondencia cuando se trata de otra dependencia, así como para notificar al servidor público, quien debe rendir informe en vía de investigación. Integra la citada documentación al expediente respectivo.	
Secretaria de la Dirección General de Quejas y Denuncias (1)	63	Recibe los informes rendidos por el o los servidores públicos señalados en vía de investigación; sella con reloj checador, rubrica y turna al Secretario Técnico.	1 hora
Secretario Técnico	64	Recibe el documento; analiza y verifica si existen antecedentes de la queja y regresa a la Secretaria de la Dirección General de Quejas y Denuncias (2).	1 hora
Secretaria de la Dirección General de Quejas y Denuncias (2)	65	Recibe los informes rendidos por el o los servidores públicos en vía de investigación; registra en el libro de gobierno 2 (por número de referencia, número y fecha de oficio o memorando según corresponda; nombre del promovente, estado, municipio, poblado, fecha de recepción y fecha de turno al área) y turna a la Secretaria de la Dirección de Quejas (1).	1 hora
Secretaria de la Subdirección de Quejas (1)	66	Recibe los informes rendidos por los servidores públicos en vía de investigación; registra en archivo electrónico para control interno y lo turna al Profesional Ejecutivo de Servicios Especializados (2).	1 hora



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	31/122
30	04	2009	

Nombre del procedimiento: Atención de quejas

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
Profesional Ejecutivo de Servicios Especializados (2)	67	Una vez recibido el acuse de vista de informes o transcurrido el término de 15 días para que manifestaran lo que a su derecho corresponda, o en su caso el informe rendido en vía de investigación, los analiza y hace del conocimiento de la Subdirección de Quejas, así como una reseña de la investigación, la misma determina el sentido del proyecto de la resolución (improcedencia).	2 horas
	68	Elabora proyecto de Resolución de Improcedencia, oficios de notificación al promovente, a los servidores públicos señalados como responsables, a la estructura territorial para su conocimiento y notificación a las partes y a otros cuando aplique. Turna a la Subdirección de Quejas.	19 horas
Subdirección de Quejas	69	Recibe el proyecto de Resolución de Improcedencia y oficios, revisa, rubrica y turna a la Dirección General de Quejas y Denuncias para consideración y firma.	10 horas
Dirección General de Quejas y Denuncias	70	Recibe proyecto de Resolución de Improcedencia y oficios; revisa, firma y regresa a Secretaria de la Dirección de Quejas (3), para su despacho.	14 horas
Secretaria de la Subdirección de Quejas (3)	71	Fotocopia la Resolución de Improcedencia, oficios de notificación al promovente, al o a los servidores públicos señalados como responsables, a la estructura territorial para que los notifique y a otros, cuando aplique. Ensobrete y relaciona para su envío por correspondencia, integra la	4 horas



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	32/122
30	04	2009	

Nombre del procedimiento: Atención de quejas

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
		documentación al expediente y turna a la Secretaría de Quejas (1).	
Secretaria de la Subdirección de Quejas (1)	72	Recibe expediente integrado, registra la conclusión del expediente en archivo electrónico para control interno y elabora memorándum de turno al personal operativo.	1 hora
Personal Operativo Responsable del Archivo	73	Recibe expediente integrado, lo folia y lo resguarda en archivero.	2 horas
Profesional Ejecutivo de Servicios Especializados (2)	74	Una vez recibido el acuse de vista de informes o transcurrido el término de 15 días para que manifestaran lo que a su derecho corresponda, o en su caso el informe rendido en vía de investigación, los analiza y hace del conocimiento de la Subdirección de Quejas, así como una reseña de la investigación; la misma determina el sentido del proyecto de la resolución (Instrucción), elabora proyecto de resolución de instrucción y oficio de turno del mismo a la Oficina del C. Procurador Agrario.	21:30 horas
Subdirección de Quejas	75	Recibe el proyecto de Resolución de Instrucción y oficio; revisa, rubrica y junto con el expediente debidamente integrado lo turna a la Dirección General de Quejas y Denuncias para su consideración y firma.	10 horas
Dirección General de Quejas y Denuncias	76	Recibe proyecto de Resolución de Instrucción y oficios; revisa, firma y junto con el expediente debidamente integrado, lo somete a consideración de la Oficina del Procurador.	14 horas



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	33/122
30	04	2009	

Nombre del procedimiento: Atención de quejas

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
Profesional Ejecutivo de Servicios Especializados (2)	77	Una vez recibido el acuse de vista de informes o transcurrido el término de 15 días para que manifestaran lo que a su derecho corresponda, o en su caso el informe rendido en vía de investigación, los analiza y hace del conocimiento de la Subdirección de Quejas, así como una reseña de la investigación, la misma determina el sentido del proyecto de la resolución (Instancia).	2:30 horas
	78	Elabora proyecto de Resolución de Instancia y oficio de turno del proyecto al Procurador Agrario y lo turna a la Subdirección de Quejas junto con el expediente debidamente integrado.	19 horas
Subdirección de Quejas	79	Recibe el proyecto de Resolución de Instancia y oficio; revisa, rubrica y junto con el expediente debidamente integrado, lo turna a la Dirección General de Quejas y Denuncias para su consideración y firma.	10 horas
Dirección General de Quejas y Denuncias	80	Recibe proyecto de Resolución de Instancia y oficios; revisa, firma y junto con el expediente debidamente integrado, lo somete a la consideración del Procurador Agrario.	14 horas
Profesional Ejecutivo de Servicios Especializados (2)	81	Una vez recibido el acuse de vista de informes o transcurrido el término de 15 días para que manifestaran lo que a su derecho corresponda, o en su caso el informe rendido en vía de investigación, los analiza y hace del conocimiento de la Subdirección de Quejas, así como una reseña de la investigación, la	2:30 horas



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	34/122
30	04	2009	

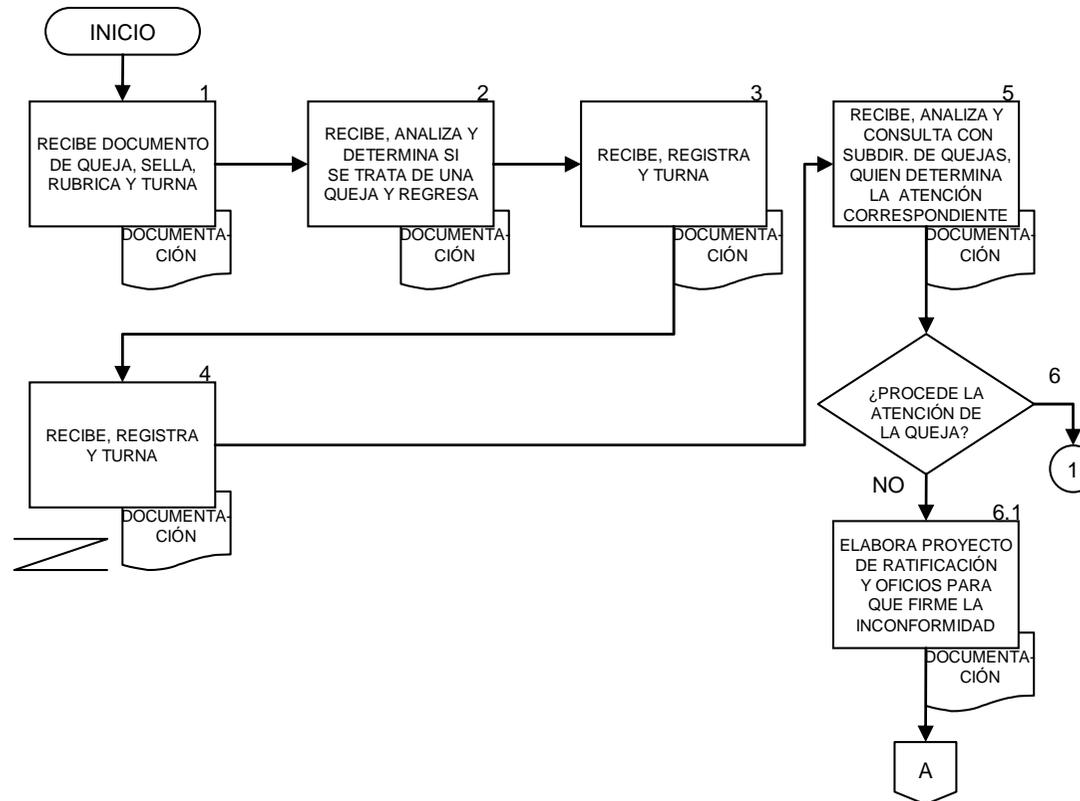
Nombre del procedimiento: Atención de quejas

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
		misma determina el sentido del proyecto de la resolución (recomendación).	
	82	Elabora proyecto de Resolución de Recomendación y oficio de turno del proyecto al Procurador Agrario, y lo turna a la Subdirección de Quejas junto con el expediente debidamente integrado.	19 horas
Subdirección de Quejas	83	Recibe el proyecto de Resolución de Recomendación y oficio; revisa, rubrica y junto con el expediente debidamente integrado, lo turna a la Dirección General de Quejas y Denuncias para consideración y firma.	10 horas
Dirección General de Quejas y Denuncias	84	Recibe proyecto de Resolución de Recomendación y oficios; revisa, firma y junto con el expediente debidamente integrado, lo somete a la consideración del Procurador Agrario.	14 horas
		Termina Procedimiento.	

FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	35/122
30	04	2009	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de quejas

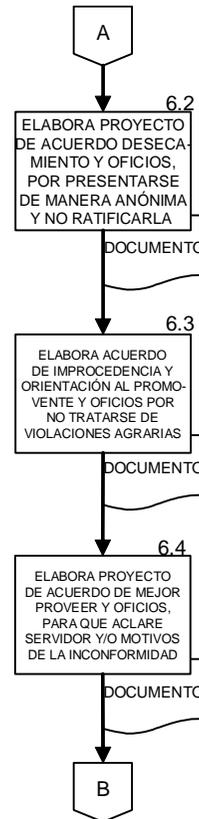
SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS (1)	SECRETARIO TÉCNICO	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS (2)	PROFESIONAL EJECUTIVO DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS (1)	SUBDIRECCIÓN DE QUEJAS	DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS (2)
--	--------------------	--	---	------------------------	---	--



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	36/122
30	04	2009	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de quejas

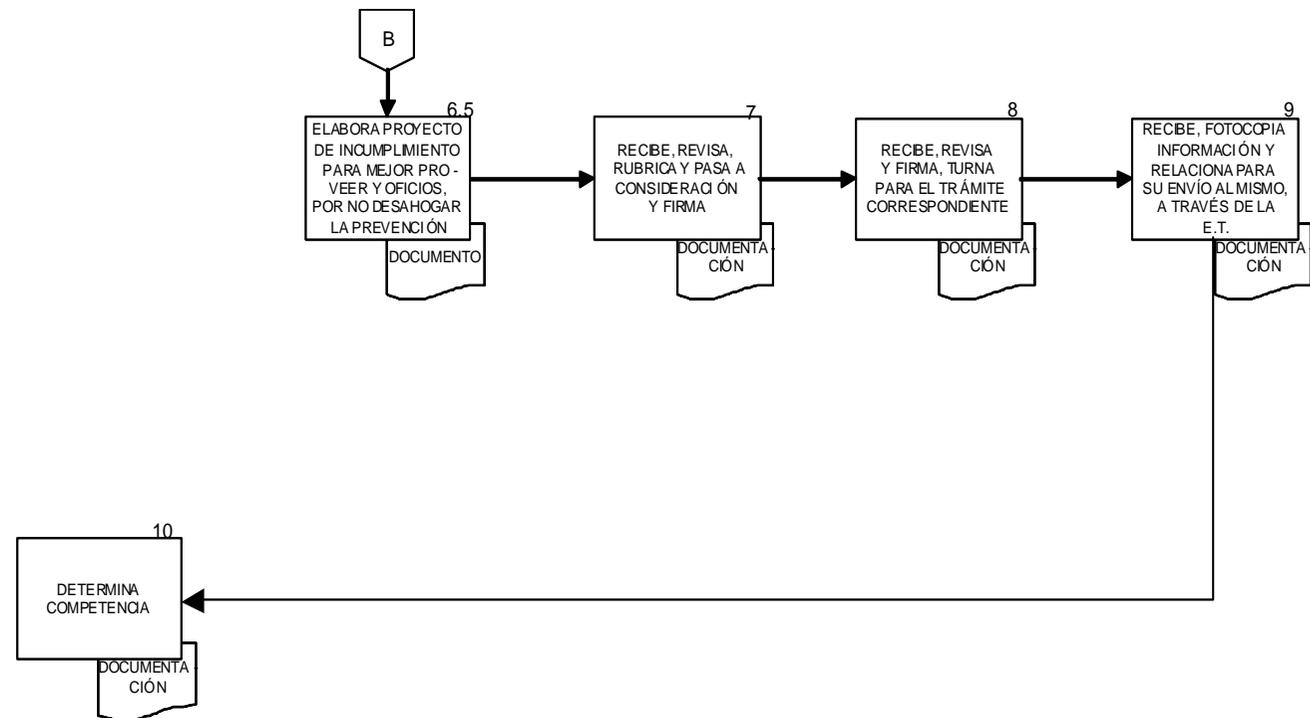
SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS (1)	SECRETARIO TÉCNICO	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS (2)	PROFESIONAL EJECUTIVO DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS (1)	SUBDIRECCIÓN DE QUEJAS	DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS (2)
--	--------------------	--	---	------------------------	---	--



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	37/122
30	04	2009	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de quejas

SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS (1)	SECRETARIO TÉCNICO	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS (2)	PROFESIONAL EJECUTIVO DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS (1)	SUBDIRECCIÓN DE QUEJAS	DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS (2)
--	--------------------	--	---	------------------------	---	--

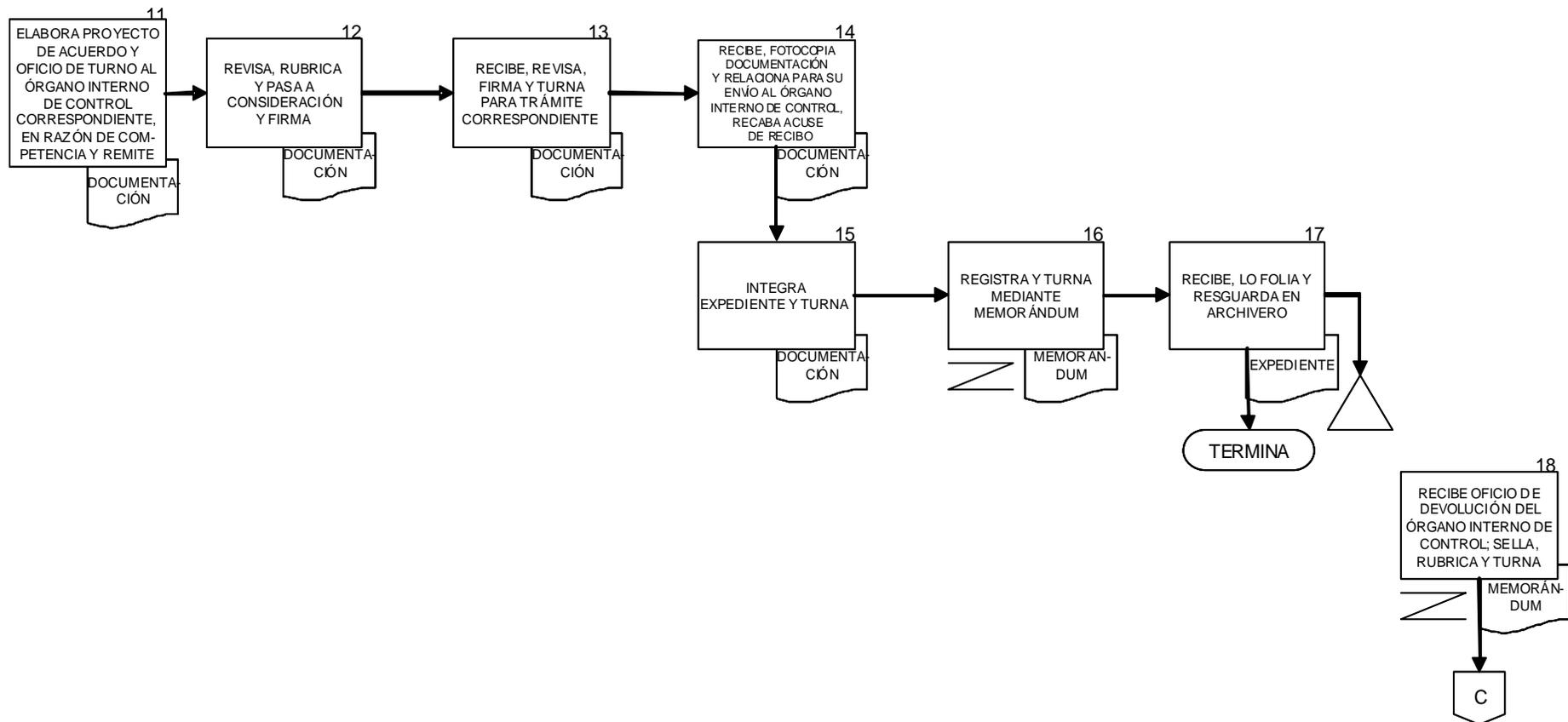


FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	38/122
30	04	2009	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de quejas

PROFESIONAL EJECUTIVO DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS (1)	SUBDIRECCIÓN DE QUEJAS	DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS (2)	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS (1)	PERSONAL OPERATIVO RESPONSABLE DEL ARCHIVO	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS (1)
---	------------------------	---	--	--	--	--

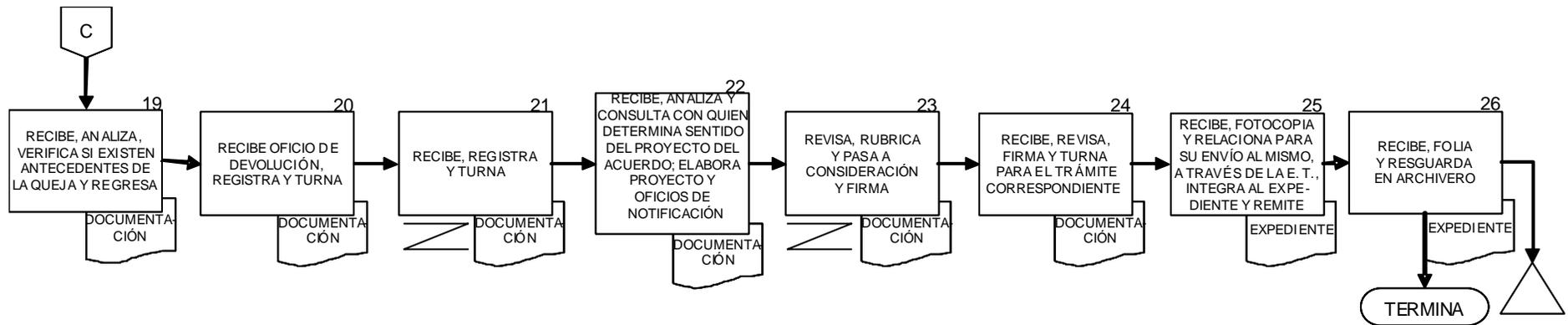
TURNO DE QUEJA AL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL



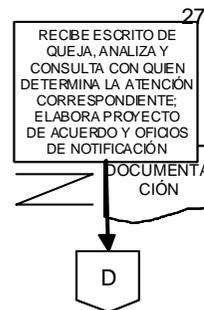
FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	39/122
30	04	2009	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de quejas

SECRETARIO TÉCNICO	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS (2)	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS (1)	PROFESIONAL EJECUTIVO DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS (1)	SUBDIRECCIÓN DE QUEJAS	DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS (2)	PERSONAL OPERATIVO RESPONSABLE DEL ARCHIVO
--------------------	--	--	---	------------------------	---	--	--



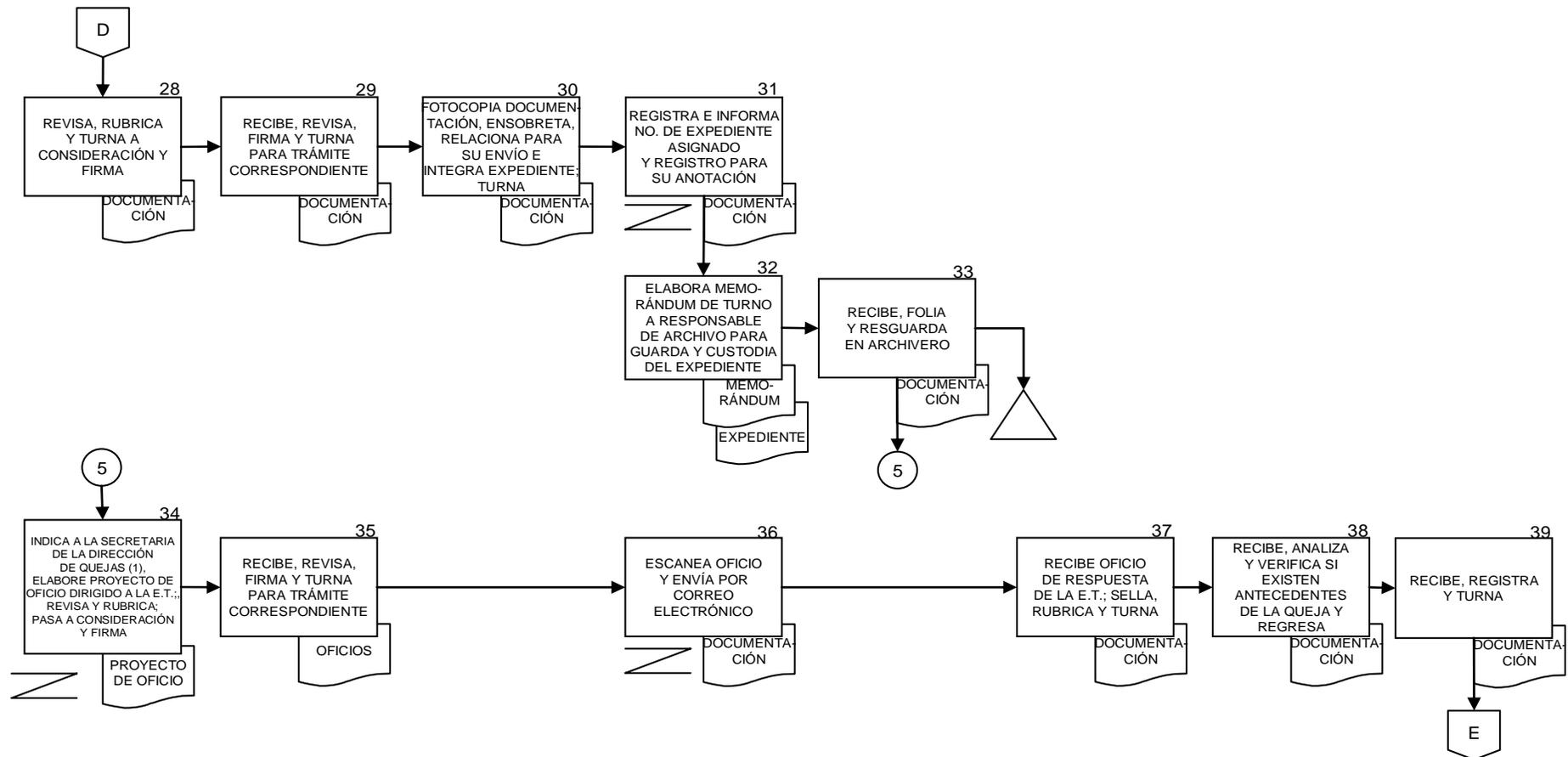
TURNO DE QUEJA A ESTRUCTURA TERRITORIAL



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	40/122
30	04	2009	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de quejas

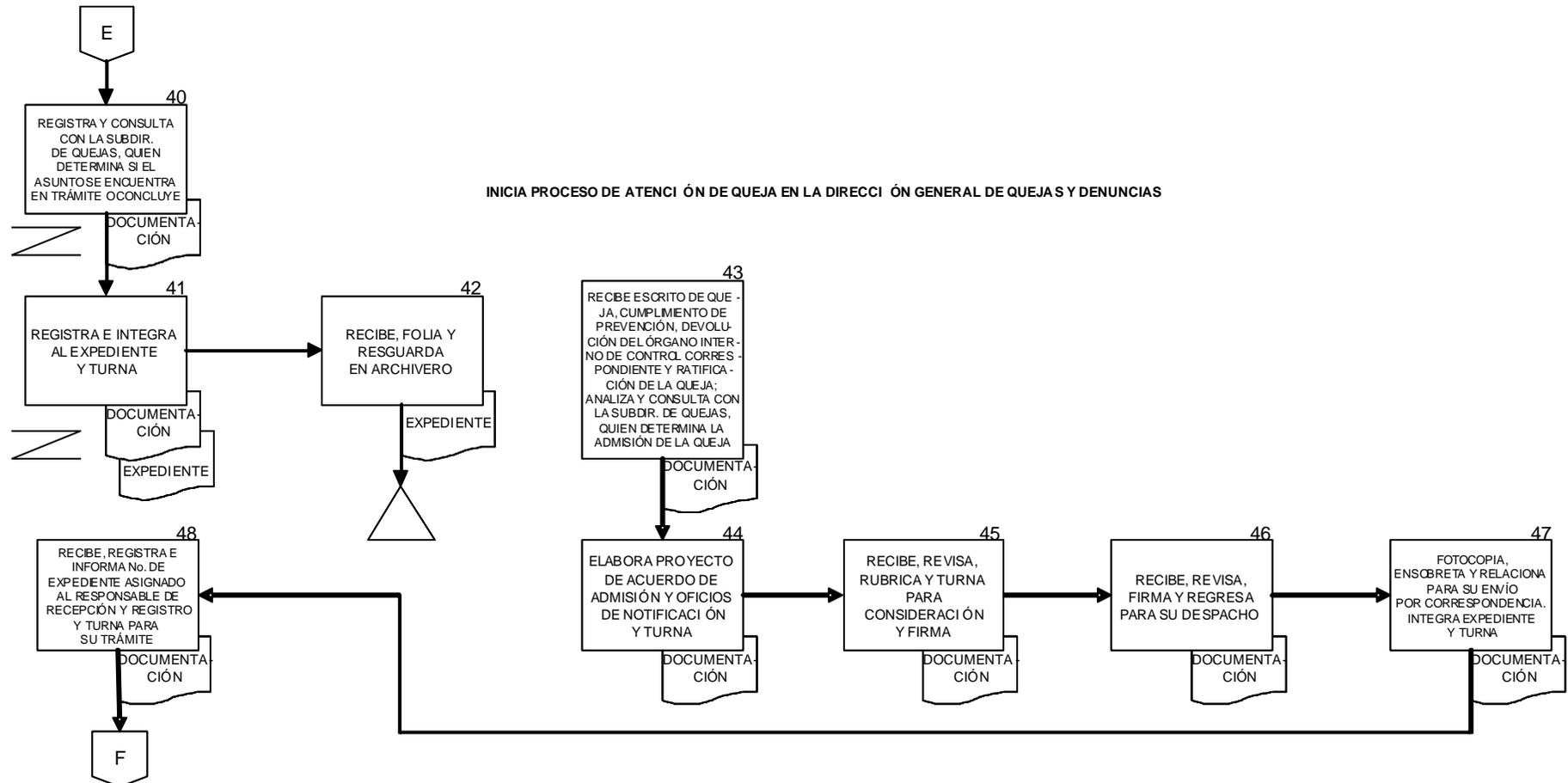
SUBDIRECCIÓN DE QUEJAS	DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS (2)	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS (1)	PERSONAL OPERATIVO RESPONSABLE DEL ARCHIVO	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS (1)	SECRETARIO TÉCNICO	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS (2)
------------------------	---	--	--	--	--	--------------------	--



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	41/122
30	04	2009	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de quejas

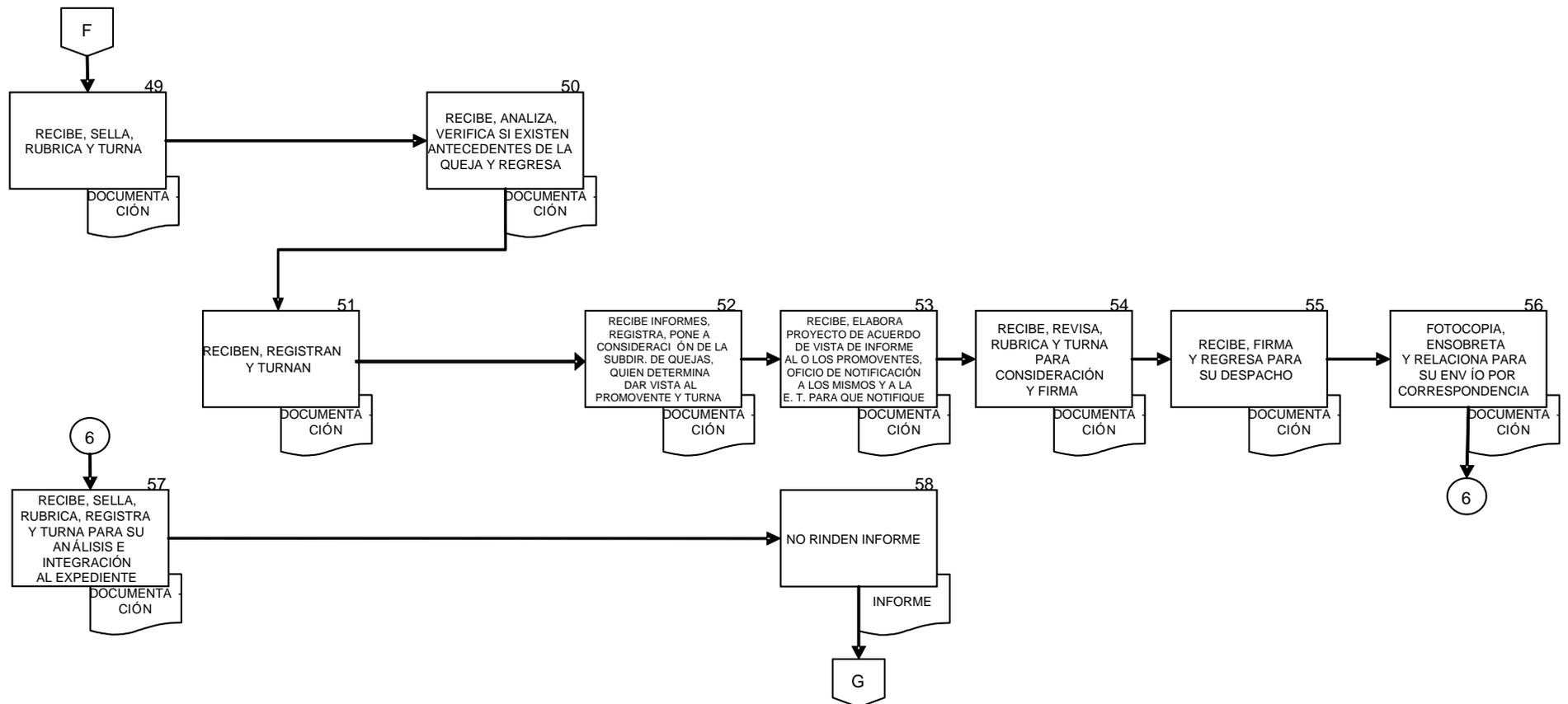
SECRETARÍA DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS (1)	PERSONAL OPERATIVO RESPONSABLE DEL ARCHIVO	PROFESIONAL EJECUTIVO DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS (1)	SUBDIRECCIÓN DE QUEJAS	DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS	SECRETARÍA DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS (2)
--	--	---	------------------------	---	--



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	42/122
30	04	2009	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de quejas

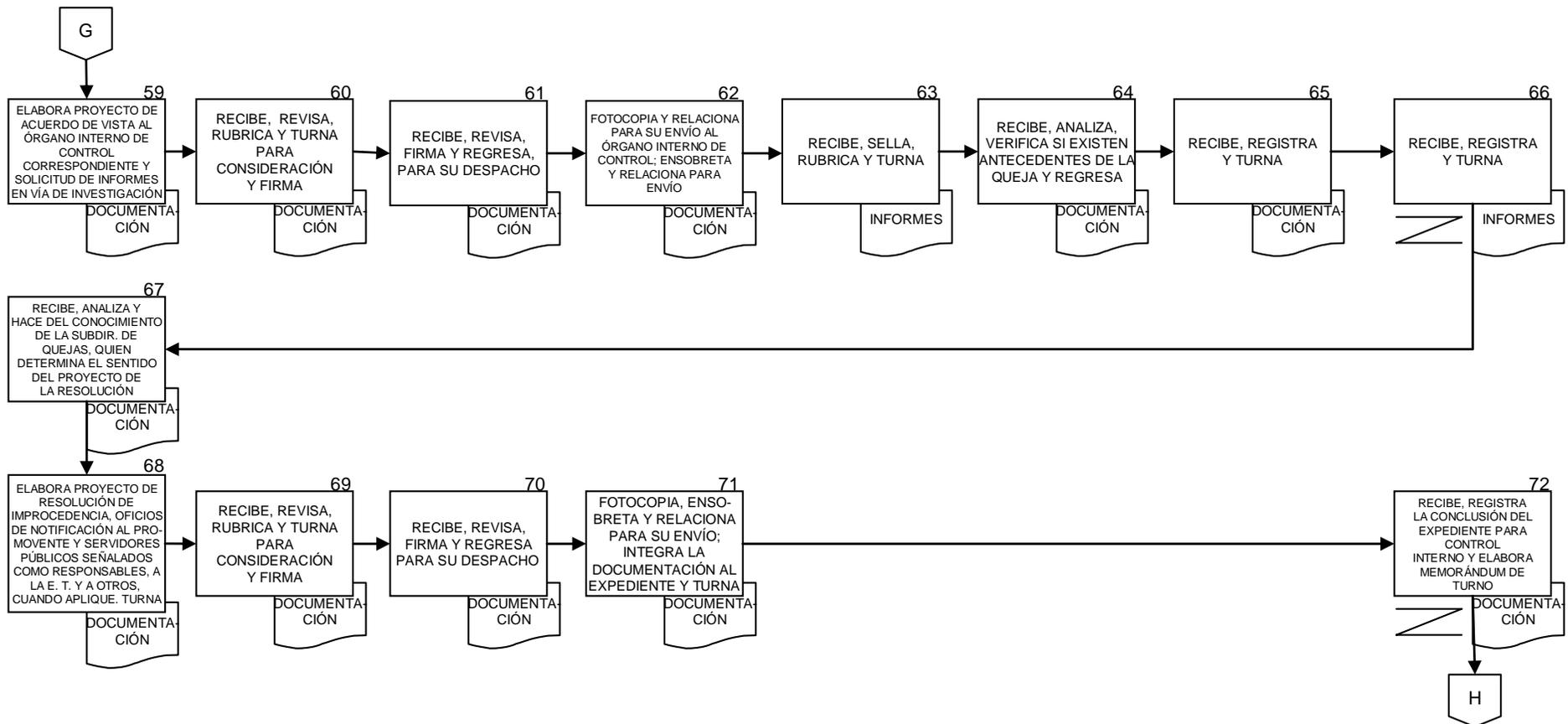
SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS (1)	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS (2)	SECRETARIO TÉCNICO	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS (1)	PROFESIONAL EJECUTIVO DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS (2)	SUBDIRECCIÓN DE QUEJAS	DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS (3)
--	--	--------------------	--	---	------------------------	---	--



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	43/122
30	04	2009	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de quejas

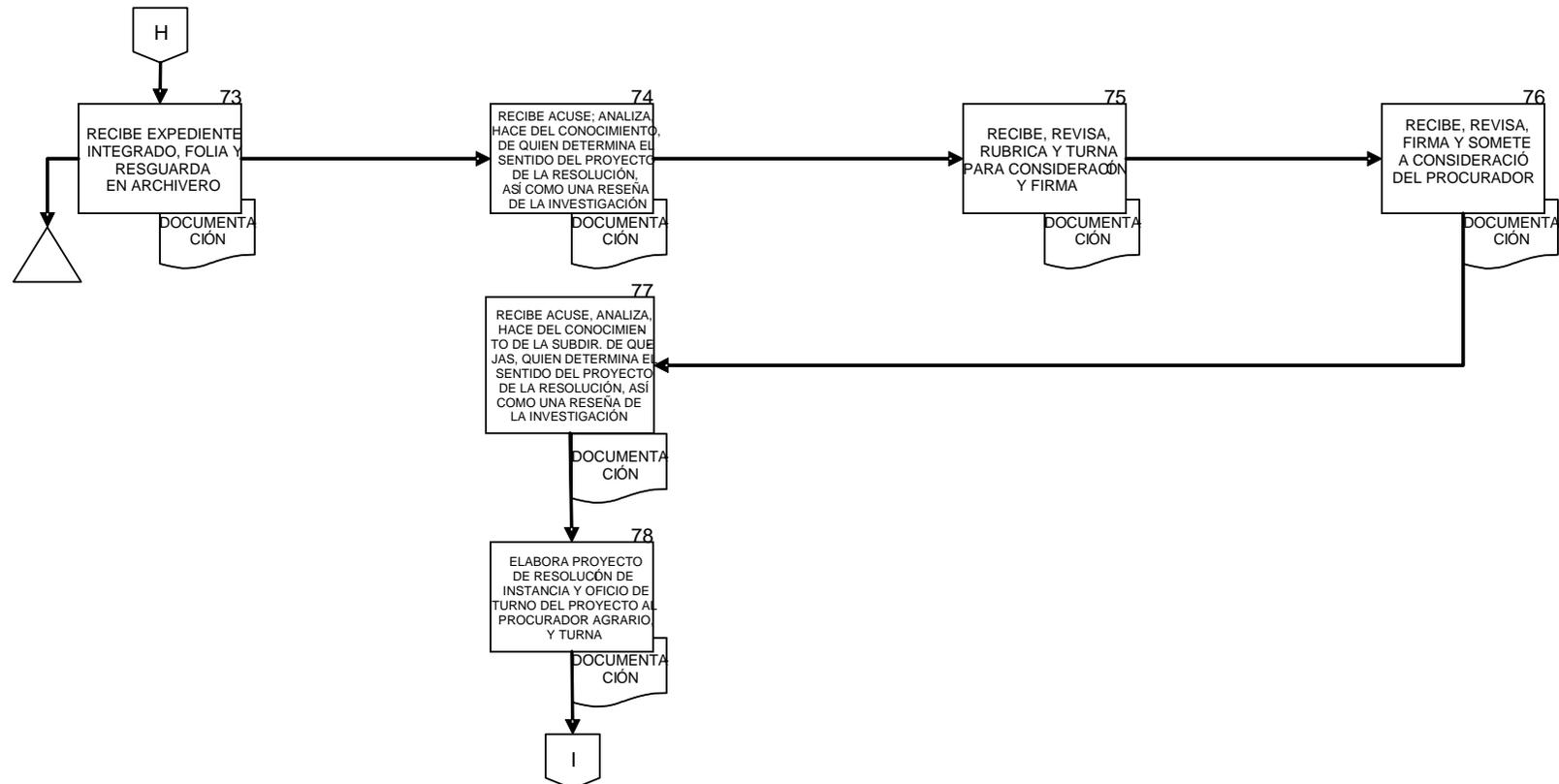
PROFESIONAL EJECUTIVO DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS (2)	SUBDIRECCIÓN DE QUEJAS	DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS (3)	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS (1)	SECRETARIO TÉCNICO	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS (2)	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS (1)
---	------------------------	---	--	--	--------------------	--	--



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	44/122
30	04	2009	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de quejas

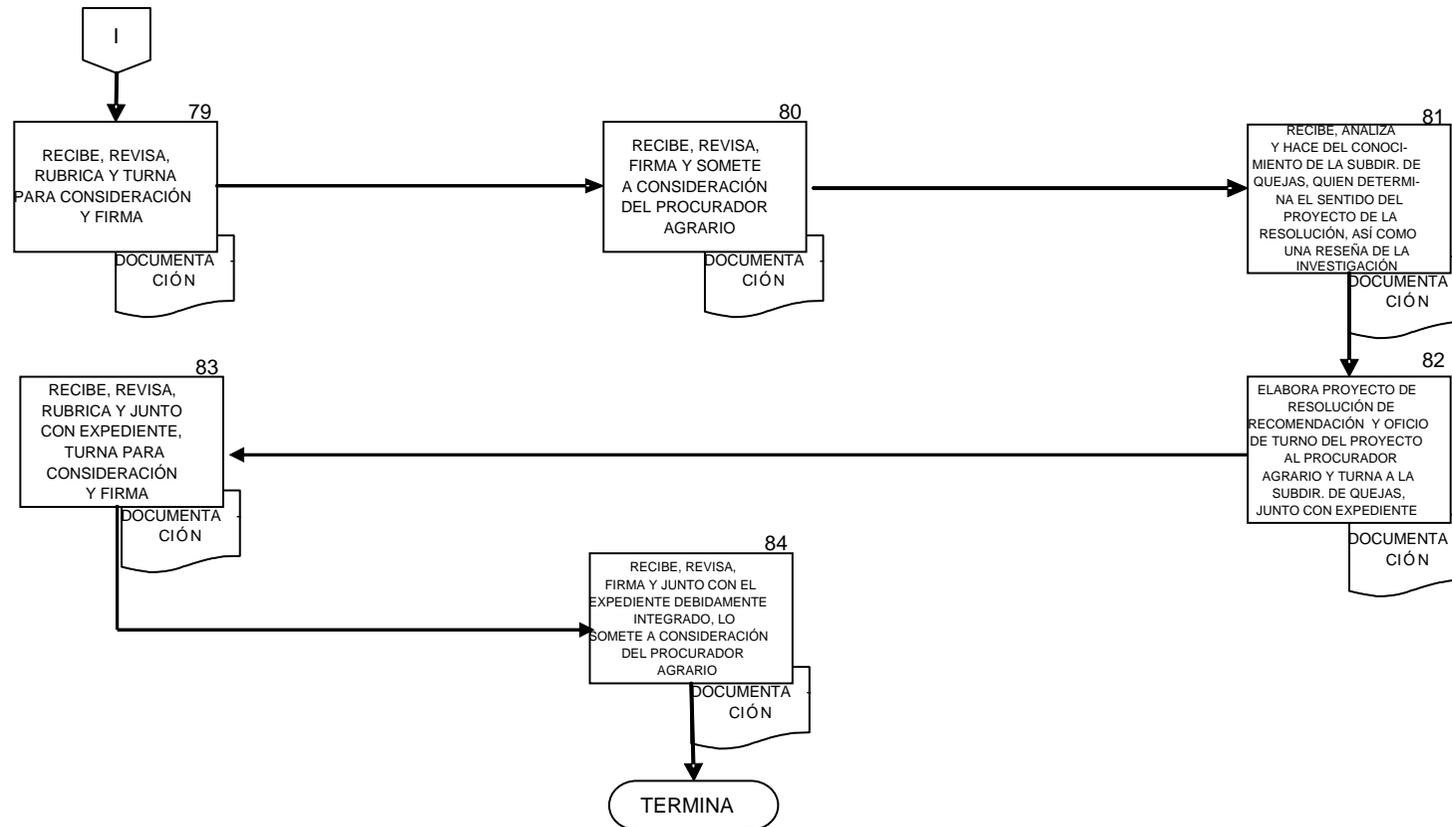
PERSONAL OPERATIVO RESPONSABLE DEL ARCHIVO	PROFESIONAL EJECUTIVO DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS (2)	SUBDIRECCIÓN DE QUEJAS	DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS
--	---	------------------------	---



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	45/122
30	04	2009	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de quejas

SUBDIRECCIÓN DE QUEJAS	DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS	PROFESIONAL EJECUTIVO DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS (2)
------------------------	---	---





FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	46/122
30	04	2009	

03 ATENCIÓN A DENUNCIAS EN CONTRA DE ÓRGANOS DE REPRESENTACIÓN Y DE VIGILANCIA

Objetivo del Procedimiento

La admisión, investigación y resolución de las denuncias que se presenten en contra de los Órganos de Representación y de Vigilancia o de Terceros, por irregularidades cometidas en perjuicio de los derechos de los sujetos agrarios, ya sea de manera individual o colectiva, observando puntualmente las disposiciones contenidas en el Reglamento Interior de la Procuraduría Agraria sobre esta materia.

Normas de Operación

En la atención de las denuncias, se deberá verificar:

- a) Que se relacionen con los sujetos agrarios a que se refieren los artículos 135 de la Ley Agraria y 2º del Reglamento Interior de la Procuraduría Agraria.
- b) Que la presunta violación de un derecho o el incumplimiento de una obligación regulada por la legislación agraria, no haya sido cometida por una autoridad o servidor público.
- c) Que el denunciante acredite su personalidad e interés jurídico.
- d) Que los hechos motivo de la denuncia constituyan irregularidades que pudieran llegar a configurar un ilícito o infracciones administrativas.

Cuando la información y documentación que se requieran para esclarecer los hechos que constituyen la denuncia, obren en poder de dependencias federales, estatales o municipales, se recurrirá a éstas para que la proporcionen y, en caso de negativa, se pedirá el auxilio y la participación del superior jerárquico, a efecto de que se solicite por su conducto.

Se procederá a practicar una inspección ocular cuando, por la naturaleza de la denuncia presentada, sea necesaria para la integración del expediente o su investigación; la que deberá estar relacionada con los hechos constitutivos de la inconformidad. El acuerdo que la ordene deberá precisar: hora y lugar en que se llevará a cabo, a la que se invitará a las partes.

La investigación para esclarecer debidamente la violación de un derecho tutelado por la legislación agraria, en perjuicio de un sujeto agrario comprenderá: la inspección de los lugares, documentos y bienes que sea necesario para procurar justicia agraria.

Se levantará acta circunstanciada de la diligencia, en la que se asentarán las observaciones de quienes hubiesen concurrido a su práctica y, de ser necesario, se elaborarán planos y se tomarán fotografías de lo inspeccionado.

En toda inspección e investigación se deberá de rendir un informe por escrito que deberá complementarse con los documentos recabados.



**PROCURADURÍA
AGRARIA**

**Dirección General de Quejas
y Denuncias**

Manual de Procedimientos

FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	47/122
30	04	2009	

Indicador del procedimiento

Tipo de indicador: Indicador de desempeño.

Atributo: Rapidez.

Estándar: Conforme a los tiempos empleados en desarrollar cada una de las actividades.

Fórmula del indicador: $\text{Total de veces que se cumplió con los tiempos establecidos en el procedimiento} \times 1000 / \text{total de veces que se realizó el procedimiento}$.



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	48/122
30	04	2009	

Descripción narrativa del procedimiento

Nombre del procedimiento: Atención a denuncias en contra de órganos de representación y de vigilancia

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
Secretaria de la Dirección General de Quejas y Denuncias(1)	1	Recibe el documento de denuncia; sella con reloj checador, rubrica y turna al Secretario Técnico.	1 hora
Secretario Técnico	2	Recibe el documento; analiza y determina si se trata de una denuncia y turna a la Secretaria de la Dirección General de Quejas y Denuncias (2).	2:30 horas
Secretaria de la Dirección General de Quejas y Denuncias (2)	3	Recibe el documento de denuncia; registra en el libro de gobierno (por número de referencia, número y fecha de oficio o memorando según corresponda; nombre del denunciante y denunciado, estado, municipio, poblado, fecha de recepción y fecha de turno al área) y turna a la Secretaria de la Dirección de Quejas (1).	1 hora
Secretaria de la Subdirección de Quejas (1)	4	Recibe el documento de denuncia; registra en el control interno de la Dirección de Quejas, en archivo electrónico y turna al Profesional Ejecutivo de Servicios Especializados (1).	1 hora
Profesional Ejecutivo de Servicios Especializados (1)	5	Recibe el escrito de denuncia (anexos en su caso); analiza y consulta con la Subdirección de Quejas, quien determina la atención correspondiente (calificación).	4:30 horas
		¿Procede la atención de la denuncia?	



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	49/122
30	04	2009	

Nombre del procedimiento: Atención a denuncias en contra de órganos de representación y de vigilancia

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
	6	No.	
	6.1	Elabora proyecto de ratificación y oficios para que firme la denuncia.	2:30 horas
	6.2	Elabora proyecto de Acuerdo Desechamiento y oficios, por presentarse de manera anónima y no ratificarla.	2 horas
	6.3	Elabora acuerdo de improcedencia y orientación al promovente y oficios, por no tratarse de violaciones a la Legislación Agraria.	2 horas
	6.4	Elabora proyecto de acuerdo de mejor proveer y oficios, para que aclare los datos de las partes y precise los hechos de la denuncia y/o los motivos de la misma.	2:30 horas
	6.5	Elabora proyecto de incumplimiento para mejor proveer y oficios, por no desahogar la prevención.	2 horas
	6.6	Turna a la Subdirección de Quejas.	
Subdirección de Quejas	7	Recibe proyecto de acuerdo y oficios, según se trate; revisa, rubrica y pasa a consideración y firma de la Dirección General de Quejas y Denuncias.	2:30 horas
Dirección General de Quejas y Denuncias	8	Recibe, revisa y firma acuerdo y oficios y los turna a la Secretaria de la Dirección de Quejas (2), para su trámite.	4 horas
Secretaria de la Subdirección de Quejas (2)	9	Recibe acuerdo y oficios de turno al denunciante; fotocopia y relaciona para su envío a la estructura territorial para que notifique.	4 horas



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	50/122
30	04	2009	

Nombre del procedimiento: Atención a denuncias en contra de órganos de representación y de vigilancia

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
		Para los supuestos 6.2, 6.3 y 6.5, remite el expediente integrado al personal operativo encargado del archivo, quien lo folia y lo resguarda en archivero.	2 horas
		Para los supuestos 6.1 y 6.4, remite al Profesional Ejecutivo de Servicios Especializados (1), para su resguardo en gaveta especial.	1 hora
		Termina Procedimiento.	
		Inicia proceso de atención de denuncia en la Dirección General de Quejas y Denuncias.	
Profesional Ejecutivo de Servicios Especializados (1)	10	Sí. Recibe el escrito de denuncia (anexos en su caso), cumplimiento de prevención y ratificación de la denuncia; analiza y consulta con la Subdirección de Quejas, quien determina la admisión de la denuncia (calificación de la denuncia).	4:30 horas
	11	Elabora proyecto de Acuerdo de Admisión, oficios de notificación al denunciante, al denunciado y a otros, cuando aplique, de solicitud de informe o requerimiento de comparecencia del denunciado y lo turna a la Subdirección de Quejas.	2:30 hora
Subdirección de Quejas	12	Recibe proyecto de acuerdo y oficios; revisa, rubrica y pasa a consideración y firma de la Dirección General de Quejas y Denuncias.	2:30 horas
Dirección General de Quejas y Denuncias	13	Recibe, revisa y firma acuerdo y oficios, los turna a la Secretaria de la Dirección de Quejas (2), para su despacho.	4 horas



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	51/122
30	04	2009	

Nombre del procedimiento: Atención a denuncias en contra de órganos de representación y de vigilancia

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
Secretaria de la Subdirección de Quejas (2)	14	Fotocopia el Acuerdo de Admisión, oficios de notificación al denunciante, al denunciado y a otros, cuando aplique; ensobreta y relaciona para su envío por correspondencia; los integra al expediente y turna a la Secretaria de la Dirección de Quejas (1).	4 horas
Secretaria de la Subdirección de Quejas (1)	15	Recibe expediente integrado, registra en archivo electrónico para control interno de los mismos e informa el número de expediente asignado al responsable de recepción y registro para su anotación. Turna al Profesional Ejecutivo de Servicios Especializados (2) para el trámite correspondiente (espera de informe o acta de comparecencia del denunciado, levantada ante la Subdirección de Quejas).	1 hora
Subdirección de Quejas	16	En su caso, levanta acta de comparecencia del denunciado o denunciados y la turna a la Secretaria de la Dirección General de Quejas y Denuncias (1).	2 horas
Secretaria de la Dirección General de Quejas y Denuncias(1)	17	Recibe informe o acta de comparecencia del denunciado o denunciados y anexos en su caso; sella con reloj checador, rubrica y turna al Secretario Técnico.	1 hora
Secretario Técnico	18	Recibe informe o acta de comparecencia y anexos en su caso; analiza y verifica si existen antecedentes de la denuncia y turna a la Secretaria de la Dirección General de Quejas y Denuncias (2).	1 hora



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	52/122
30	04	2009	

Nombre del procedimiento: Atención a denuncias en contra de órganos de representación y de vigilancia

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
Secretaria de la Dirección General de Quejas y Denuncias (2)	19	Recibe informe o acta de comparecencia y anexos en su caso; registra en libro de Gobierno 2 (por número de referencia, número y fecha de oficio o memorando según corresponda; nombre del denunciado, estado, municipio, poblado, fecha de recepción y fecha de turno al área) y turna a la Secretaria de la Dirección de Quejas.	1 hora
Secretaria de la Subdirección de Quejas (1)	20	Recibe informe o acta de comparecencia y anexos en su caso; registra en archivo electrónico para control interno y los pone a consideración de la Subdirección de Quejas, quien determina en su caso hacer del conocimiento del denunciante lo manifestado por el denunciado y lo turna al Profesional Ejecutivo de Servicios Especializados (2).	2 horas
Profesional Ejecutivo de Servicios Especializados (2)	21	Recibe informe o acta de comparecencia y anexos en su caso; elabora proyecto de acuerdo de conocimiento al denunciante de lo manifestado por el denunciado y oficios de notificación al denunciante y a otros, cuando aplique, y turna a la Subdirección de Quejas.	2:30 horas
Subdirección de Quejas	22	Recibe proyecto de acuerdo y oficios; revisa, rubrica y turna a la Dirección General de Quejas y Denuncias para consideración y firma.	2:30 horas
Dirección General de Quejas y Denuncias	23	Recibe proyecto de acuerdo y oficios; revisa, firma y turna a la Secretaria de la Dirección de Quejas (3), para su despacho.	4 horas



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	53/122
30	04	2009	

Nombre del procedimiento: Atención a denuncias en contra de órganos de representación y de vigilancia

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
Secretaria de la Subdirección de Quejas (3)	24	Fotocopia informe o acta de comparecencia, acuerdo de conocimiento al denunciante y a otros, cuando aplique, para su notificación. Ensobrete y relaciona para su envío por correspondencia.	4 horas
Secretaria de la Dirección General de Quejas y Denuncias (1)	25	Recibe el acuse del Acuerdo de Conocimiento al Denunciante; lo sella, rubrica, registra y lo pasa al Profesional Ejecutivo de Servicios Especializados (2), para su análisis e integración al expediente (espera que transcurra el término concedido para que manifieste lo que a su derecho convenga y pueda elaborar el proyecto de resolución correspondiente).	2 horas
		No rinden informe o no comparece.	
Profesional Ejecutivo de Servicios Especializados (2)	26	Cuando el denunciado no rinda informe o comparezca en el término de 15 días, el Profesional Ejecutivo de Servicios Especializados (2), lo hace del conocimiento de la Subdirección de Quejas, quien determina en todo caso, de conformidad con el artículo 61 del Reglamento Interior de la Procuraduría Agraria, solicitar a las autoridades respectivas, los documentos e informes necesarios, así como las inspecciones oculares en caso de requerirse, para continuar con el procedimiento correspondiente.	2 horas
	27	Elabora proyecto de Acuerdo de solicitud de documentos e informes respectivos a las autoridades correspondientes, y en su caso la de inspección ocular, así como los oficios respectivos.	2:30 horas



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	54/122
30	04	2009	

Nombre del procedimiento: Atención a denuncias en contra de órganos de representación y de vigilancia

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
Subdirección de Quejas	28	Recibe el proyecto de acuerdo y oficios respectivos; revisa, rubrica y turna a la Dirección General de Quejas y Denuncias para consideración y firma.	2:30 horas
Dirección General de Quejas y Denuncias	29	Recibe, revisa y firma acuerdo y oficios y los turna a la Secretaria de la Dirección de Quejas (3), para su despacho.	4 horas
Secretaria de la Subdirección de Quejas (3)	30	Fotocopia el Acuerdo de Solicitud de Documentos e Informes necesarios, y el oficio a las autoridades correspondientes para su notificación; ensobreta, relaciona para su envío por correspondencia e integra la citada documentación al expediente respectivo.	4 horas
Secretaria de la Dirección General de Quejas y Denuncias (1)	31	Recibe los documentos e informes rendidos por las autoridades correspondientes y sella con reloj checador; rubrica y turna al Secretario Técnico.	1 hora
Secretario Técnico	32	Recibe los documentos e informes rendidos por las autoridades correspondientes; analiza y verifica si existen antecedentes de la denuncia y turna a la Secretaria de la Dirección General de Quejas y Denuncias (2).	1 hora
Secretaria de la Dirección General de Quejas y Denuncias (2)	33	Recibe los documentos e informes rendidos por las autoridades correspondientes; registra en el libro de Gobierno 2 (por número de referencia, número y fecha de oficio o memorando según corresponda; nombre del denunciado y denunciante, estado, municipio, poblado, fecha de	1 hora



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	55/122
30	04	2009	

Nombre del procedimiento: Atención a denuncias en contra de órganos de representación y de vigilancia

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
		recepción y fecha de turno al área) y turna a la Secretaria de la Dirección de Quejas (1).	
Secretaria de la Subdirección de Quejas (1)	34	Recibe los documentos e informes rendidos por las autoridades correspondientes; registra en archivo electrónico para control interno de los mismos y turna al Profesional Ejecutivo de Servicios Especializados (2).	1 hora
Profesional Ejecutivo de Servicios Especializados (2)	35	Una vez recibido el acuse de vista del informe o comparecencia del denunciado o transcurrido el término de 15 días hábiles para que el promovente manifestara lo que a su derecho corresponda, o en su caso, los documentos e informes rendidos por las autoridades correspondientes, los analiza y hace del conocimiento de la Subdirección de Quejas, así como una reseña de la investigación, misma que en su caso determina el sentido del proyecto de la resolución (improcedencia).	2 horas
	36	Elabora proyecto de Resolución de Improcedencia y orientación al denunciante; oficios de notificación al denunciante, al denunciado y a otros, cuando aplique, y los turna a la Subdirección de Quejas.	19 horas
Subdirección de Quejas	37	Recibe proyecto de Resolución de Improcedencia y orientación al denunciante y oficios; revisa y junto con el expediente debidamente integrado, lo turna a la Dirección General de Quejas y Denuncias para su consideración y firma.	10 horas



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	56/122
30	04	2009	

Nombre del procedimiento: Atención a denuncias en contra de órganos de representación y de vigilancia

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
Dirección General de Quejas y Denuncias	38	Recibe proyecto de Resolución de Improcedencia y orientación al denunciante; oficios y expediente debidamente integrado; revisa firma y turna a la Secretaria de la Dirección de Quejas (3) para su despacho.	14 horas
Secretaria de la Subdirección de Quejas (3)	39	Fotocopia la Resolución de Improcedencia y orientación al denunciante, oficios de notificación al denunciante, al denunciado, a la estructura territorial para que los notifique y a otros, cuando aplique. Ensobrete, relaciona para su envío por correspondencia, integra la documentación al expediente y turna a la Secretaria de la Dirección de Quejas (1).	4 horas
Secretaria de la Subdirección de Quejas (1)	40	Recibe expediente integrado, registra la conclusión del expediente en archivo electrónico para control interno y elabora memorándum de turno al personal operativo.	1 hora
Personal Operativo Responsable del Archivo	41	Recibe expediente integrado, lo folia y lo resguarda en archivero.	2 horas
Profesional Ejecutivo de Servicios Especializados (2)	42	Elabora proyecto de Resolución de Procedencia, oficios de notificación al denunciante, al denunciado y a otros, cuando aplique, y los turna a la Subdirección de Quejas.	19 horas
Subdirección de Quejas	43	Recibe proyecto de resolución de procedencia de la denuncia y oficios de notificación al denunciante, al denunciado y a otros cuando aplique; revisa, rubrica y junto con el expediente debidamente integrado, turna a la Dirección General de Quejas y	10 horas



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	57/122
30	04	2009	

Nombre del procedimiento: Atención a denuncias en contra de órganos de representación y de vigilancia

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
		Denuncias para su consideración y firma.	
Dirección General de Quejas y Denuncias	44	Recibe proyecto de Resolución de Procedencia de denuncia (en la cual se mencionan las acciones a realizar respecto a la denuncia administrativa y penal que corresponda, así como en su caso la representación legal ante los Tribunales Agrarios) y oficios; revisa y firma. Turna a la Secretaria de la Dirección de Quejas (3) para su despacho.	14 horas
Secretaria de la Subdirección de Quejas (3)	45	Fotocopia Resolución de Procedencia de denuncia, oficios de notificación al denunciante, al denunciado, a la estructura territorial para que los notifique y a otros, cuando aplique. Ensobreta, relaciona para su envío por correspondencia, integra documentación al expediente, registra su conclusión para control interno y turna a la Secretaria de la Dirección de Quejas (1).	4 horas
Secretaria de la Subdirección de Quejas (1)	46	Recibe expediente integrado, registra la conclusión del expediente en archivo electrónico para control interno y elabora memorándum de turno al personal operativo.	1 hora
Personal Operativo Responsable del Archivo	47	Recibe expediente integrado, lo folia y lo resguarda en archivero.	2 horas
		Termina Procedimiento.	
		Turno de denuncia a estructura territorial.	
Profesional Ejecutivo de Servicios	48	Recibe el escrito de denuncia (anexos en su caso); analiza y	6:30 horas



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	58/122
30	04	2009	

Nombre del procedimiento: Atención a denuncias en contra de órganos de representación y de vigilancia

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
Especializados (1)		consulta con la Subdirección de Quejas, quien determina la atención correspondiente (calificación o turno a la estructura territorial por competencia). Elabora el proyecto de acuerdo y oficios de notificación a la Delegación correspondiente, al denunciante y a otros, cuando aplique.	
Subdirección de Quejas	49	Revisa acuerdo y oficios, rubrica y pasa a consideración y firma de la Dirección General de Quejas y Denuncias.	2:30 horas
Dirección General de Quejas y Denuncias	50	Recibe acuerdo y oficios, revisa, firma y los turna a la Secretaria de la Dirección de Quejas (2), para el trámite correspondiente.	4 horas
Secretaria de la Subdirección de Quejas (2)	51	Fotocopia el acuerdo, el oficio de turno a la estructura territorial por competencia, el oficio de notificación al denunciante y a otros, cuando aplique. Ensobreta, relaciona para su envío por correspondencia, integra expediente y turna a la Secretaria de la Dirección de Quejas (1).	4 horas
Secretaria de la Subdirección de Quejas (1)	52	Registra en archivo electrónico para control interno de los mismos e informa el número de expediente asignado al responsable de recepción y registro para la anotación correspondiente.	1 hora
	53	Elabora memorándum de turno a responsable de archivo para guarda y custodia del expediente.	1 hora
Personal Operativo Responsable del Archivo	54	Recibe expediente integrado, folia y lo resguarda en archivero.	2 horas



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	59/122
30	04	2009	

Nombre del procedimiento: Atención a denuncias en contra de órganos de representación y de vigilancia

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
		Seguimiento del asunto turnado.	
Subdirección de Quejas	55	Indica a la Secretaria de la Dirección de Quejas (1), elabore proyecto de oficios dirigidos a la estructura territorial, a fin de que informen el estado de trámite de las denuncias que se le turnaron por competencia y, en caso de haberlas concluido, envíen el soporte documental respectivo, para su anotación en archivo electrónico. Los revisa, rubrica y pasa a consideración y firma de la Dirección General de Quejas y Denuncias.	3 horas
Dirección General de Quejas y Denuncias	56	Recibe, revisa, firma los oficios y los turna a la Secretaria de la Dirección de Quejas (1), para el trámite correspondiente.	4 horas
Secretaria de la Subdirección de Quejas (1)	57	Recibe oficios, los escanea, los envía por correo electrónico a las Delegaciones correspondientes y los turna a la Secretaria de la Dirección de Quejas (2), para su envío por correspondencia.	2 horas
Secretaria de la Subdirección de Quejas (2)	58	Recibe oficios de turno a las Delegaciones correspondientes, fotocopia, ensobreta y relaciona para su envío por correspondencia.	4 horas
Secretaria de la Dirección General de Quejas y Denuncias (1)	59	Recibe oficio de respuesta de la estructura territorial; sella con reloj checador, rubrica y turna al Secretario Técnico.	1 hora
Secretario Técnico	60	Recibe el documento, analiza, verifica si existen antecedentes de la denuncia y turna a la Secretaria de la Dirección General de Quejas y Denuncias (2).	2:30 horas



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	60/122
30	04	2009	

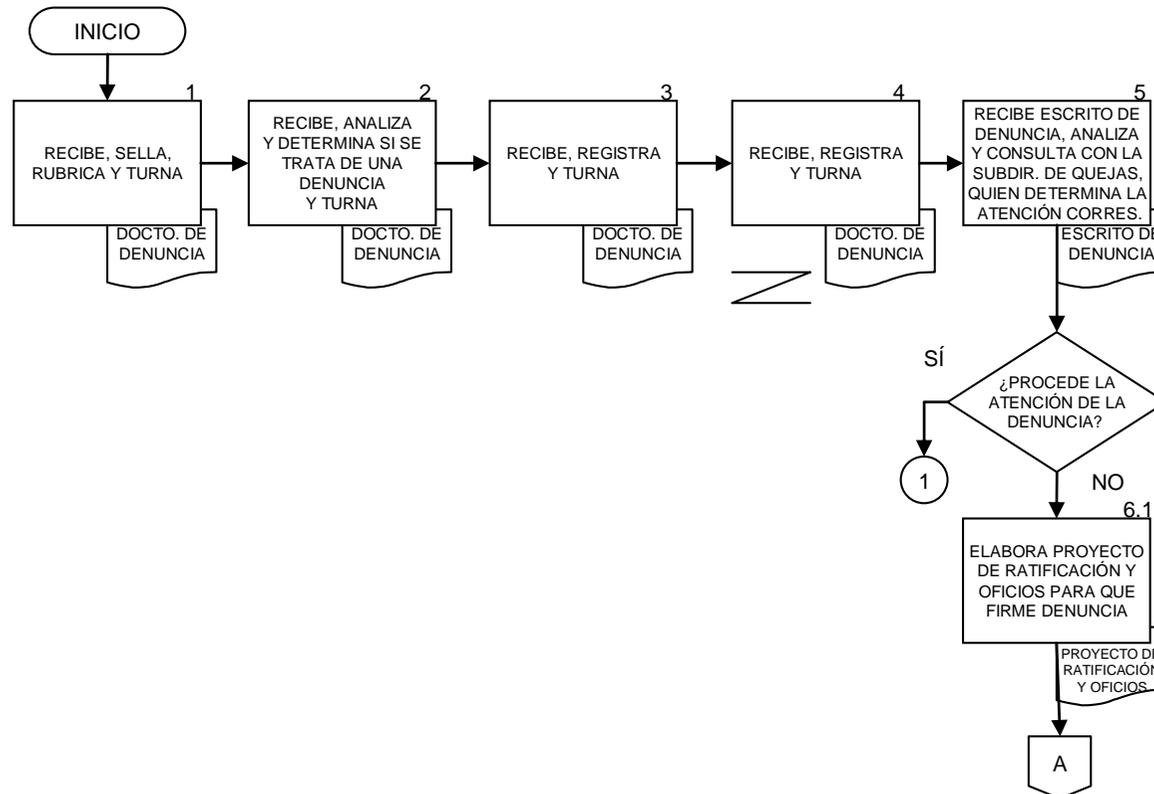
Nombre del procedimiento: Atención a denuncias en contra de órganos de representación y de vigilancia

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
Secretaria de la Dirección General de Quejas y Denuncias (2)	61	Recibe el oficio de respuesta, registra en libro de gobierno 2 (por número de referencia, número y fecha de oficio o memorando según corresponda; nombre del denunciante y denunciado, estado, municipio, poblado, fecha de recepción y fecha de turno al área) y turna a la Secretaria de la Dirección de Quejas (1).	1 hora
Secretaria de la Subdirección de Quejas (1)	62	Registra en archivo electrónico para control interno de los mismos y consulta con la Subdirección de Quejas, quien determina si con la información proporcionada el asunto se encuentra en trámite o concluye.	2:30 horas
	63	Registra la información en el archivo electrónico e integra los documentos al expediente de que se trate; turna al personal operativo.	2 horas
Personal Operativo Responsable del Archivo	64	Recibe expediente integrado, lo folia y lo resguarda en archivero.	2 horas
		Termina Procedimiento.	

FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	61/122
30	04	2009	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a denuncias en contra de órganos de representación y de vigilancia

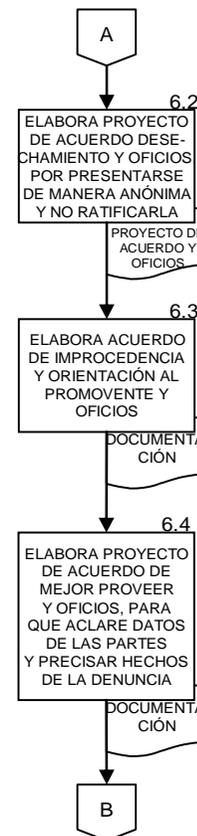
SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS (1)	SECRETARIO TÉCNICO	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS (2)	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS (1)	PROFESIONAL EJECUTIVO DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS (1)	SUBDIRECCIÓN DE QUEJAS	DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS (2)
--	--------------------	--	--	---	------------------------	---	--



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	62/122
30	04	2009	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a denuncias en contra de órganos de representación y de vigilancia

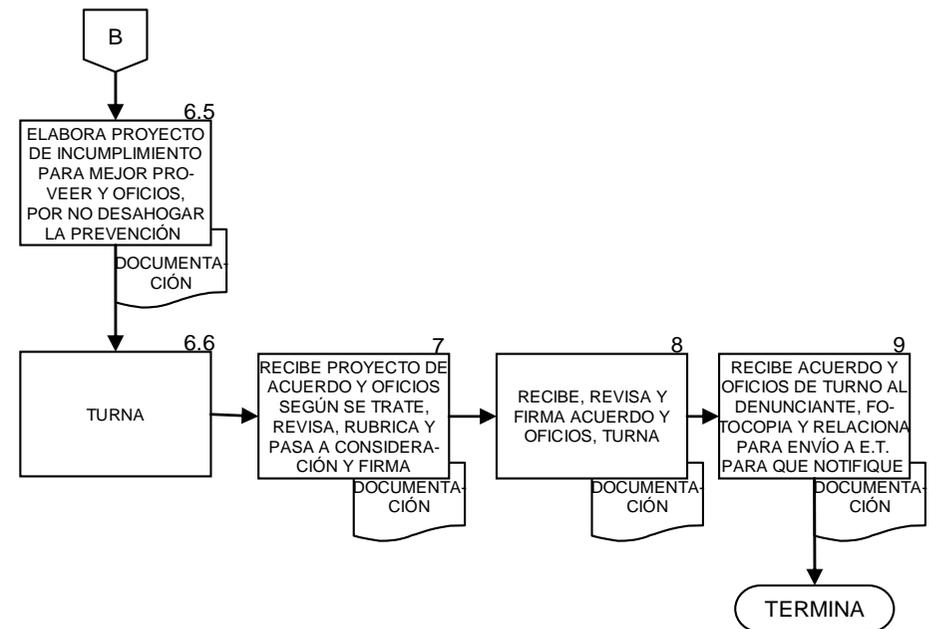
SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS (1)	SECRETARIO TÉCNICO	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS (2)	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS (1)	PROFESIONAL EJECUTIVO DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS (1)	SUBDIRECCIÓN DE QUEJAS	DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS (2)
--	--------------------	--	--	---	------------------------	---	--



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	63/122
30	04	2009	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a denuncias en contra de órganos de representación y de vigilancia

SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS (1)	SECRETARIO TÉCNICO	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS (2)	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS (1)	PROFESIONAL EJECUTIVO DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS (1)	SUBDIRECCIÓN DE QUEJAS	DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS (2)
--	--------------------	--	--	---	------------------------	---	--

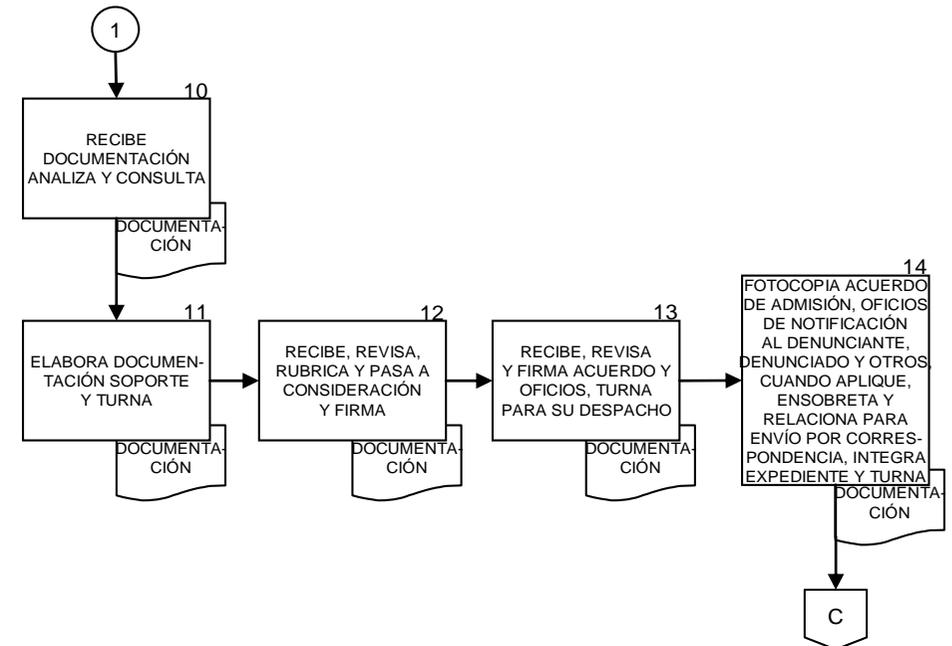


FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	64/122
30	04	2009	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a denuncias en contra de órganos de representación y de vigilancia

SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS (1)	SECRETARIO TÉCNICO	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS (2)	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS (1)	PROFESIONAL EJECUTIVO DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS (1)	SUBDIRECCIÓN DE QUEJAS	DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS (2)
--	--------------------	--	--	---	------------------------	---	--

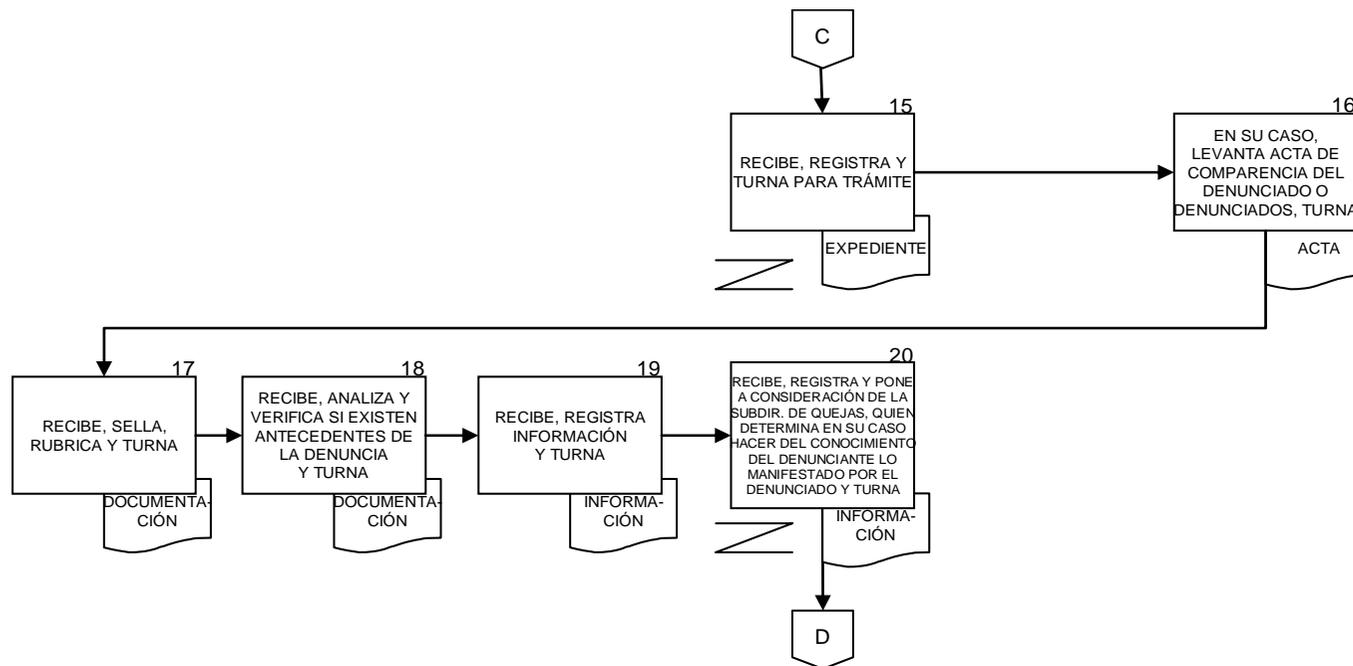
INICIA PROCESO DE ATENCIÓN DE DENUNCIA EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS.



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	65/122
30	04	2009	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a denuncias en contra de órganos de representación y de vigilancia

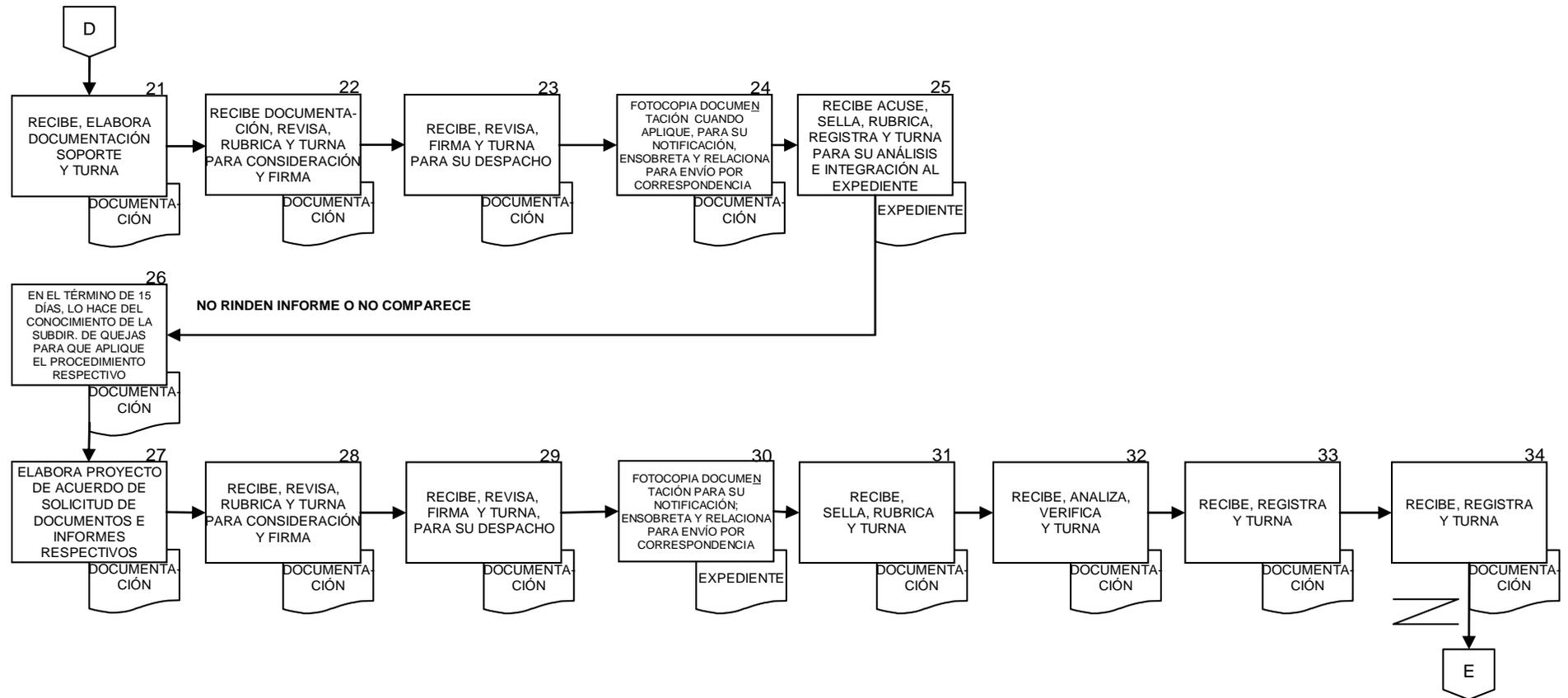
SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS (1)	SECRETARIO TÉCNICO	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS (2)	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS (1)	PROFESIONAL EJECUTIVO DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS (1)	SUBDIRECCIÓN DE QUEJAS	DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS (2)
--	--------------------	--	--	---	------------------------	---	--



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	66/122
30	04	2009	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a denuncias en contra de órganos de representación y de vigilancia

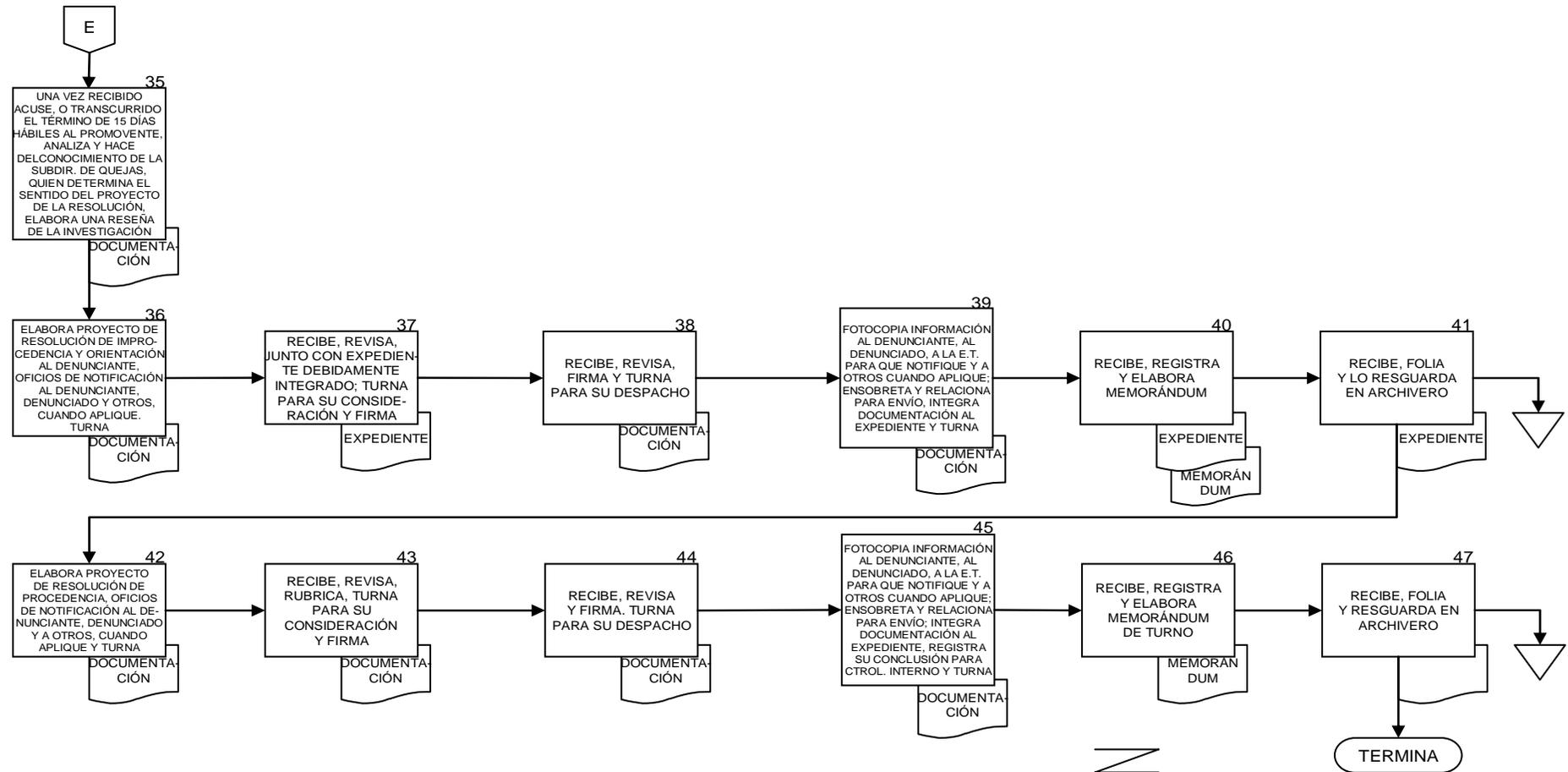
PROFESIONAL EJECUTIVO DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS (2)	SUBDIRECCIÓN DE QUEJAS	DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS (3)	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS (1)	SECRETARIO TÉCNICO	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS (2)	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS (1)
---	------------------------	---	--	--	--------------------	--	--



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	67/122
30	04	2009	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a denuncias en contra de órganos de representación y de vigilancia

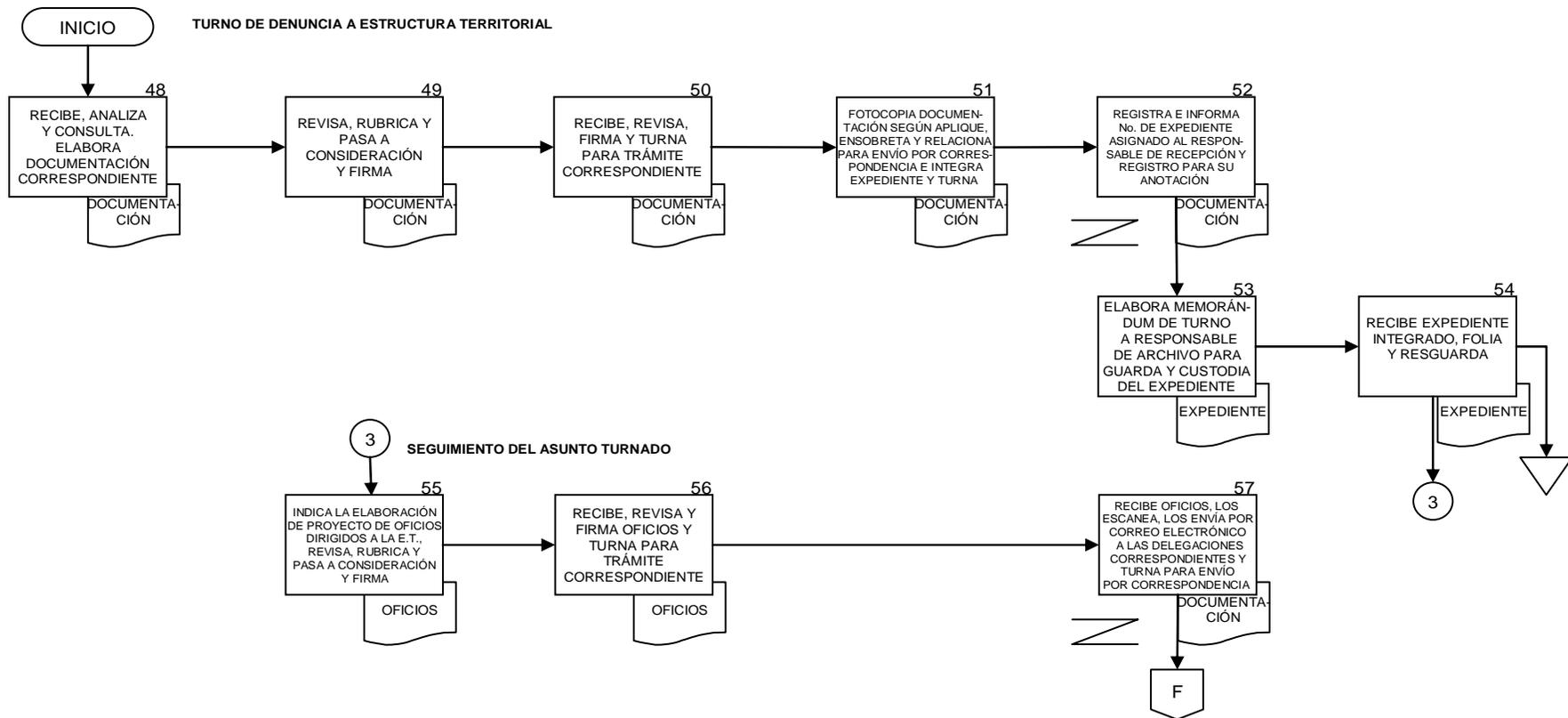
PROFESIONAL EJECUTIVO DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS (2)	SUBDIRECCIÓN DE QUEJAS	DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS	SECRETARÍA DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS (3)	SECRETARÍA DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS (1)	PERSONAL OPERATIVO RESPONSABLE DEL ARCHIVO
---	------------------------	---	--	--	--



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	68/122
30	04	2009	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a denuncias en contra de órganos de representación y de vigilancia

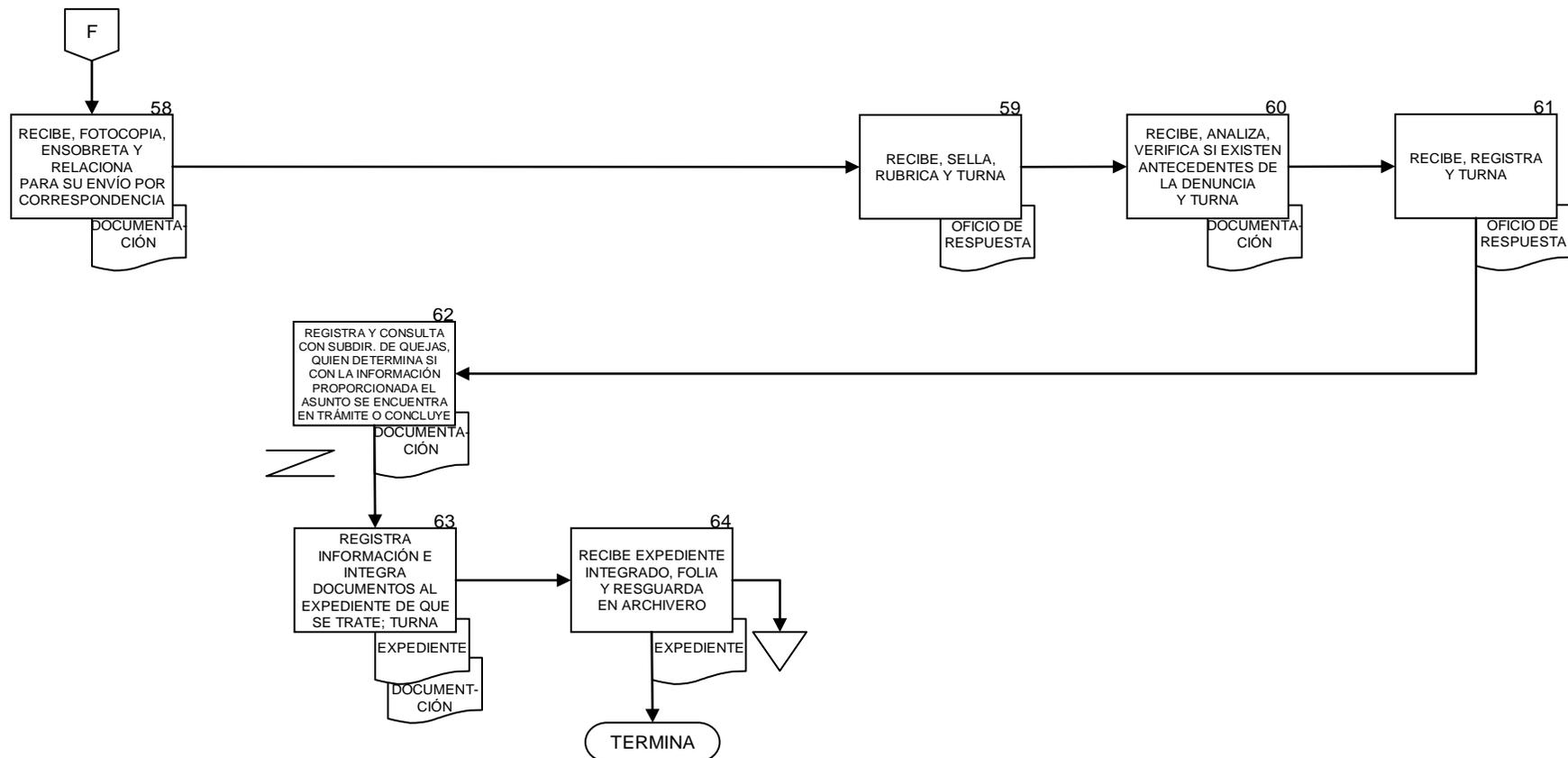
PROFESIONAL EJECUTIVO DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS (1)	SUBDIRECCIÓN DE QUEJAS	DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS (2)	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS (1)	PERSONAL OPERATIVO RESPONSABLE DEL ARCHIVO
---	------------------------	---	--	--	--



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	69/122
30	04	2009	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a denuncias en contra de órganos de representación y de vigilancia

SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS (2)	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS (1)	PERSONAL OPERATIVO RESPONSABLE DEL ARCHIVO	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS (1)	SECRETARIO TÉCNICO	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS (2)
--	--	--	--	--------------------	--





FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	70/122
30	04	2009	

04 ATENCIÓN A DENUNCIAS DE EXCEDENTES DE LA PROPIEDAD RURAL

Objetivo del Procedimiento

Investigar y denunciar los casos en los que se presume la existencia de prácticas de acaparamiento o concentración de tierras, de propiedad privada, de sociedades civiles o mercantiles o de propiedad ejidal, en extensiones mayores a las permitidas legalmente.

Normas de Operación

En la atención de denuncias en materia de excedentes se deberá tomar en consideración:

- a) Que el denunciante puede ser cualquier persona.
- b) Que el denunciante exprese hechos que hagan presumir que una persona física o moral es titular de derechos ejidales y/o de propiedad privada en extensiones mayores a las permitidas por la Ley.

Que el denunciante proporcione por lo menos el nombre de los predios de propiedad privada y su extensión, el nombre del tenedor de las acciones Serie T; o del ejido, municipio y estado en que se localice la superficie.

Indicador del procedimiento

Tipo de indicador: Indicador de desempeño.

Atributo: Rapidez.

Estándar: Conforme a los tiempos empleados en desarrollar cada una de las actividades.

Fórmula del indicador: Total de veces que se cumplió con los tiempos establecidos en el procedimiento X 1000 / total de veces que se realizó el procedimiento.



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	71/122
30	04	2009	

Descripción narrativa del procedimiento

Nombre del procedimiento: Atención a denuncias de excedentes de la propiedad rural

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
Secretaria de la Dirección General de Quejas y Denuncias (1)	1	Recibe el documento de denuncia de excedentes de la propiedad rural; sella con reloj checador, rubrica y turna al Secretario Técnico.	1 hora
Secretario Técnico	2	Recibe el documento, analiza y determina si se trata de denuncia de excedentes de la propiedad rural y turna a la Secretaria de la Dirección General de Quejas y Denuncias (2).	2:30 horas
Secretaria de la Dirección General de Quejas y Denuncias (2)	3	Recibe el documento de denuncia de excedentes de la propiedad rural, registra en libro de gobierno (por número de referencia, número y fecha de oficio o memorando según corresponda; nombre del denunciante y denunciado, estado, municipio, predio, fecha de recepción y fecha de turno al área) y turna a la Secretaria de la Dirección de Quejas (1).	1 hora
Secretaria de la Subdirección de Quejas (1)	4	Recibe el documento de denuncia de excedentes de la propiedad rural; registra en control interno de la Dirección de Quejas, en archivo electrónico y turna al Profesional Ejecutivo de Servicios Especializados (1).	1 hora
Profesional Ejecutivo de Servicios Especializados (1)	5	Recibe el escrito de denuncia de excedentes de la propiedad privada (anexos en su caso); analiza y consulta con la Subdirección de Quejas, quien determina la atención correspondiente (calificación).	4:30 horas



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	72/122
30	04	2009	

Nombre del procedimiento: Atención a denuncias de excedentes de la propiedad rural

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
	6	¿Procede la atención de la denuncia de excedentes de la propiedad rural?	
	6.1	No. Elabora proyecto de acuerdo de mejor proveer y oficios, para que en 30 días complemente los requisitos establecidos para la denuncia de excedentes de la propiedad rural.	2:30 horas
	6.2	Elabora proyecto de incumplimiento para mejor proveer y oficios, por no desahogar la prevención.	2 horas
	6.3	Turna a la Subdirección de Quejas.	
Subdirección de Quejas	7	Recibe proyecto de acuerdo y oficios, según se trate; revisa, rubrica y pasa a consideración y firma de la Dirección General de Quejas y Denuncias.	2:30 horas
Dirección General de Quejas y Denuncias	8	Recibe, revisa, firma acuerdo y oficios y turna a la Secretaria de la Dirección de Quejas (2), para el trámite correspondiente.	4 horas
Secretaria de la Subdirección de Quejas (2)	9	Recibe acuerdo y oficios de turno de notificación al denunciante; fotocopia y relaciona para su envío a la estructura territorial, para que notifique.	4 horas
		Para el supuesto No. 6.2, remite el expediente integrado al personal operativo encargado del archivo, quien lo folia y lo resguarda en archivero.	2 horas



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	73/122
30	04	2009	

Nombre del procedimiento: Atención a denuncias de excedentes de la propiedad rural

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
		Para el supuesto No. 6.1, remite el expediente al Profesional Ejecutivo de Servicios Especializados (1) para su resguardo en gaveta especial.	1 hora
		Termina Procedimiento.	
	10	Sí. Determina competencia.	
		Inicia proceso de atención de la denuncia de excedentes de predios rústicos de propiedad privada, en la Dirección General de Quejas y Denuncias.	
Profesional Ejecutivo de Servicios Especializados (1)	11	Recibe el escrito de denuncia de excedentes de predios rústicos de propiedad privada (anexos en su caso) o cumplimiento de prevención de la denuncia; analiza y consulta con la Subdirección de Quejas, quien determina la admisión (calificación de la denuncia).	4:30 horas
	12	Elabora proyecto de Acuerdo de Admisión, oficios de notificación al denunciante, al denunciado, a la estructura territorial para que los notifique y a otros cuando aplique, así como solicitud de información al Registro Público de la Propiedad y del Comercio, Registro Agrario Nacional, Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación y al Registro Civil que corresponda. Turna a la Subdirección de Quejas.	2:30 horas
Subdirección de Quejas	13	Recibe proyecto de acuerdo y oficios; revisa, rubrica y pasa a consideración y firma de la Dirección General de Quejas y Denuncias.	2:30 horas



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	74/122
30	04	2009	

Nombre del procedimiento: Atención a denuncias de excedentes de la propiedad rural

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
Dirección General de Quejas y Denuncias	14	Recibe proyecto de acuerdo y oficios; lo revisa, firma y turna a la Secretaria de la Dirección de Quejas (2), para su despacho.	4 horas
Secretaria de la Subdirección de Quejas (2)	15	Fotocopia el Acuerdo de Admisión, oficios de notificación al denunciante, al denunciado, a la estructura territorial para que los notifique y a otros cuando aplique, así como las solicitudes de informes a las diversas dependencias; ensobreta, relaciona para su envío por correspondencia, integra al expediente y turna a la Secretaria de la Dirección de Quejas (1).	4 horas
Secretaria de la Subdirección de Quejas (1)	16	Recibe expediente integrado, registra en archivo electrónico para control interno del mismo, informa el número de expediente asignado al responsable de recepción y registro para su anotación y turna al Profesional Ejecutivo de Servicios Especializados (2) para el trámite correspondiente (espera de informes).	1 hora
Secretaria de la Dirección General de Quejas y Denuncias (1)	17	Recibe informes y anexos en su caso; sella con reloj checador, rubrica y turna al Secretario Técnico.	1 hora
Secretario Técnico	18	Recibe informes y anexos en su caso; analiza, verifica si existen antecedentes de la denuncia y turna a la Secretaria de la Dirección General de Quejas y Denuncias (2).	1 hora
Secretaria de la Dirección General de Quejas y Denuncias (2)	19	Recibe informes y anexos en su caso, registra en el libro de gobierno 2 (por número de referencia, número y fecha de oficio o memorando según	1 hora



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	75/122
30	04	2009	

Nombre del procedimiento: Atención a denuncias de excedentes de la propiedad rural

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
		corresponda; nombre del denunciante y denunciado, estado, municipio, predio, fecha de recepción y fecha de turno al área) y turna a la Secretaria de la Dirección de Quejas (1).	
Secretaria de la Subdirección de Quejas (1)	20	Recibe informes y anexos en su caso, registra en archivo electrónico para control interno de los mismos y turna al Profesional Ejecutivo de Servicios Especializados (2).	1 hora
		Se acredita del informe del denunciado que su predio no rebasa los límites de la pequeña propiedad.	
Profesional Ejecutivo de Servicios Especializados (2)	21	Recibe informe del denunciado y anexos en su caso; analiza la documentación, de la cual se acredita que el predio propiedad del denunciado no rebasa los límites establecidos para la pequeña propiedad; lo hace del conocimiento de la Subdirección de Quejas, quien en su caso determina la elaboración del proyecto de Acuerdo de Archivo del expediente y los oficios correspondientes.	2:30 horas
	22	Elabora proyecto de Acuerdo de Archivo del expediente respectivo y oficios de notificación al denunciante, al denunciado, a la estructura territorial para que los notifique y a otros, cuando aplique y los turna a la Subdirección de Quejas.	19 horas
Subdirección de Quejas	23	Recibe proyecto de acuerdo y oficios; revisa, rubrica y turna a la Dirección General de Quejas y	10 horas



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	76/122
30	04	2009	

Nombre del procedimiento: Atención a denuncias de excedentes de la propiedad rural

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
		Denuncias para su consideración y firma.	
Dirección General de Quejas y Denuncias	24	Recibe acuerdo y oficios; revisa, firma y turna a la Secretaria de la Dirección de Quejas (3) para su despacho.	14 horas
Secretaria de la Subdirección de Quejas (3)	25	Fotocopia Acuerdo de Archivo y oficios de notificación al denunciante, al denunciado, a la estructura territorial para que los notifique y a otros, cuando aplique; ensobreta, relaciona para su envío por correspondencia, integra la documentación al expediente y turna a la Secretaria de la Dirección de Quejas (1).	4 horas
Secretaria de la Subdirección de Quejas (1)	26	Recibe expediente integrado, registra la conclusión del expediente en archivo electrónico para control interno y elabora memorándum de turno al personal operativo.	1 horas
Personal Operativo Responsable del Archivo	27	Recibe expediente integrado, lo folia y lo resguarda en archivo.	2 horas
		Termina Procedimiento.	
		No se acredita del informe del denunciado o en su caso no rinde informe, que su predio se encuentre dentro de los límites de la pequeña propiedad.	



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	77/122
30	04	2009	

Nombre del procedimiento: Atención a denuncias de excedentes de la propiedad rural

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
Profesional Ejecutivo de Servicios Especializados (2)	28	Recibe los informes, en su caso del denunciado y los solicitados al Registro Público de la Propiedad y de Comercio, Registro Agrario Nacional, Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Alimentación y Pesca y al Registro Civil que corresponda; analiza la documentación de la cual no se acredita que el predio propiedad del denunciado se encuentre dentro de los límites que establece la Ley para la pequeña propiedad; lo hace del conocimiento de la Subdirección de Quejas, quien en su caso determina la elaboración de los oficios correspondientes, así como del Acuerdo de Solicitud al Registro Agrario Nacional de los trabajos de medición del predio denunciado, para determinar la superficie excedente.	2:30 horas
	29	Elabora proyecto de Acuerdo de Solicitud al Registro Agrario Nacional, de los trabajos de medición del predio denunciado y oficios de notificación al denunciante, al denunciado, a la estructura territorial para que los notifique y a otros cuando aplique y los turna a la Subdirección de Quejas.	2:30 horas
Subdirección de Quejas	30	Recibe proyecto de acuerdo y oficios; revisa, rubrica y turna a la Dirección General de Quejas y Denuncias para su consideración y firma.	2:30 horas



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	78/122
30	04	2009	

Nombre del procedimiento: Atención a denuncias de excedentes de la propiedad rural

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
Dirección General de Quejas y Denuncias	31	Recibe acuerdo y oficios; revisa, firma y turna a la Secretaria de la Dirección de Quejas (3) para su despacho.	4 horas
Secretaria de la Dirección de Quejas (3)	32	Fotocopia acuerdo y oficios de notificación al denunciante, al denunciado, a la estructura territorial para que los notifique y a otros cuando aplique, así como al Registro Agrario Nacional. Ensobreta, relaciona para su envío por correspondencia, integra la documentación al expediente y turna a la Secretaria de la Dirección de Quejas (1).	4 horas
Secretaria de la Subdirección de Quejas (1)	33	Recibe acuerdo y oficios, registra en archivo electrónico para control interno de los mismos y turna al Profesional Ejecutivo de Servicios Especializados (2) para su trámite (espera que se rinda el informe de trabajos de medición por parte del Registro Agrario Nacional).	1 hora
Secretaria de la Dirección General de Quejas y Denuncias (1)	34	Recibe informe de trabajos de medición del Registro Agrario Nacional; sella con reloj checador, rubrica y turna al Secretario Técnico.	1 hora
Secretario Técnico	35	Recibe informe de trabajos de medición del Registro Agrario Nacional; analiza, verifica si existen antecedentes de la denuncia y turna a la Secretaria de la Dirección General de Quejas y Denuncias (2).	1 hora
Secretaria de la Dirección General de Quejas y Denuncias (2)	36	Recibe informe de trabajos de medición del Registro Agrario Nacional; registra en el libro de gobierno 2 (por número de referencia, número y fecha de	1 hora



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	79/122
30	04	2009	

Nombre del procedimiento: Atención a denuncias de excedentes de la propiedad rural

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
		oficio o memorando según corresponda; nombre del denunciante y denunciado, estado, municipio, predio, fecha de recepción y fecha de turno al área) y turna a la Secretaria de la Dirección de Quejas (1).	
Secretaria de la Subdirección de Quejas (1)	37	Recibe informe de trabajos de medición del Registro Agrario Nacional, registra en archivo electrónico para control interno de los mismos y turna al Profesional Ejecutivo de Servicios Especializados (2).	1 hora
Profesional Ejecutivo de Servicios Especializados (2)	38	Una vez recibido el informe de trabajos de medición de excedentes de tierras sujetas al régimen de propiedad privada, rendido por el Registro Agrario Nacional, analiza la documentación, lo hace del conocimiento de la Subdirección de Quejas, así como una reseña de la investigación, misma que en su caso determina la elaboración del Acuerdo de Archivo por desprenderse que el denunciado no es titular de superficies mayores a las permitidas por la Ley, o en caso contrario, la elaboración del proyecto de opinión respectiva.	2:30 horas
		No se desprende de la investigación que el denunciado sea titular de superficies mayores a las permitidas por la Ley.	
	39	Elabora proyecto de Acuerdo de Archivo del expediente respectivo y oficios de notificación al denunciante, al denunciado, a la estructura territorial para que los	19 horas



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	80/122
30	04	2009	

Nombre del procedimiento: Atención a denuncias de excedentes de la propiedad rural

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
		notifique y a otros cuando aplique y los turna a la Subdirección de Quejas.	
Subdirección de Quejas	40	Recibe proyecto de acuerdo y oficios; revisa, rubrica y turna a la Dirección General de Quejas y Denuncias para su consideración y firma.	10 horas
Dirección General de Quejas y Denuncias	41	Recibe acuerdo y oficios; revisa, firma y turna a la Secretaria de la Dirección de Quejas (3) para su despacho.	14 horas
Secretaria de la Subdirección de Quejas (3)	42	Fotocopia Acuerdo de Archivo y oficios de notificación al denunciante, al denunciado, a la estructura territorial para que los notifique y a otros, cuando aplique; ensobreta, relaciona para su envío por correspondencia. Integra la documentación al expediente y turna a la Secretaria de la Dirección de Quejas (1).	4 horas
Secretaria de la Subdirección de Quejas (1)	43	Recibe expediente integrado, registra la conclusión del expediente en archivo electrónico para control interno y elabora memorándum de turno a personal operativo.	1 hora
Personal Operativo Responsable del Archivo	44	Recibe expediente integrado, lo folia y lo resguarda en archivo.	2 horas
		Termina Procedimiento.	
		Sí se desprende de la investigación que el denunciado sea titular de superficies mayores a las permitidas por la Ley.	



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	81/122
30	04	2009	

Nombre del procedimiento: Atención a denuncias de excedentes de la propiedad rural

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
Profesional Ejecutivo de Servicios Especializados (2)	45	Elabora proyecto de opinión correspondiente, en el cual se señale la superficie excedente de los límites permitidos, así como la remisión del expediente en cuestión, a la autoridad estatal correspondiente, para que aplique el procedimiento establecido en el artículo 124 de la Ley Agraria y los oficios de notificación al denunciante, al denunciado, a la autoridad estatal, a la estructura territorial para que los notifique y a otros, cuando aplique.	19 horas
Subdirección de Quejas	46	Recibe proyecto de opinión y oficios; revisa, rubrica y junto con el expediente debidamente integrado, lo turna a la Dirección General de Quejas y Denuncias para su consideración y firma.	10 horas
Dirección General de Quejas y Denuncias	47	Recibe proyecto de opinión, oficios y expediente debidamente integrado; revisa, firma y turna a la Secretaria de la Dirección de Quejas (3), para su despacho.	14 horas
Secretaria de la Subdirección de Quejas (3)	48	Fotocopia expediente, opinión y oficios de notificación al denunciante, al denunciado, a la autoridad estatal, a la estructura territorial para que los notifique y a otros, cuando aplique. Ensobrete, relaciona para su envío por correspondencia, integra la documentación al expediente y turna a la Secretaria de la Dirección de Quejas (1).	4 horas
Secretaria de la Subdirección de Quejas (1)	49	Recibe copia del expediente integrado, registra la conclusión del expediente en archivo electrónico para control interno y	1 hora



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	82/122
30	04	2009	

Nombre del procedimiento: Atención a denuncias de excedentes de la propiedad rural

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
		elabora memorándum de turno al personal operativo.	
Personal Operativo Responsable del Archivo	50	Recibe copia del expediente integrado, lo folia y lo resguarda en archivo.	2 horas
		Con independencia de lo anterior, la Subdirección de Quejas dará seguimiento al procedimiento que establezca la autoridad estatal correspondiente.	
		Termina Procedimiento.	
		Turno de las denuncias de excedentes de la propiedad rural (propiedad privada, propiedad de sociedades civiles o mercantiles y de tierras ejidales), a la estructura territorial.	
Profesional Ejecutivo de Servicios Especializados (1)	51	Recibe el documento de denuncia de excedentes de la propiedad rural (propiedad privada, propiedad de sociedades civiles o mercantiles y de tierras ejidales), anexos en su caso y del cumplimiento de prevención de la denuncia en cuestión; analiza y consulta con la Subdirección de Quejas, quien determina la atención correspondiente (calificación o turno a la estructura por competencia). Elabora el proyecto de acuerdo y oficios de notificación al denunciante y a otros cuando aplique, y de remisión a la Delegación correspondiente, de esta Institución.	2:30 horas
Subdirección de Quejas	52	Revisa acuerdo y oficios; rubrica y pasa a consideración y firma de la Dirección General de Quejas y Denuncias.	2:30 horas



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	83/122
30	04	2009	

Nombre del procedimiento: Atención a denuncias de excedentes de la propiedad rural

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
Dirección General de Quejas y Denuncias	53	Recibe acuerdo y oficios, revisa, firma y turna a la Secretaria de la Dirección de Quejas (2) para trámite correspondiente.	4 horas
Secretaria de la Subdirección de Quejas (2)	54	Fotocopia el acuerdo, el oficio de turno a la estructura territorial por competencia, los oficios de notificación al denunciante y los dirigidos a otros, cuando aplique. Ensobreta, relaciona para su envío por correspondencia; con las copias de la documentación, integra expediente y turna a la Secretaria de la Dirección de Quejas (1).	4 horas
Secretaria de la Subdirección de Quejas (1)	55	Registra en archivo electrónico para control interno de los mismos e informa el número de expediente asignado al responsable de recepción y registro para la anotación correspondiente.	1 horas
	56	Elabora memorándum de turno al personal operativo.	1 hora
Personal Operativo Responsable del Archivo	57	Recibe copia del expediente integrado; lo folia y lo resguarda en archivo.	2 horas
		Termina Procedimiento.	
		Seguimiento del asunto turnado.	
Subdirección de Quejas	58	Indica a la Secretaria de la Dirección de Quejas (1), elabore proyectos de oficios dirigidos a la estructura territorial, a fin de que informe el estado de trámite de las denuncias de excedentes de predios rústicos que se le turnaron por competencia y, en caso de haber concluido, envíe el soporte	3 horas



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	84/122
30	04	2009	

Nombre del procedimiento: Atención a denuncias de excedentes de la propiedad rural

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
		documental respectivo, para su anotación en archivo electrónico. Los revisa, rubrica y pasa a consideración y firma de la Dirección General de Quejas y Denuncias.	
Dirección General de Quejas y Denuncias	59	Recibe, revisa, firma los oficios y los turna a la Secretaria de la Dirección de Quejas (1), para su trámite.	4 horas
Secretaria de la Subdirección de Quejas (1)	60	Recibe oficios, los escanea, los envía por correo electrónico a las Delegaciones correspondientes y los turna a la Secretaria de la Dirección de Quejas (2), para su envío por correspondencia.	2 horas
Secretaria de la Subdirección de Quejas (2)	61	Recibe oficio de turno a las Delegaciones correspondientes; fotocopia, ensobreta y relaciona para su envío por correspondencia.	4 horas
Secretaria de la Dirección General de Quejas y Denuncias (1)	62	Recibe el oficio de respuesta de la estructura territorial; sella con reloj checador, rubrica y turna al Secretario Técnico.	1 hora
Secretario Técnico	63	Recibe el documento, analiza y verifica si existen antecedentes de la denuncia y turna a la Secretaria de la Dirección General de Quejas y Denuncias (2).	1 hora
Secretaria de la Dirección General de Quejas y Denuncias (2)	64	Recibe oficio de respuesta registra en libro de gobierno 2 (por número de referencia, número y fecha de oficio o memorando según corresponda, nombre del denunciante y denunciado, estado municipio, predio, fecha de recepción, fecha de turno al área) y turna a la Secretaria de la Dirección de Quejas (1).	1 hora



**PROCURADURÍA
AGRARIA**

**Dirección General de Quejas
y Denuncias**

Manual de Procedimientos

FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	85/122
30	04	2009	

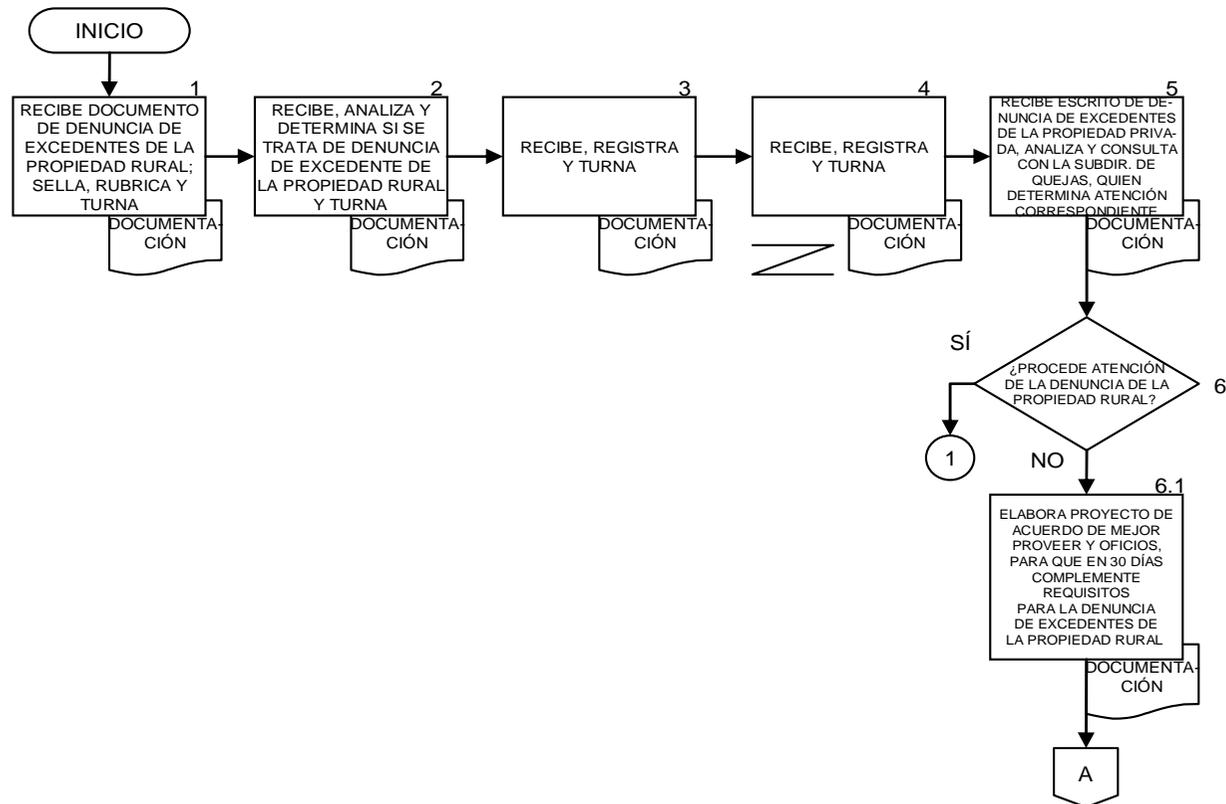
Nombre del procedimiento: Atención a denuncias de excedentes de la propiedad rural

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
Secretaria de la Subdirección de Quejas (1)	65	Registra en archivo electrónico para control interno de los mismos y consulta con la Subdirección de Quejas quien determina si con la información proporcionada el asunto se encuentra en trámite o concluye.	1 hora
	66	Registra la información en archivo electrónico e integra los documentos al expediente de que se trate y turna a personal operativo.	1 hora
Personal Operativo Responsable del Archivo	67	Recibe expediente integrado, folia y lo resguarda en archivero.	2 horas
		Termina Procedimiento.	

FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	86/122
30	04	2009	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a denuncias de excedentes de la propiedad rural

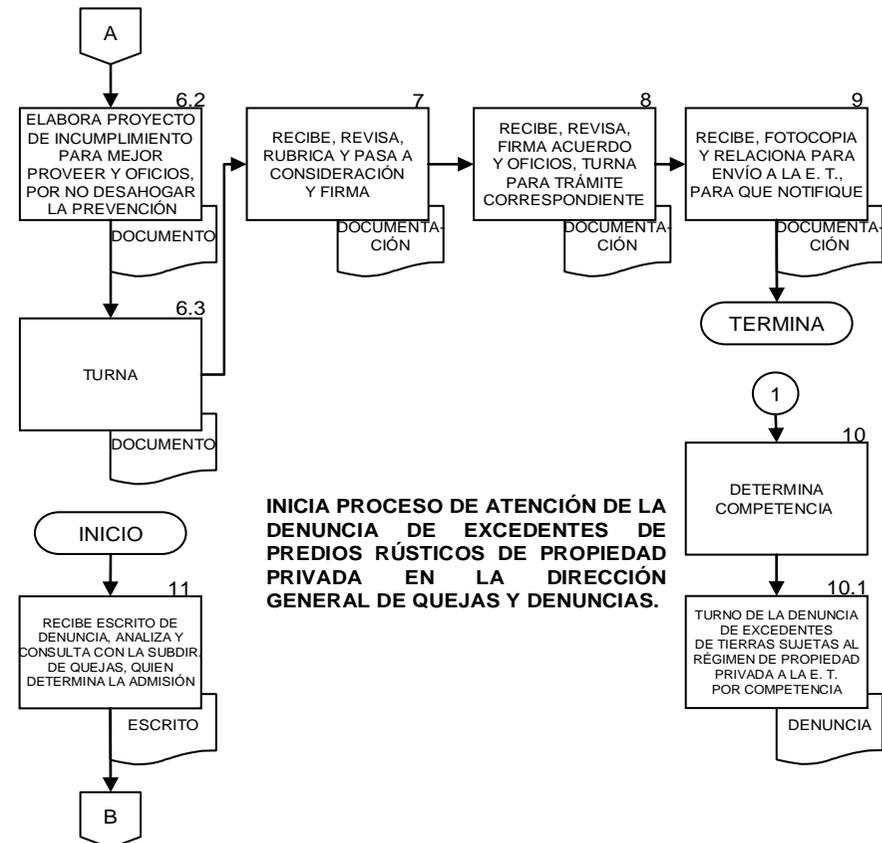
SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS (1)	SECRETARIO TÉCNICO	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS (2)	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS (1)	PROFESIONAL EJECUTIVO DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS (1)	SUBDIRECCIÓN DE QUEJAS	DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS (2)
--	--------------------	--	--	---	------------------------	---	--



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	87/122
30	04	2009	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a denuncias de excedentes de la propiedad rural

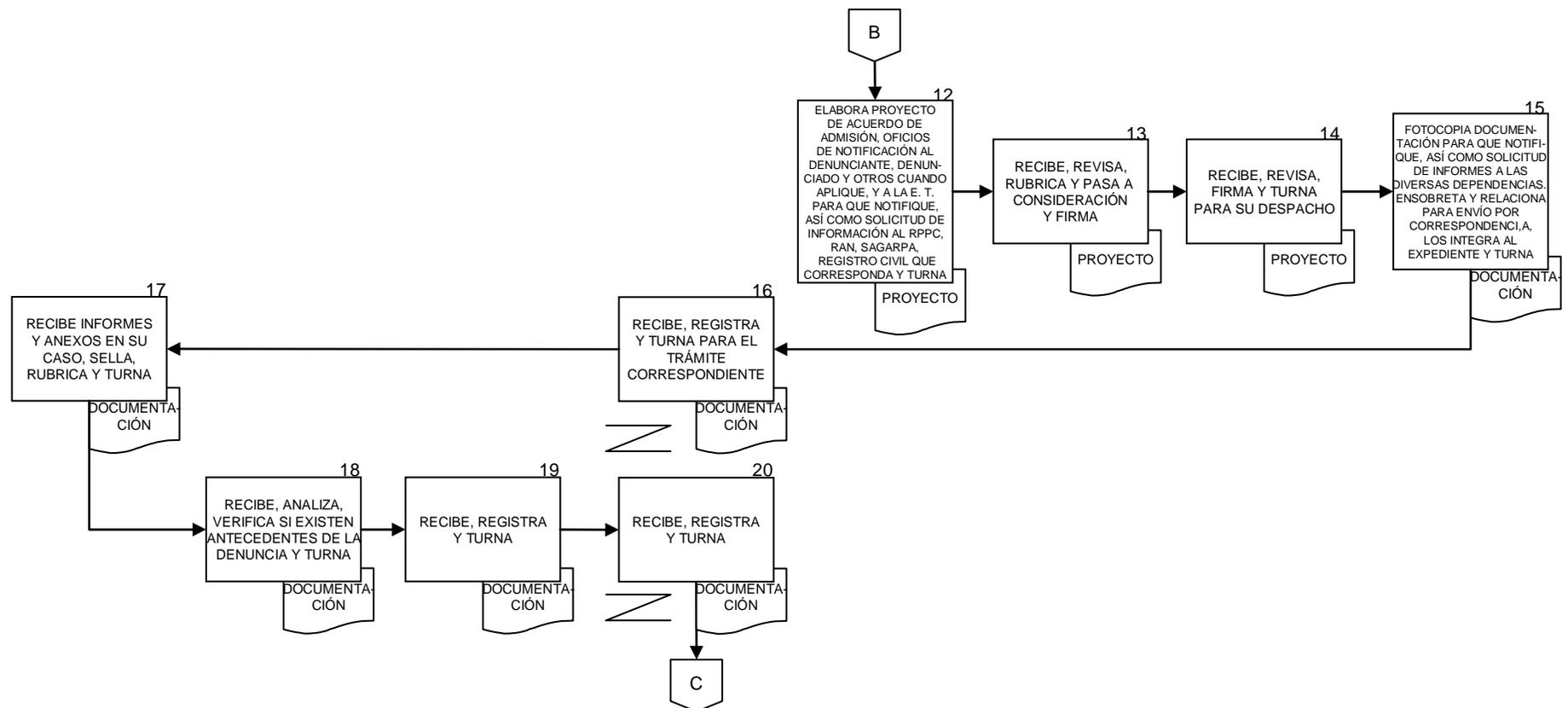
SECRETARÍA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS (1)	SECRETARIO TÉCNICO	SECRETARÍA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS (2)	SECRETARÍA DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS (1)	PROFESIONAL EJECUTIVO DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS (1)	SUBDIRECCIÓN DE QUEJAS	DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS	SECRETARÍA DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS (2)
--	--------------------	--	--	---	------------------------	---	--



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	88/122
30	04	2009	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a denuncias de excedentes de la propiedad rural

SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS (1)	SECRETARIO TÉCNICO	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS (2)	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS (1)	PROFESIONAL EJECUTIVO DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS (1)	SUBDIRECCIÓN DE QUEJAS	DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS (2)
--	--------------------	--	--	---	------------------------	---	--

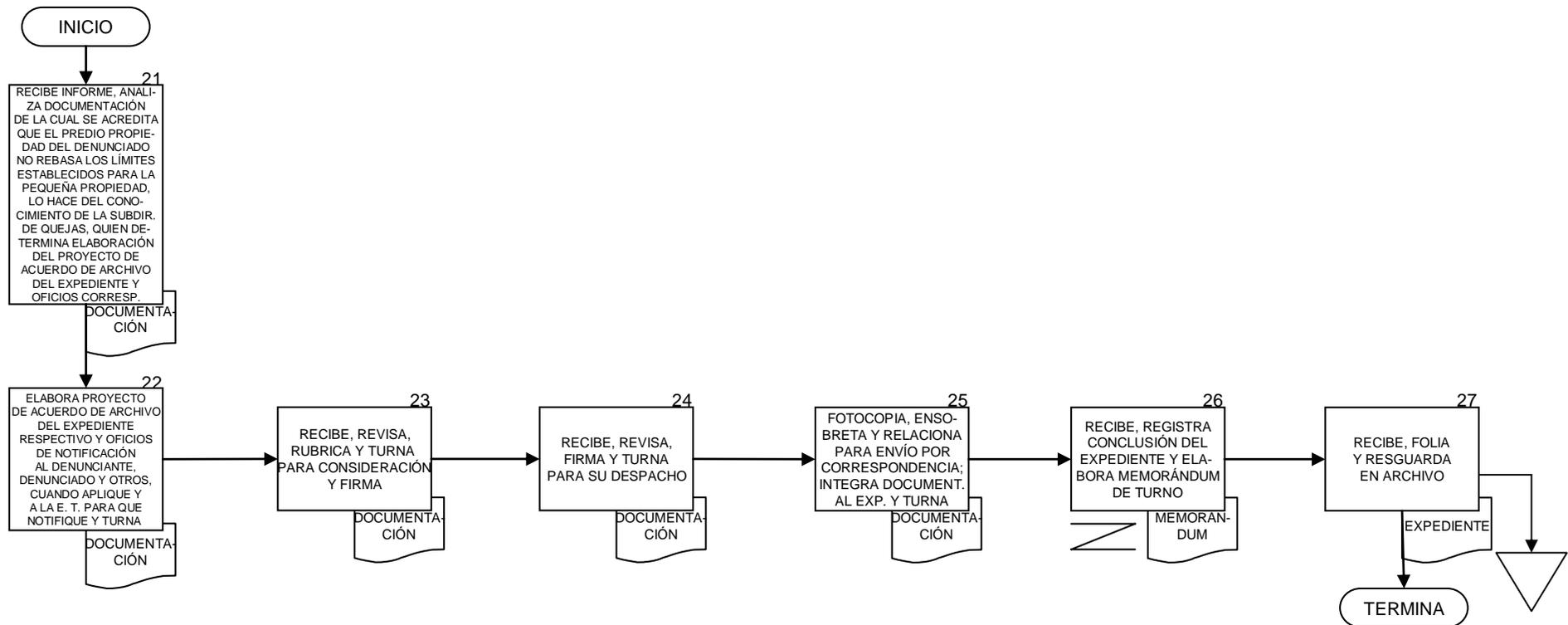


FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	89/122
30	04	2009	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a denuncias de excedentes de la propiedad rural

PROFESIONAL EJECUTIVO DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS (2)	SUBDIRECCIÓN DE QUEJAS	DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS	SECRETARÍA DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS (3)	SECRETARÍA DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS (1)	PERSONAL OPERATIVO RESPONSABLE DEL ARCHIVO
---	------------------------	---	--	--	--

SE ACREDITA DEL INFORME DEL DENUNCIADO QUE SU PREDIO NO REBASE LOS LÍMITES DE LA PEQUEÑA PROPIEDAD

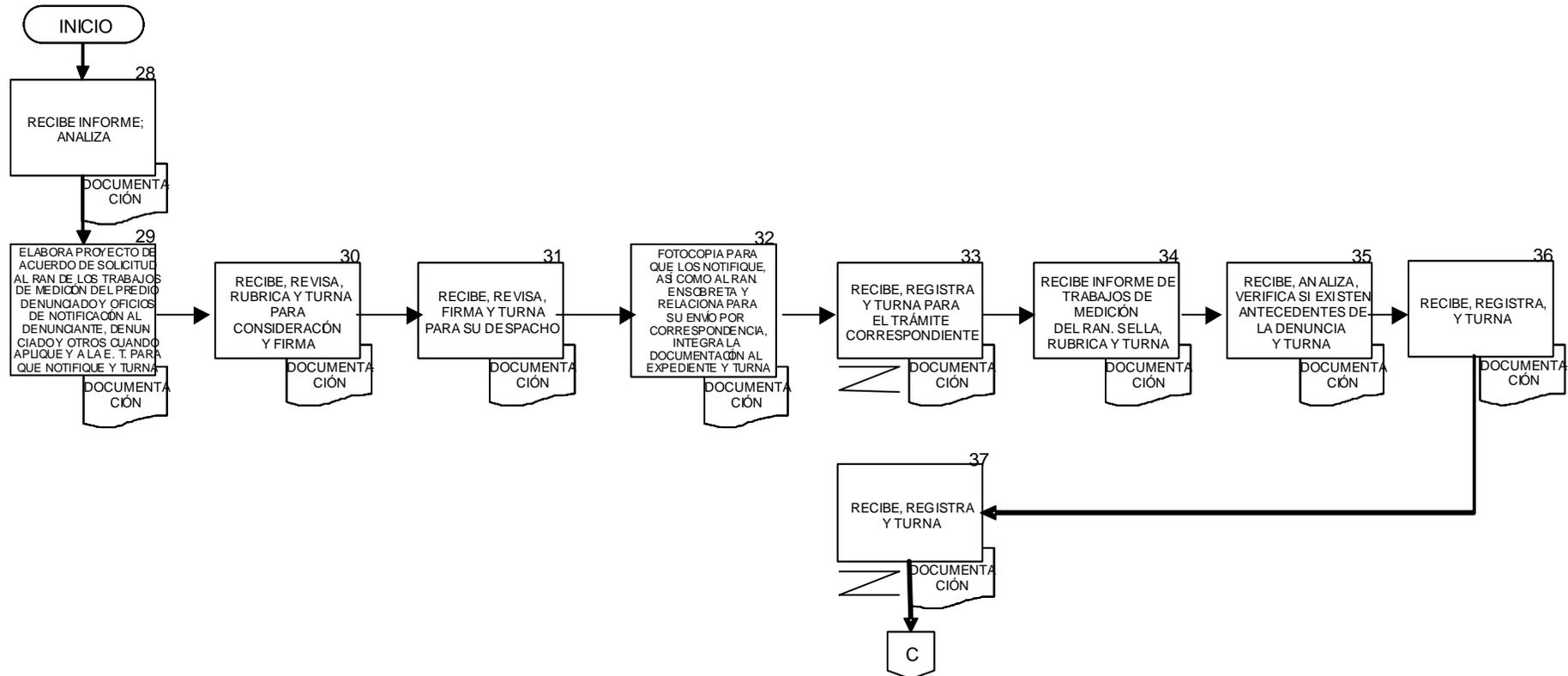


FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	90/122
30	04	2009	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a denuncias de excedentes de la propiedad rural

PROFESIONAL EJECUTIVO DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS (2)	SUBDIRECCIÓN DE QUEJAS	DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS	SECRETARÍA DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS (3)	SECRETARÍA DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS (1)	SECRETARÍA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS (1)	SECRETARIO TÉCNICO	SECRETARÍA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS (2)
---	------------------------	---	--	--	--	--------------------	--

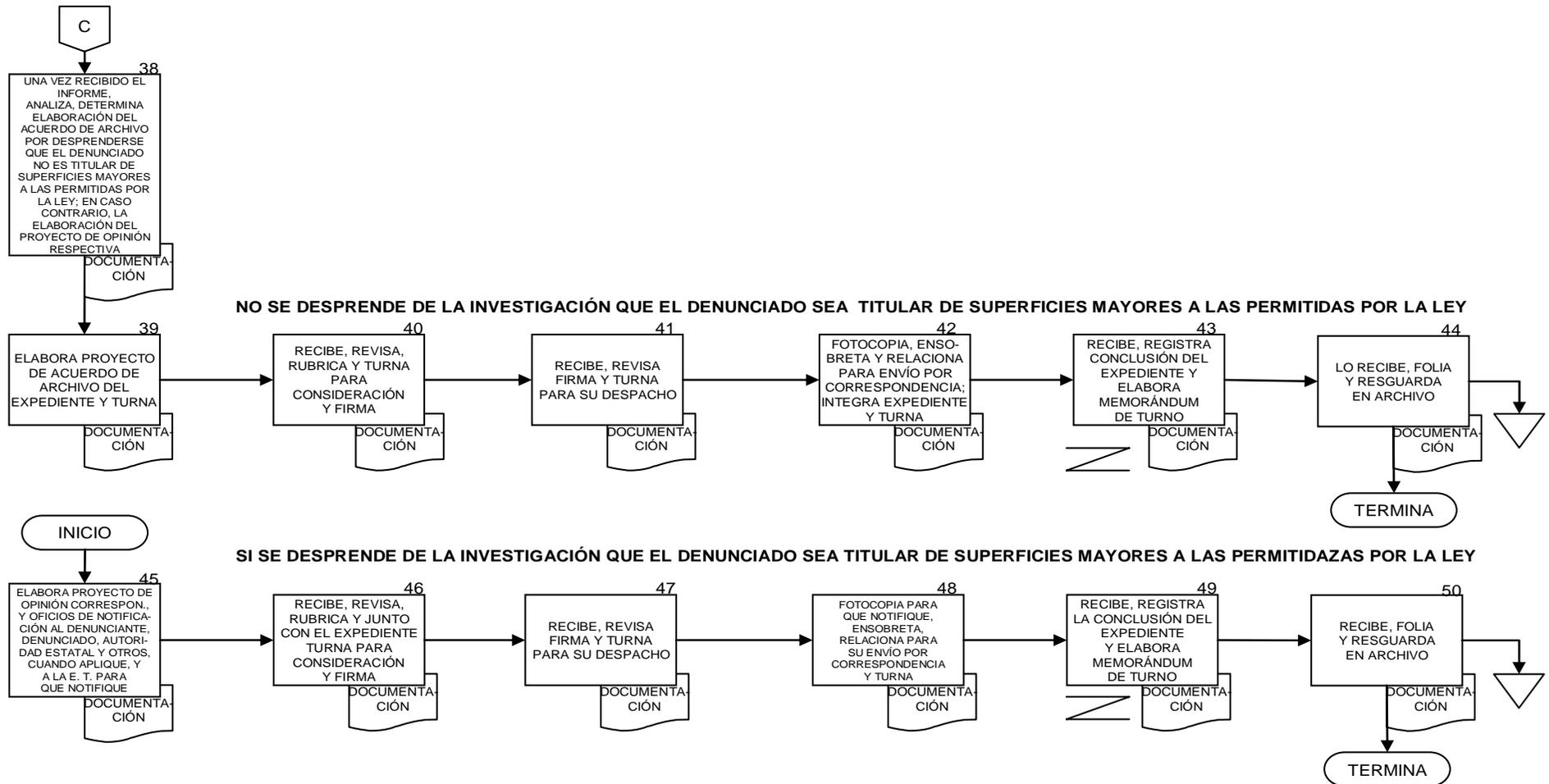
NO SE ACREDITA DEL INFORME DEL DENUNCIADO O EN SU CASO NO RINDE INFORME, QUE SU PREDIO SE ENCUENTRE DENTRO DE LOS LÍMITES DE LA PEQUEÑA PROPIEDAD.



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	91/122
30	04	2009	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a denuncias de excedentes de la propiedad rural

PROFESIONAL EJECUTIVO DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS (2)	SUBDIRECCIÓN DE QUEJAS	DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS (3)	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS (1)	PERSONAL OPERATIVO RESPONSABLE DEL ARCHIVO
---	------------------------	---	--	--	--

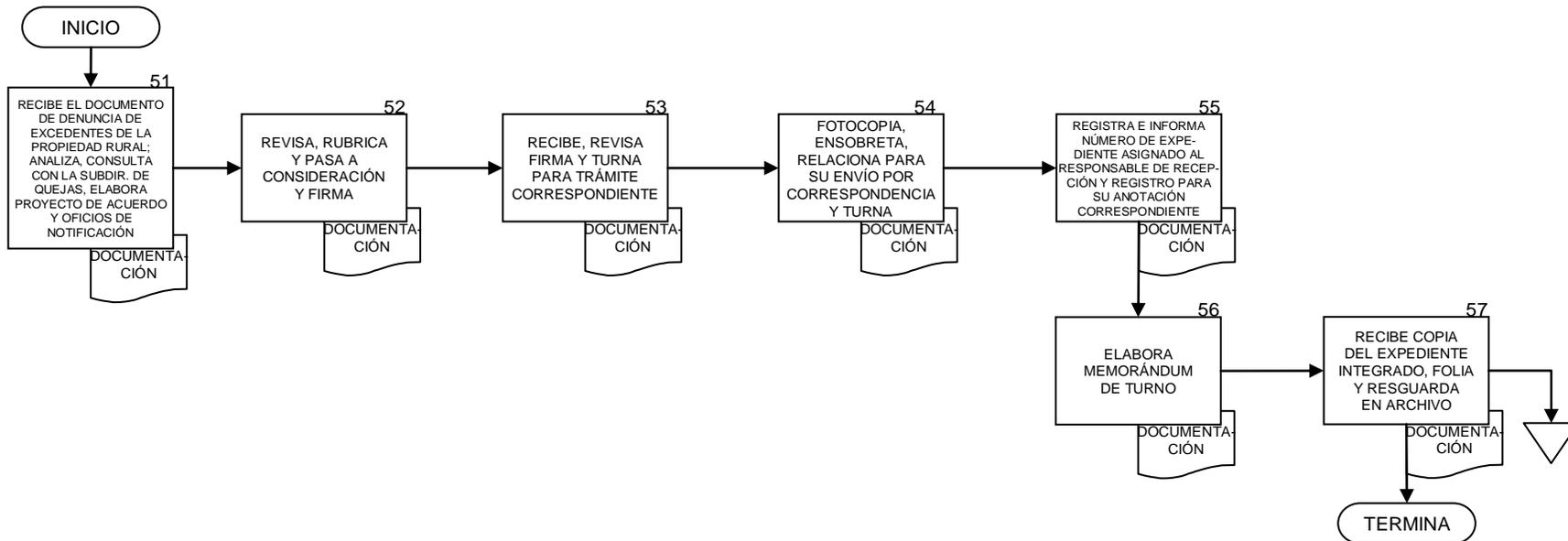


FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	92/122
30	04	2009	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a denuncias de excedentes de la propiedad rural

PROFESIONAL EJECUTIVO DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS (2)	SUBDIRECCIÓN DE QUEJAS	DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS (3)	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS (1)	PERSONAL OPERATIVO RESPONSABLE DEL ARCHIVO
---	------------------------	---	--	--	--

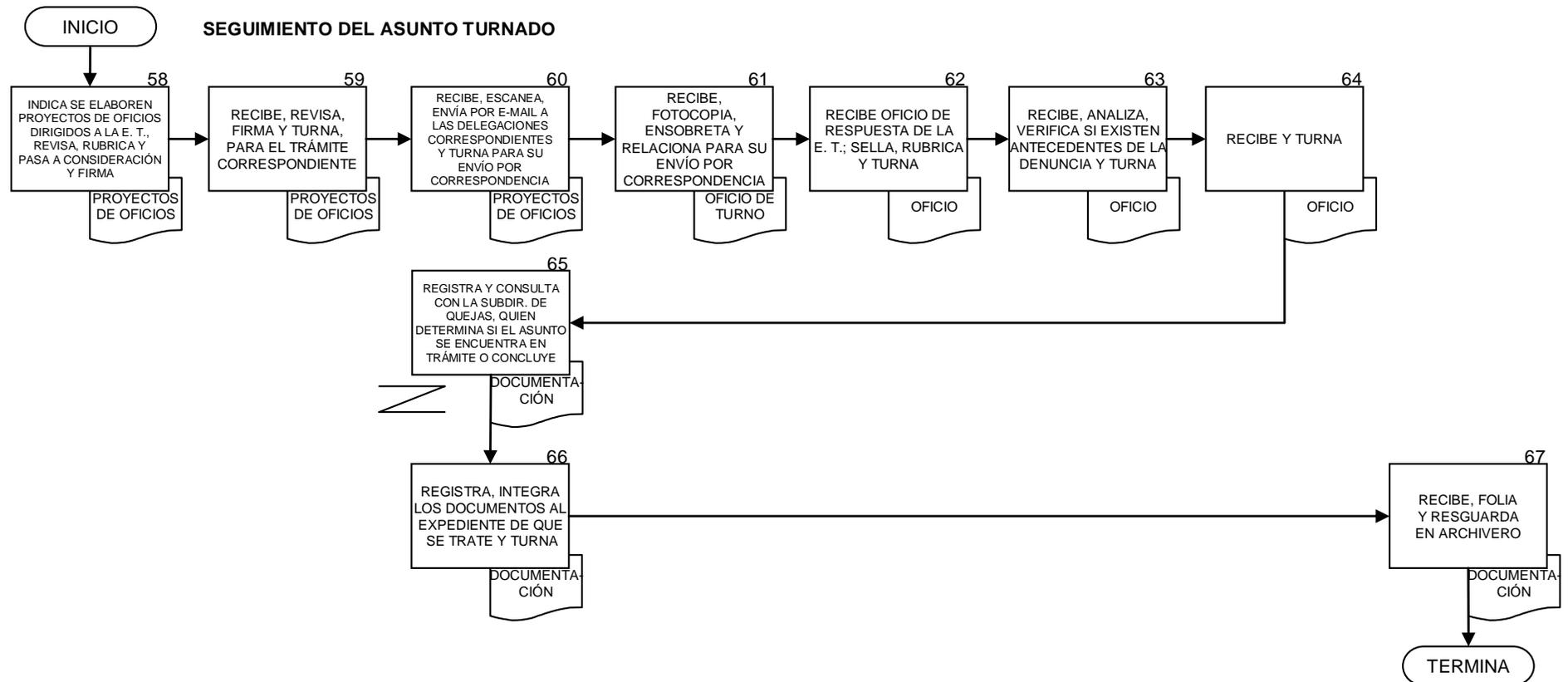
TURNO DE LAS DENUNCIAS DE EXCEDENTES DE LA PROPIEDAD RURAL (PROPIEDAD PRIVADA, PROPIEDAD DE SOCIEDADES CIVILES O MERCANTILES Y DE TIERRAS EJIDALES) A LA ESTRUCTURA TERRITORIAL.



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	93/122
30	04	2009	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a denuncias de excedentes de la propiedad rural

SUBDIRECCIÓN DE QUEJAS	DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS	SECRETARÍA DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS (1)	SECRETARÍA DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS (2)	SECRETARÍA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS (1)	SECRETARIO TÉCNICO	SECRETARÍA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS (2)	PERSONAL OPERATIVO RESPONSABLE DEL ARCHIVO
------------------------	---	--	--	--	--------------------	--	--





**PROCURADURÍA
AGRARIA**

**Dirección General de Quejas
y Denuncias**

Manual de Procedimientos

FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	94/122
30	04	2009	

05 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Objetivo del Procedimiento

Apoyar eficazmente a los sujetos agrarios ante las dependencias, organismos e instituciones de los tres órdenes de Gobierno para realizar un trámite, solicitar información, obtener un documento, un permiso, o el beneficio de los programas gubernamentales, entre otros servicios.

Normas de Operación

En las acciones de Gestión Administrativa, se deberá tomar en consideración:

- a) Que los solicitantes de servicios sean los sujetos agrarios a que se refieren los artículos 135 de la Ley Agraria y 2º del Reglamento Interior de la Procuraduría Agraria.
- b) Que el solicitante acredite su personalidad e interés jurídico.
- c) Que la solicitud de intervención de la Procuraduría sea en apoyo a la gestión por realizar o en trámite.

Indicador del procedimiento

Tipo de indicador: Indicador de desempeño.

Atributo: Rapidez.

Estándar: Conforme a los tiempos empleados en desarrollar cada una de las actividades.

Fórmula del indicador: $\text{Total de veces que se cumplió con los tiempos establecidos en el procedimiento} \times 1000 / \text{total de veces que se realizó el procedimiento}$.



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	95/122
30	04	2009	

Descripción narrativa del procedimiento

Nombre del procedimiento: Gestión Administrativa

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
Dirección de Vigilancia al Cumplimiento de la Ley	1	Recibe de la Dirección General de Quejas y Denuncias, solicitud de servicio, por escrito o levanta comparecencia del promovente, procediendo a su calificación.	1 hora
		¿Se trata de solicitud de servicio para realizar acciones de Gestión Administrativa?	
	2	No. Remite a la Subdirección de Vigilancia al Cumplimiento de la Ley para que la turne a la Unidad técnico-administrativa que corresponda, o en su caso, se formule proyecto de respuesta de la incompetencia de la Procuraduría Agraria para conocer de su asunto.	30 minutos
	3	Sí. Turna a la Subdirección de Vigilancia al Cumplimiento de la Ley para que realice los proyectos de solicitud de informes, o de documentos que debe suscribir el promovente para realizar algún trámite ante la autoridad o el organismo que corresponda.	30 minutos
Subdirección de Vigilancia al Cumplimiento de la Ley	4	Elabora proyectos de oficio de solicitud de información o de documentos a la autoridad de que se trate y abre expedientillo para su control y seguimiento.	3 horas
Dirección de Vigilancia al Cumplimiento de la Ley	5	Revisa los proyectos elaborados y de considerarlos correctos, los somete a consideración de la Dirección General de Quejas y Denuncias, para su validación y firma.	1 hora



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	96/122
30	04	2009	

Nombre del procedimiento: Gestión Administrativa

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
Dirección General de Quejas y Denuncias	6	Revisa, autoriza y firma los oficios respectivos y ordena su desahogo inmediato.	2 horas
	7	Recibe de la autoridad o institución de que se trate, la información solicitada, misma que es turnada a la Dirección de Vigilancia al Cumplimiento de la Ley para su análisis.	2 horas
Dirección de Vigilancia al Cumplimiento de la Ley	8	Analiza la documentación recibida e instruye a la Subdirección de Vigilancia al Cumplimiento de la Ley que proceda a elaborar el proyecto que corresponda.	30 minutos
Subdirección de Vigilancia al Cumplimiento de la Ley	9	Revisa la información, si del análisis se desprende que se debe solicitar la atención, apoyo o intervención de la autoridad o institución que dio respuesta o, en su caso, a otra diversa, elabora el proyecto o instruye al Departamento de Vigilancia al Cumplimiento de la Ley para que lo formule en esos términos.	2 horas
	10	En caso de que con la información remitida se dé por satisfecha la solicitud de atención al promovente, elaborará el proyecto de informe al interesado o, en su caso, instruirá al Departamento de Vigilancia al Cumplimiento de la Ley que lo formule.	2 horas
	11	Si del análisis a la documentación remitida se advierte que deben concertarse reuniones interinstitucionales con diversas unidades técnico administrativas de la institución, así como con las autoridades que proporcionaron la información requerida, elaborará los proyectos de oficios necesarios	2 horas



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	97/122
30	04	2009	

Nombre del procedimiento: Gestión Administrativa

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
		para convocar a la reunión.	
Dirección de Vigilancia al Cumplimiento de la Ley	12	Revisa los proyectos elaborados, y de considerarlos correctos, los somete a consideración de la Dirección General de Quejas y Denuncias para su validación y firma; acordando la fecha para la celebración.	1 hora
	13	Ordena a la Subdirección de Vigilancia al Cumplimiento de la Ley proceda a informar al promovente el trámite recaído a su solicitud de servicio.	30 minutos
Subdirección de Vigilancia al Cumplimiento de la Ley	14	Formula el informe al interesado o, en su caso, instruye al Departamento de Vigilancia al Cumplimiento de la Ley para que lo elabore.	2 horas
		¿Es favorable al interesado la respuesta recibida de las autoridades o instituciones a quienes se les solicitó información, su intervención o, en su caso, la celebración de Reuniones Interinstitucionales?	
	15	Sí. Informa al interesado en esos términos concluyendo, así el expediente.	2 horas
	16	No. Se notifica al interesado, dándole vista de la información recibida, para que manifieste lo que a sus intereses convenga.	2 horas
Dirección de Vigilancia al Cumplimiento de la Ley	17	Recibe los proyectos elaborados, para su revisión y, en su caso, correcciones y los somete a consideración de la Dirección General de Quejas y Denuncias para su validación y firma.	1 hora



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	98/122
30	04	2009	

Nombre del procedimiento: Gestión Administrativa

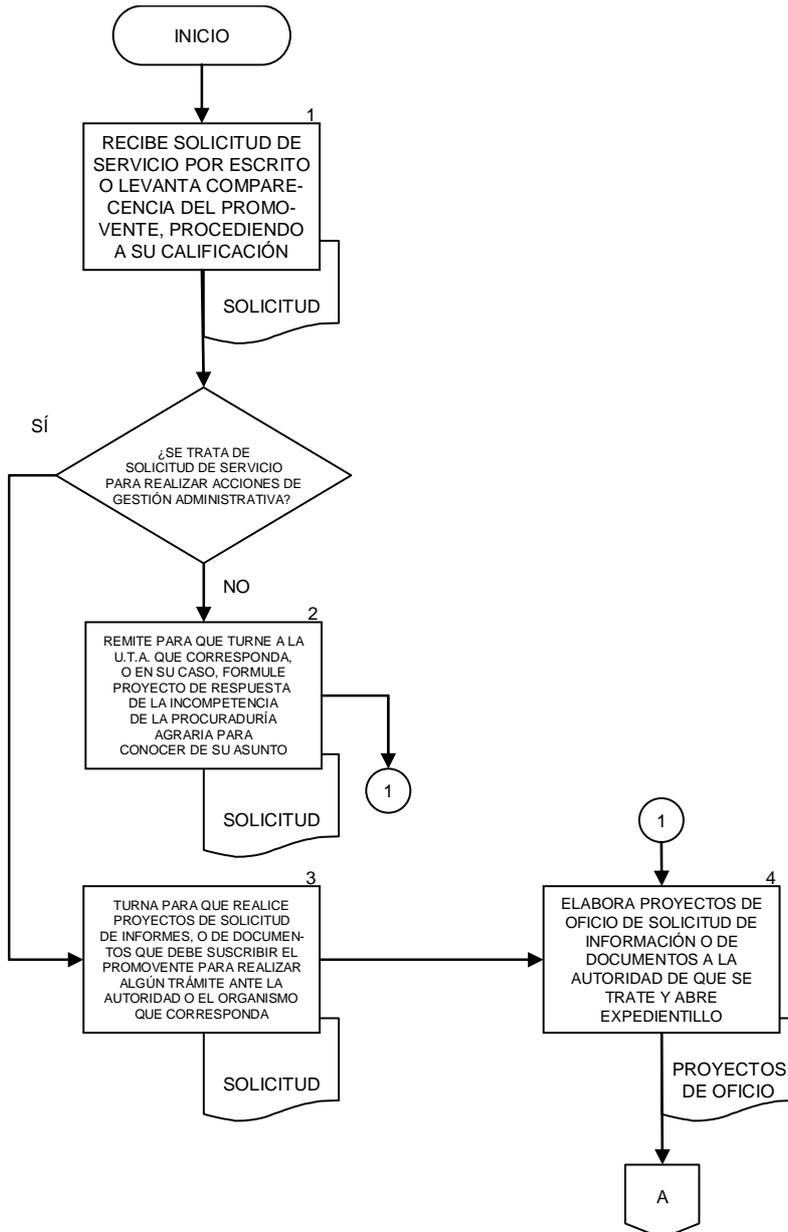
Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
Dirección General de Quejas y Denuncias	18	Revisa, autoriza y firma los oficios respectivos y ordena su desahogo inmediato. Regresa a la actividad No. 13.	2 horas
	19	Recibe del promovente las manifestaciones en relación a la información que le fue puesta a la vista y turna a la Dirección de Vigilancia al Cumplimiento de la Ley la promoción respectiva para su análisis.	2 horas
Dirección de Vigilancia al Cumplimiento de la Ley	20	Recibe la información que le fue turnada e instruye a la Subdirección de Vigilancia al Cumplimiento de la Ley elabore proyecto en el cual se le ofrezcan al promovente los servicios que correspondan para la atención del asunto planteado.	30 minutos
Subdirección de Vigilancia al Cumplimiento de la Ley	21	Revisa los proyectos elaborados por el Departamento de Vigilancia al Cumplimiento de la Ley y de considerarlos correctos los presenta a la Dirección de Vigilancia al Cumplimiento de la Ley para su autorización y antefirma.	2 horas
Dirección de Vigilancia al Cumplimiento de la Ley	22	Pone a consideración de la Dirección General de Quejas y Denuncias los oficios respectivos para su validación y firma.	1 hora
Dirección General de Quejas y Denuncias	23	Valida y firma los oficios respectivos y ordena su desahogo inmediato por conducto de la Dirección de Vigilancia al Cumplimiento de la Ley.	2 horas
		Termina Procedimiento.	



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	99/122
30	04	2009	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Gestión Administrativa

DIRECCIÓN DE VIGILANCIA AL CUMPLIMIENTO DE LA LEY	SUBDIRECCIÓN DE VIGILANCIA AL CUMPLIMIENTO DE LA LEY	DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS
---	--	---

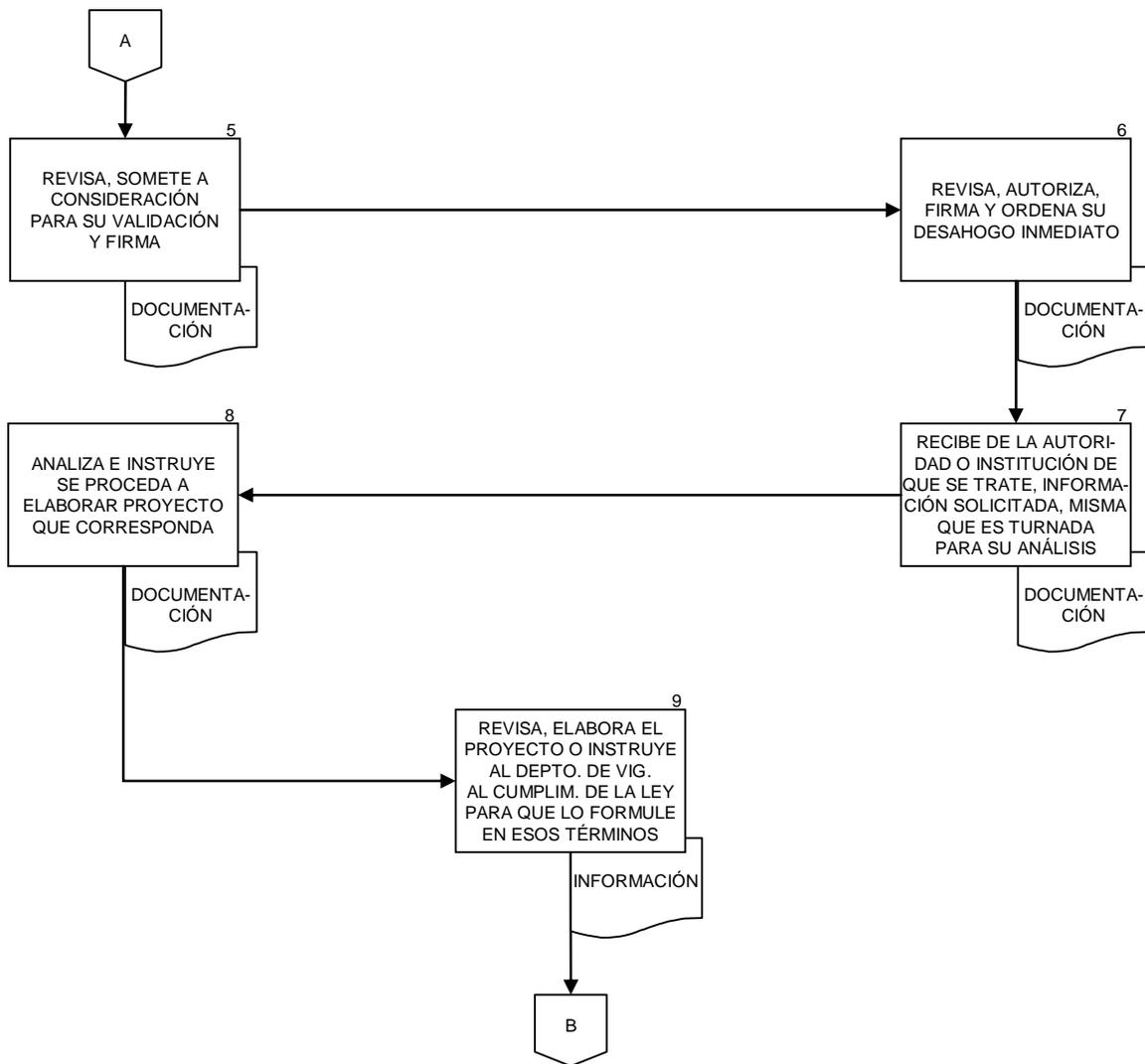




FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	100/122
30	04	2009	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Gestión Administrativa

DIRECCIÓN DE VIGILANCIA AL CUMPLIMIENTO DE LA LEY	SUBDIRECCIÓN DE VIGILANCIA AL CUMPLIMIENTO DE LA LEY	DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS
---	--	---

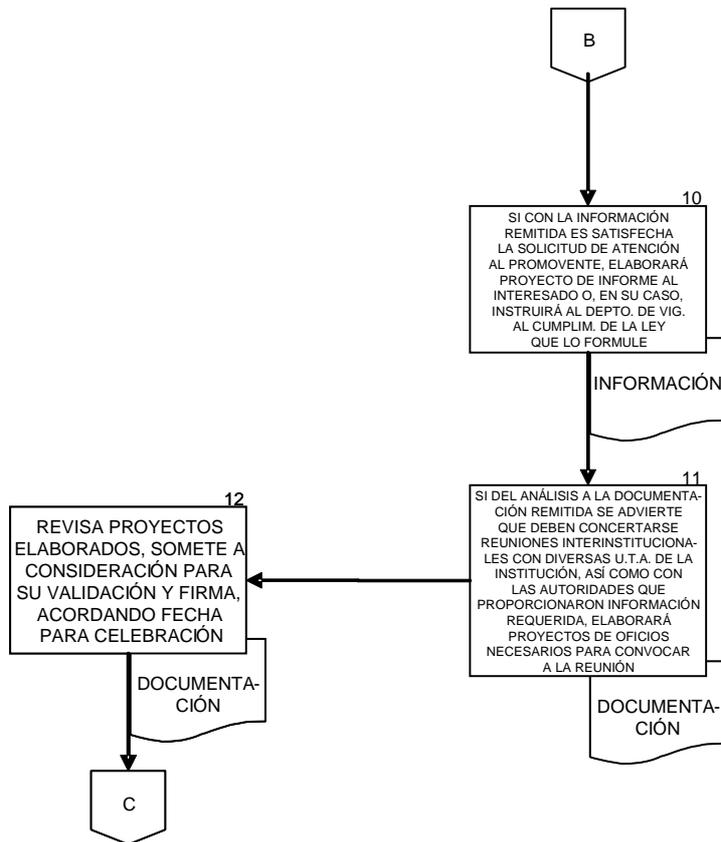




FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	101/122
30	04	2009	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Gestión Administrativa

DIRECCIÓN DE VIGILANCIA AL CUMPLIMIENTO DE LA LEY	SUBDIRECCIÓN DE VIGILANCIA AL CUMPLIMIENTO DE LA LEY	DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS
---	--	---

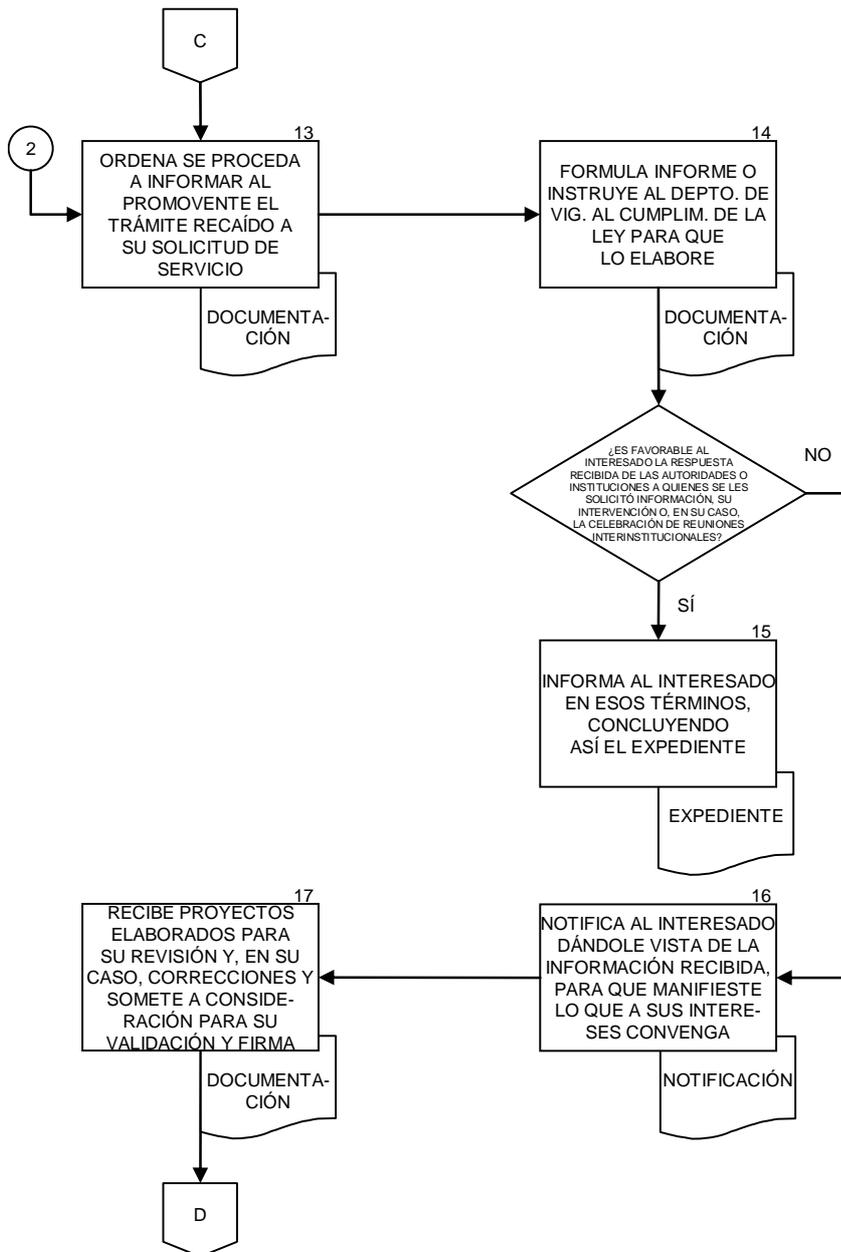




FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	102/122
30	04	2009	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Gestión Administrativa

DIRECCIÓN DE VIGILANCIA AL CUMPLIMIENTO DE LA LEY	SUBDIRECCIÓN DE VIGILANCIA AL CUMPLIMIENTO DE LA LEY	DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS
---	--	---

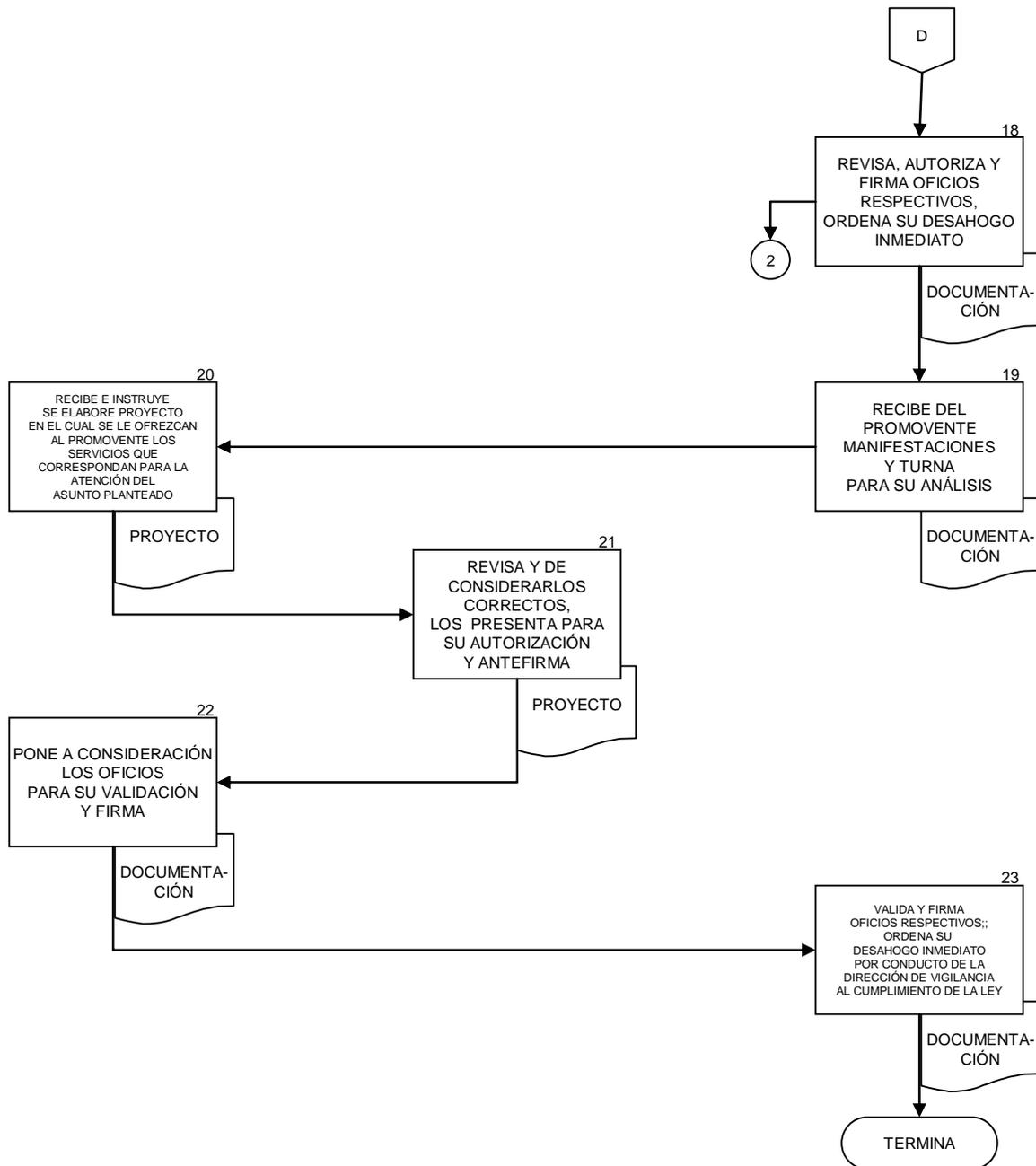




FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	103/122
30	04	2009	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Gestión Administrativa

DIRECCIÓN DE VIGILANCIA AL CUMPLIMIENTO DE LA LEY	SUBDIRECCIÓN DE VIGILANCIA AL CUMPLIMIENTO DE LA LEY	DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS
---	--	---





FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	104/122
30	04	2009	

06 RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE SOLICITUDES DE SERVICIOS

Objetivo del Procedimiento

Recibir y canalizar pronta, expedita y eficazmente para su atención: las quejas, las denuncias en contra de los integrantes de los órganos de representación y de vigilancia o de terceros, las denuncias de excedentes de la Propiedad Rural, así como las peticiones o planteamientos que formulan directa o indirectamente los sujetos agrarios, a través de los cuales requieren apoyo e intervención para la defensa de sus derechos agrarios, la representación legal para dirimirlos en la vía contenciosa, orientación sobre que acciones ejercer, asesoría para constituir una figura asociativa, inscripción de actos o documentos, la certificación de derechos, entre otros servicios.

Normas de Operación

El servicio o intervención que se preste a todo sujeto agrario deberá ser gratuito y oportuno. Si la atención del problema trasciende a las atribuciones de la Procuraduría Agraria, se deberá proporcionar asesoría al promovente respecto de la autoridad que sea competente para conocer del asunto y el trámite a seguir.

El servicio o intervención que los sujetos agrarios requieran a la Procuraduría Agraria, podrá ser en forma directa, mediante comparecencia o por escrito que podrán remitir por correspondencia, correo electrónico, fax o vía teléfono (Lada 01800); asimismo, a través de otras instancias: Presidencia de la República, Comisión Nacional de los Derechos Humanos, Tribunal Superior Agrario, Secretaría de la Reforma Agraria o de otras dependencias, organismos e Instituciones.

Para iniciar y dar seguimiento a todo asunto, se deberá precisar y registrar el planteamiento de la solicitud del servicio.

Toda solicitud de intervención deberá ser canalizada a la Unidad técnico-administrativa a la que corresponda su atención, con la documentación que, en su caso, los promoventes anexen.

Los asuntos que se reciban de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos deberán ser turnados a la unidad técnico administrativa competente en razón de la naturaleza de la inconformidad planteada; y las notificaciones relativas a juicios de garantías se deberán canalizar por conducto de la Dirección General Jurídica y de Representación Agraria.

Toda queja que se reciba contra servidores públicos de la Procuraduría Agraria o de otras dependencias o instituciones federales, estatales o municipales se turnará a la Subdirección de Quejas o a la Delegación Estatal respectiva, en razón del nivel jerárquico de la autoridad o servidor público en contra de quien se formula, si la inconformidad se refiere exclusivamente a violaciones en materia administrativa se canalizará al Órgano Interno de Control que corresponda.

Se deberá establecer coordinación con la Dirección de Informática a efecto de que ésta apoye en el diseño de sistemas automatizados de información, acceso al SUI y, en su caso, procese y produzca la información que se requiera.



**PROCURADURÍA
AGRARIA**

**Dirección General de Quejas
y Denuncias**

Manual de Procedimientos

FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	105/122
30	04	2009	

Indicador del procedimiento

Tipo de indicador: Indicador de desempeño.

Atributo: Rapidez.

Estándar: Conforme a los tiempos empleados en desarrollar cada una de las actividades.

Fórmula del indicador: $\text{Total de veces que se cumplió con los tiempos establecidos en el procedimiento} \times 1000 / \text{total de veces que se realizó el procedimiento}$.



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	106/122
30	04	2009	

Descripción narrativa del procedimiento

Nombre del procedimiento: Recepción y trámite de solicitudes de servicios

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
Dirección General de Quejas y Denuncias	1	Recibe y atiende al sujeto agrario que comparece, en igual forma, atiende la solicitud si se presenta mediante escrito, vía telefónica; o a través de: Presidencia de la República, Comisión Nacional de los Derechos Humanos, Secretaría de la Reforma Agraria, Tribunal Superior Agrario o de otras Dependencias, Organismos e Instituciones.	2 horas
		Nota: El servicio se deberá clasificar de acuerdo con la tipología de asuntos y de acciones conforme a las atribuciones de la Procuraduría Agraria.	
		¿La intervención incide dentro de las atribuciones de la Procuraduría Agraria?	
	2	No. ¿La solicitud es por comparecencia o por escrito?	Variable
Área de Audiencia Campesina	3	Por comparecencia. Asesora y orienta al solicitante respecto a la autoridad que sea competente para conocer del asunto y el trámite a seguir. Si en la comparecencia se presenta solicitud por escrito, la turna a la Dirección General de Quejas y Denuncias.	1 hora



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	107/122
30	04	2009	

Nombre del procedimiento: Recepción y trámite de solicitudes de servicios

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
Dirección de Vigilancia al Cumplimiento de la Ley	4	Por escrito. Recibe, analiza, verifica si existen antecedentes e instruye a la Subdirección de Vigilancia al Cumplimiento de la Ley, elabore oficio de respuesta en el que se funde y motive la incompetencia o improcedencia para conocer del asunto planteado, y se oriente al promovente sobre la instancia a la que debe ocurrir y las acciones a ejercer. Obtiene el documento, lo acuerda y recaba la firma de la Dirección General de Quejas y Denuncias y lo entrega a la Subdirección que lo formuló para su despacho.	5 horas
Área de Audiencia Campesina	5	Sí. Cuando la intervención incide dentro de las atribuciones de la Procuraduría Agraria.	Variable
	6	Por comparecencia. Atiende al sujeto agrario, analiza su petición, verifica la existencia de antecedentes y levanta acta de comparecencia en la que se precise la petición que formula, el planteamiento del asunto o la inconformidad que presenta; obtiene la firma del promovente y le entrega copia, indicándole la Unidad técnico-administrativa que le dará trámite y seguimiento; elabora FUT.01 y le asigna número de control.	1 hora
Dirección General de Quejas y Denuncias	7	Por teléfono. A través del servicio Lada 01 800, atiende la llamada del sujeto agrario, le orienta sobre el trámite a seguir e informa a que Unidad técnico administrativa se va a canalizar su asunto, la cédula que elabora con tal motivo la turna a la Dirección de Vigilancia al Cumplimiento de la Ley.	30 minutos



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	108/122
30	04	2009	

Nombre del procedimiento: Recepción y trámite de solicitudes de servicios

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
Dirección de Vigilancia al Cumplimiento de la Ley	8	Recibe la cédula, verifica la existencia de antecedentes e instruye a la Subdirección de Vigilancia al Cumplimiento de la Ley, formule el oficio de remisión.	30 minutos
Subdirección de Vigilancia al Cumplimiento de la Ley	9	Elabora el proyecto de oficio a través del cual se enviará la cédula que se levantó con motivo de la llamada telefónica a la Unidad técnico administrativa competente, con la indicación de que informe a la Dirección General de Quejas y Denuncias las acciones que acuerde para su atención.	2 horas
Dirección de Vigilancia al Cumplimiento de la Ley	10	Recibe el proyecto de oficio y la copia de la cédula que se anexa, lo revisa, rúbrica, una vez obtenida la firma de la Dirección General de Quejas y Denuncias, lo devuelve a la Subdirección que lo elaboró para su despacho.	3 horas
	11	Por escrito. Recibe, analiza, verifica la existencia de antecedentes, dispone su registro y apertura del expediente e instruye a la Subdirección de Vigilancia al Cumplimiento de la Ley que elabore el oficio respectivo.	1 horas
Subdirección de Vigilancia al Cumplimiento de la Ley	12	Elabora proyecto de oficio de envío a la Unidad técnico-administrativa competente el cual contendrá un resumen de la petición, planteamiento o inconformidad del promovente, con la indicación de que informe a la Dirección General de Quejas y Denuncias las acciones que acuerde para su atención.	2 horas



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	
30	04	2009	109/122

Nombre del procedimiento: Recepción y trámite de solicitudes de servicios

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
Dirección de Vigilancia al Cumplimiento de la Ley	13	Recibe el proyecto de oficio con sus anexos, lo revisa, verifica que esté correctamente elaborado y se ajuste a la normatividad y lineamientos vigentes.	1 hora
		¿El documento está correctamente formulado en cuanto a fondo y forma?	
	14	No. Devuelve el proyecto a la Subdirección de Vigilancia al Cumplimiento de la Ley con las observaciones que se le hacen para su corrección.	30 minutos
	15	Sí. Recibe el documento, lo rubrica y somete a consideración de la Dirección General de Quejas y Denuncias.	3 horas
		¿La solicitud de servicio fue autorizada y canalizada?	
	16	No. Realiza correcciones al oficio y lo presenta nuevamente a la consideración de la Dirección General de Quejas y Denuncias para su firma.	1 hora
	17	Sí. Entrega el oficio firmado a la Subdirección de Vigilancia al Cumplimiento de la Ley para su envío, por los medios que se acuerden, a la Unidad técnico-administrativa a la que se dirige, así como la remisión o distribución, en su caso, al interesado o a las Unidades Administrativas a las que se marcó copia.	2 horas
		Nota: Se marca copia del oficio por el que se da trámite, a la instancia que canaliza a la Procuraduría Agraria o a la Dirección General de Quejas y Denuncias, la petición	



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	110/122
30	04	2009	

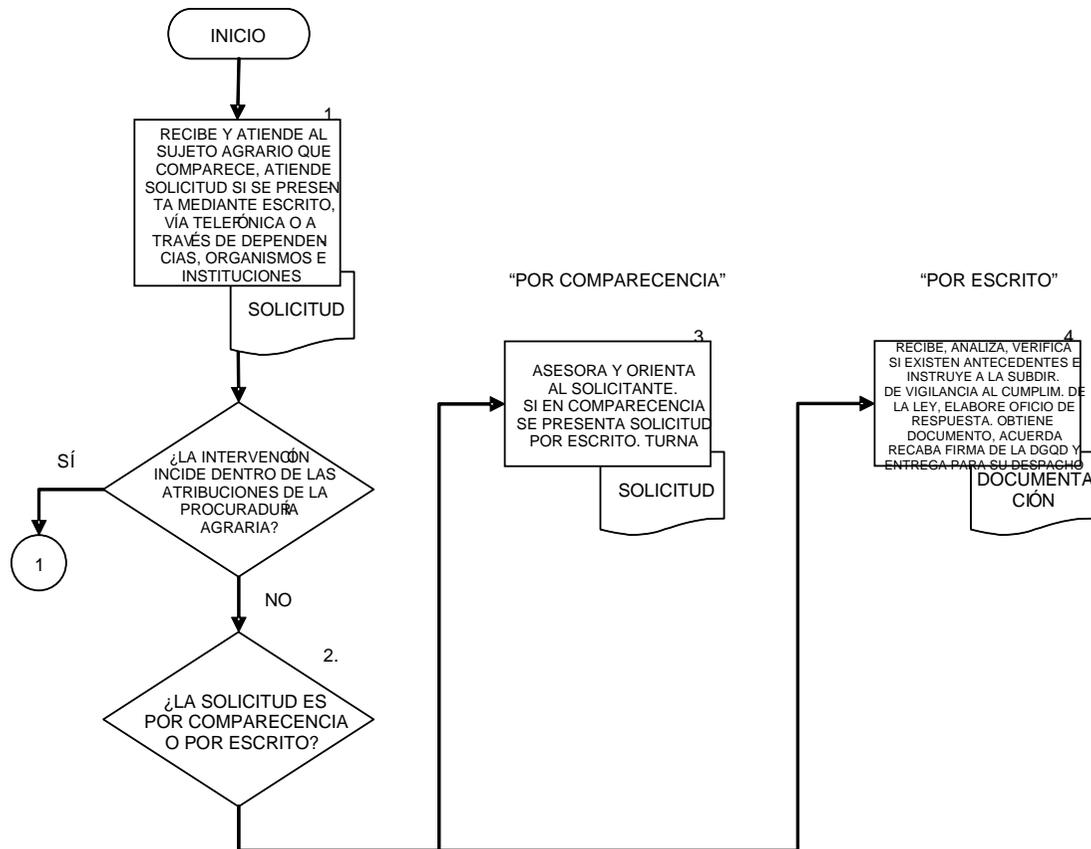
Nombre del procedimiento: Recepción y trámite de solicitudes de servicios

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
		para su atención procedente.	
		Con base en el registro opera el sistema, para la elaboración de informes y reportes que se requieran según la procedencia del asunto, que pueda ser: promovente, Presidencia de la República, Comisión Nacional de los Derechos Humanos, Tribunal Superior Agrario, Secretaría de la Reforma Agraria u otras Dependencias, organismos e instituciones.	
		Termina Procedimiento.	

FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	111/122
30	04	2009	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recepción y trámite de solicitudes de servicios

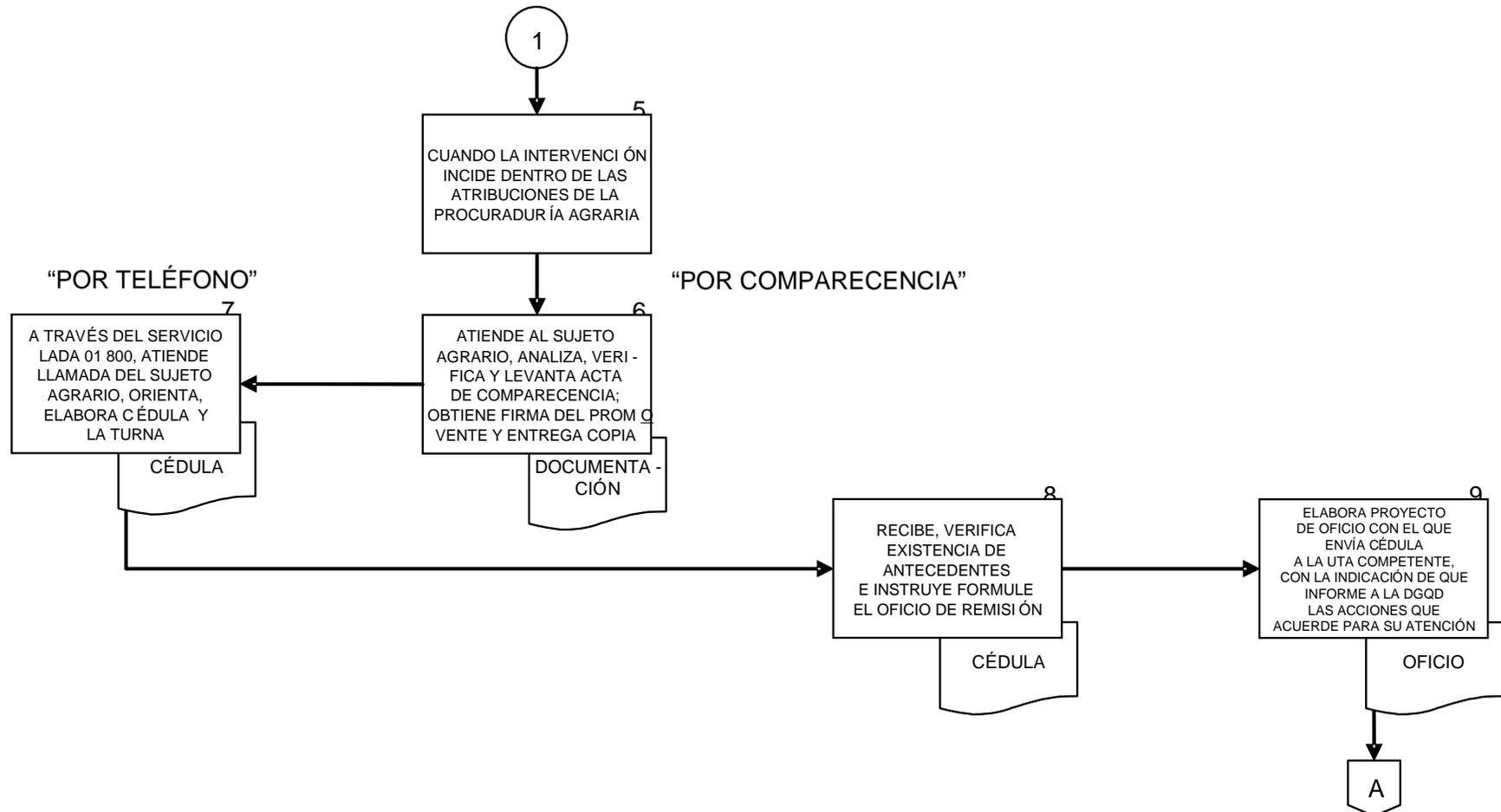
DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS	ÁREA DE AUDIENCIA CAMPESINA	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA AL CUMPLIMIENTO DE LA LEY	SUBDIRECCIÓN DE VIGILANCIA AL CUMPLIMIENTO DE LA LEY
---	-----------------------------	---	--



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	112/122
30	04	2009	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recepción y trámite de solicitudes de servicios

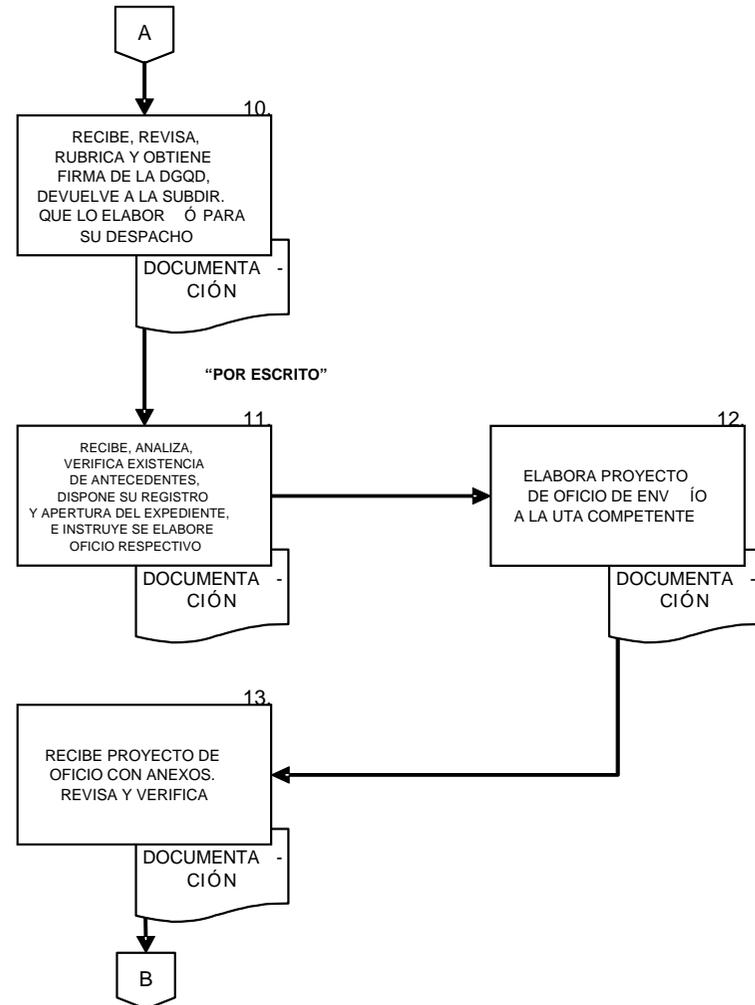
DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS	ÁREA DE AUDIENCIA CAMPESINA	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA AL CUMPLIMIENTO DE LA LEY	SUBDIRECCIÓN DE VIGILANCIA AL CUMPLIMIENTO DE LA LEY
---	-----------------------------	---	--



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	113/122
30	04	2009	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recepción y trámite de solicitudes de servicios

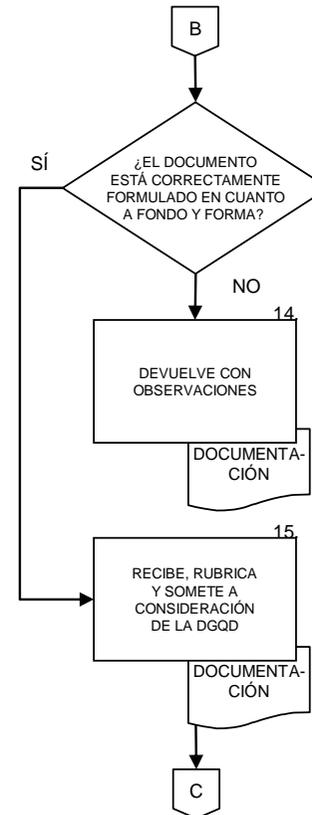
DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS	ÁREA DE AUDIENCIA CAMPESINA	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA AL CUMPLIMIENTO DE LA LEY	SUBDIRECCIÓN DE VIGILANCIA AL CUMPLIMIENTO DE LA LEY
---	-----------------------------	---	--



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	114/122
30	04	2009	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recepción y trámite de solicitudes de servicios

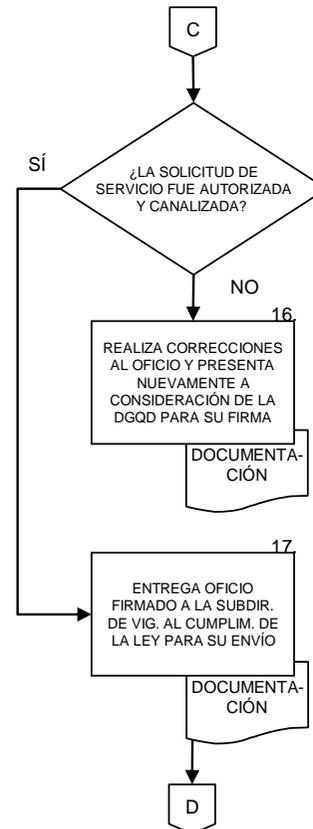
DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS	ÁREA DE AUDIENCIA CAMPESINA	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA AL CUMPLIMIENTO DE LA LEY	SUBDIRECCIÓN DE VIGILANCIA AL CUMPLIMIENTO DE LA LEY
---	-----------------------------	---	--



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	115/122
30	04	2009	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recepción y trámite de solicitudes de servicios

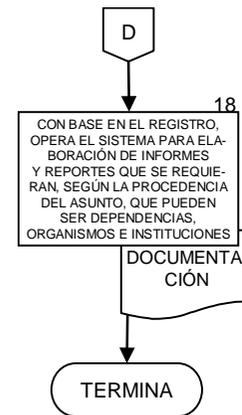
DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS	ÁREA DE AUDIENCIA CAMPESINA	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA AL CUMPLIMIENTO DE LA LEY	SUBDIRECCIÓN DE VIGILANCIA AL CUMPLIMIENTO DE LA LEY
---	-----------------------------	---	--



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	116/122
30	04	2009	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recepción y trámite de solicitudes de servicios

DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS	ÁREA DE AUDIENCIA CAMPESINA	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA AL CUMPLIMIENTO DE LA LEY	SUBDIRECCIÓN DE VIGILANCIA AL CUMPLIMIENTO DE LA LEY
---	-----------------------------	---	--





**PROCURADURÍA
AGRARIA**

**Dirección General de Quejas
y Denuncias**

Manual de Procedimientos

FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	117/122
30	04	2009	

07 ATENCIÓN DE AUDIENCIA

Objetivo del Procedimiento

Atender pronta y eficientemente a los sujetos agrarios o grupos campesinos que acuden al área central de la Procuraduría, y la inmediata canalización de sus planteamientos, peticiones e inconformidades a las instancias competentes para su trámite correspondiente.

Normas de Operación

La asesoría, orientación e información que se otorgue a los sujetos agrarios o grupos campesinos, podrá ser mediante comparecencia, o a través de la vía telefónica.

Por cada uno de los asuntos atendidos se elaborará una cédula informativa.

Se levantarán, en su caso, actas de comparecencia en las que se expongan los planteamientos, peticiones o inconformidades de los sujetos agrarios.

Toda solicitud de intervención deberá ser canalizada a la instancia a la que corresponda su atención.

Indicador del procedimiento

Tipo de indicador: Indicador de desempeño.

Atributo: Rapidez.

Estándar: Conforme a los tiempos empleados en desarrollar cada una de las actividades.

Fórmula del indicador: $\text{Total de veces que se cumplió con los tiempos establecidos en el procedimiento} \times 1000 / \text{total de veces que se realizó el procedimiento}$.



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	118/122
30	04	2009	

Descripción narrativa del procedimiento

Nombre del procedimiento: Atención de audiencia

Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
Área de Audiencia Campesina y/o Departamento de Audiencia Campesina	1	Recibe en comparecencia al promovente o se atiende su llamada telefónica.	15 minutos
	2	Recaba el nombre del promovente, su domicilio, el núcleo de población del que es integrante, el municipio al que corresponde y entidad federativa en el que se ubica.	10 minutos
	3	Se solicita al interesado exponga su planteamiento, petición o inconformidad.	15 minutos
	4	Proporciona al promovente la asesoría o la orientación e información en relación al asunto que plantea.	30 minutos
	5	Elabora cédula informativa en la que se asientan los datos generales proporcionados por el promovente, el asunto planteado, y la atención proporcionada (asesoría, orientación e información).	15 minutos
	6	Si el asunto planteado es una queja o denuncia, se levanta acta de comparecencia del promovente y se turna a la Dirección General de Quejas y Denuncias para su trámite correspondiente.	60 minutos
	7	Notifica a los promoventes el estado de trámite de sus planteamientos, peticiones o inconformidades.	30 minutos



**PROCURADURÍA
AGRARIA**

**Dirección General de Quejas
y Denuncias**

Manual de Procedimientos

FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	119/122
30	04	2009	

Nombre del procedimiento: Atención de audiencia

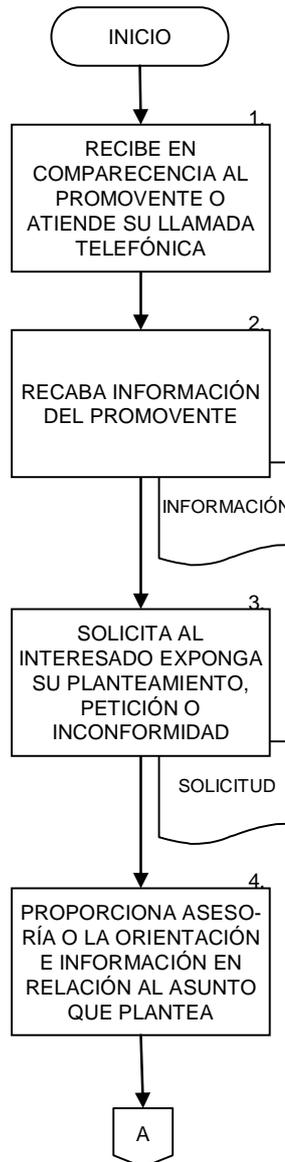
Responsable	No.	Descripción de la actividad	Tiempo de la actividad
	8	Recibe, vía correspondencia, los asuntos que le son remitidos por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, Procuraduría General de la República u otras Dependencias, Organismos o Instituciones y se turnan a la Dirección General de Quejas y Denuncias para su atención.	60 minutos
	9	Expide constancias de tránsito a los promoventes que lo solicitan para acreditar su estancia en Oficinas Centrales de la Procuraduría Agraria.	30 minutos
		Termina Procedimiento.	



FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	120/122
30	04	2009	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de audiencia

ÁREA DE AUDIENCIA CAMPESINA Y/O DEPARTAMENTO DE AUDIENCIA CAMPESINA

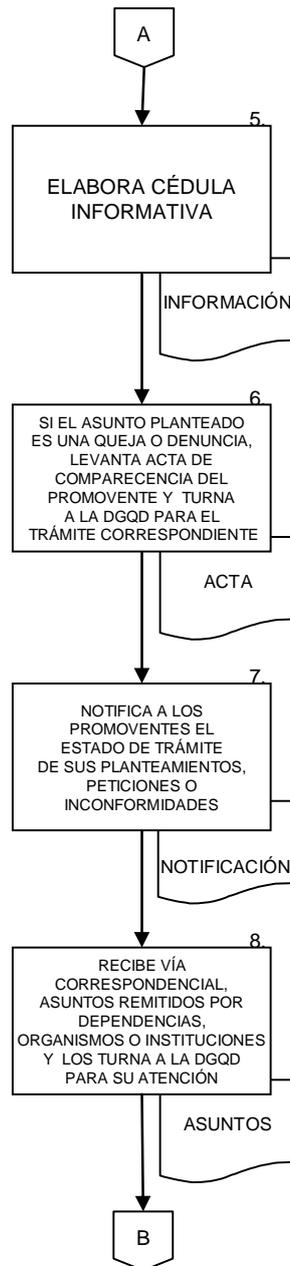




FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	121/122
30	04	2009	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de audiencia

ÁREA DE AUDIENCIA CAMPESINA Y/O DEPARTAMENTO DE AUDIENCIA CAMPESINA





FECHA DE ELABORACIÓN			REVISIÓN
DÍA	MES	AÑO	No.
30	04	2009	0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	122/122
30	04	2009	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de audiencia

ÁREA DE AUDIENCIA CAMPESINA Y/O DEPARTAMENTO DE AUDIENCIA CAMPESINA

