



# GUÍA PARA LA ATENCIÓN DE ASUNTOS A TRAVÉS DEL CENTRO DE INNOVACIÓN E INFORMACIÓN AGRARIA CIIA

Julio de 2009.





# INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene como propósito actualizar anteriores disposiciones que a la fecha ya no se consideran acordes con los requerimientos que se tienen, asimismo, se pretende contar con un documento normativo que homologue las actividades de la Secretaría Técnica en sus dos Direcciones de Área, de tal manera que se puedan unificar los criterios de atención seguimiento y conclusión de los asuntos.

Asimismo, se pretende que la atención de los asuntos sea de forma eficiente analizando de fondo el contenido de los planteamientos y verificar de manera conjunta con las delegaciones el seguimiento que sea congruente con la solicitud y de conformidad a las funciones y atribuciones consideradas en los artículos 135 y 136 de la Ley Agraria, para la Institución.

Por otra parte, también es necesario que cada una de las solicitudes recibidas desde el inicio de la atención, sean revisadas en el marco del artículo 39 del Reglamento Interior, verificando que se señale nombre y domicilio, del solicitante, así como la relación e interés jurídico con el planteamiento, para estar en condiciones de otorgar la debida atención o en su caso, realizar las actuaciones correspondientes previniendo al solicitante para que aporte la información suficiente ,ya que de lo contrario se deberán de desechar las solicitudes.

En este supuesto también es importante comentar que la Secretaría Técnica incrementará sus actividades de análisis de las solicitudes recibidas de tal manera que los que se turnen a las delegaciones tengan información suficiente para el trámite respectivo.

Es importante estar conscientes que muchos de los planteamientos turnados para atención, provienen de Legisladores, locales o federales, de algún líder de organización campesina, o de alguna dependencia, solicitando los servicios institucionales a nombre de un tercero, por lo que es necesario que se prevea que se ratifique o amplíe la solicitud de parte de los directamente involucrados y se dé el seguimiento correspondiente.





En cuanto al tiempo para la atención de los asuntos, es preocupante el rezago que presentan algunos asuntos, rebasando los tiempos previstos ya sea en la Ley Agraria, Reglamento Interior o normatividad interna, por lo que es importante que los responsables de la atención de los asuntos tomen en consideración los tiempos establecidos para la atención de cada asunto, evitando de ésta manera desfase o rezago en el trámite.

Lo anterior, tiene implicaciones para los interesados en el asunto o conflicto planteado, pero también hacia el exterior, toda vez que debemos de informar a los legisladores o representantes de las organizaciones campesinas o dependencias, del trámite otorgado y en muchos casos, se cuestiona el tiempo de atención.

Las previsiones anteriores, permitirán que la actuación institucional quede soportada documentalmente de manera correcta, atendiendo de manera oportuna y por lo tanto, el servicio otorgado será eficaz para el solicitante del servicio.

Por otra parte, en relación con el Centro de Innovación e Información Agraria, conocido como CIIA, se pretende aprovechar al máximo éste Sistema, por lo que se ingresaron los asuntos en trámite de la Secretaría Técnica de años anteriores, asimismo los correspondientes a 2009, para el debido seguimiento e interactuando de forma permanente con las delegaciones, en el trámite, por lo que es importante conocer los principales aspectos que involucra su registro, seguimiento y conclusión.





# SEGUIMIENTO A SOLICITUDES A TRAVÉS DE CIIA

# a).-Referente a la recepción y Turno de Asuntos

- **1.-** La Secretaría Técnica recibirá en todos los casos las solicitudes de atención a algún asunto.
- 2.- La Secretaría Técnica, registrará en el CIIA a través de la opción de audiencia campesina, en el apartado de Registro de Cédula de Atención o Registro de Cédula de Audiencia, obteniéndose los números de folios de audiencia, (real o virtual), con los que se integrará el Control de asuntos en trámite de la Secretaría Técnica.
- **3.-** En el mismo registro de asunto en CIIA, se turnará la solicitud a la Delegación que corresponda la atención, para que se le otorgue trámite de conformidad en lo dispuesto por los artículos 135 y 136 de la Ley Agraria, así como artículo 39 del Reglamento Interior de la Institución, salvo aquellos asuntos en que se determine tramitar directamente por parte de la Secretaría Técnica, de conformidad a las facultades conferidas. El tiempo de atención no deberá rebasar los plazos establecidos para el procedimiento sustantivo a través del cual será atendida la solicitud en particular.
- **4.-** Por correspondencia ordinaria, fax o por correo electrónico, la Secretaría Técnica de Copecose, enviará los soportes documentales a la Delegación, para que estén en condiciones de integrar debidamente el expediente y otorgar la atención en el marco jurídico agrario. Se procurará que el envío no rebase el término de 10 días naturales.

### b).-Sobre la atención y trámite

1.- La Delegación podrá verificar en CIIA, los asuntos turnados para atención, identificados como en Proceso (ANEXO 1), con la posibilidad de iniciar el trámite o en su caso, esperar a recibir la documentación para citar a los interesados de conformidad a lo dispuesto en el artículo 39 del Reglamento Interior de la Institución, que establece que con base en la solicitud o acta de comparecencia, la Procuraduría Agraria dispondrá la adopción inmediata de las medidas que sean pertinentes. Asimismo, establece que podrán desecharse las solicitudes cuando la Procuraduría no sea competente para conocer del asunto planteado o cuando el promovente no acredite su interés jurídico y personalidad. En el primer caso, la Procuraduría asesorará al solicitante





respecto de la autoridad que sea competente para conocer del asunto y el trámite a seguir. En el segundo supuesto, se prevendrá al promovente para que dentro de un plazo de quince días hábiles siguientes al de su notificación, acredite su personalidad e interés jurídico.

- 2.-El trámite por parte de la Delegación inicia a partir del ingreso en CIIA, obteniendo los folios de los expedientes correspondientes, con los que se integrarán sus controles, deberán de registrar la solicitud con la opción COPECOSE (ANEXO 2).
- **3.-**A partir de que la Delegación registre sus asuntos en CIIA como provenientes de COPECOSE; se ligarán al expediente de Copecose correspondiente, con lo anterior, a través del CIIA, se establecerá el diálogo directo entre Delegaciones y COPECOSE de forma automática **(ANEXO 3)**, de igual manera, garantizará que todas las solicitudes recibidas y turnadas, sean atendidas y registradas correctamente. En casos que se amerite, Copecose podrá ingresar a los folios de delegaciones para verificar el estado procesal de las solicitudes y su coincidencia con el trámite reportado ante COPECOSE.
- 4.-Los campos de interacción entre COPECOSE y Delegaciones, serán Seguimientos y Alternativas, por lo tanto, la Delegación, a través del responsable del asunto, deberá de incorporar su información en los campos mencionados, con la validación correspondiente de Residente y Delegación; realizado lo anterior, la Secretaría Técnica incorporará el seguimiento en Situación Actual y actualizará las Líneas de Atención, los cuales podrán ser vistos por las Delegaciones, pero sin posibilidades para modificar (ANEXO 4).

### c).- Actualización de la Información.

- 1.- Debido a la agilidad y dinamismo que implica registrar en CIIA, se podrán realizar los registros de información de manera diaria y los viernes de cada semana, se realizarán los cortes correspondientes, generando reportes de los asuntos con seguimientos al día, en la semana en curso, etc, asimismo, identificará aquellos que presenten rezago en la atención en un periodo mayor a 60 sesenta días, o sin movimiento, lo que permitirá generar los correspondientes reportes a la Superioridad y en su caso, proponer líneas de atención a las delegaciones para agilizar el trámite.
- 2.- El delegado estatal será el responsable de la información que se ingrese al CIIA y podrá designar a personal de su confianza como responsable de la validación de los registros, de preferencia Subdelegados Jurídicos u





homólogos, con conocimiento de la normatividad agraria que le permita analizar las actividades realizadas por el personal directamente responsable de la atención y reportar de manera concreta y clara, la situación que guarda cada uno de los asuntos. La persona designada será también el enlace con Copecose para cualquier aclaración o informe.

# d).- Relativo a la Conclusión de los Asuntos

- **1.-** La atención del asunto planteado se confirma con el contenido de los soportes documentales, debiendo existir congruencia entre ambos, así como las debidas notificaciones a la parte promovente de la atención otorgada.
- 2.- El tiempo de trámite de cada expediente varía de acuerdo al procedimiento institucional mediante el cual se atienda el asunto, lo preocupante deriva cuando de los informes que se turnan no se desprenda ninguna actuación del personal de la Institución o en su caso, no queda acreditado o justificado el por qué no avanza el trámite iniciado.
- 3.-El envío de los soportes documentales que acrediten la conclusión del asunto, seguirá realizándose de parte de las delegaciones, por lo que una vez recibidos y analizados por la Secretaría Técnica, se validará en CIIA, la conclusión correspondiente. Concluido el asunto, ya no se podrán realizar modificaciones en la información registrada en el Centro de Innovación (ANEXO 5). De igual manera, una vez validada la conclusión, en automático cambiará el status de trámite y se ubicarán en el reporte de asuntos concluidos (ANEXO 6).

La Secretaría Técnica realizará la debida notificación del trámite otorgado a los legisladores, líderes de organizaciones campesinas, instituciones solicitantes.

### e).- Formatos de Apoyo

En apoyo a las actividades de atención y seguimiento, el Sistema provee determinados formatos de apoyo, los cuales se pueden modificar por parte de Copecose, si previamente se copian Word e imprimir para la debida integración de los expedientes correspondientes. Para las Delegaciones, está considerada la opción de vista e impresión.

La eficacia y utilidad de los formatos está en función de la calidad de los registros.





La ficha técnico-jurídica, estará actualizada permanentemente en la medida que sea constante el ingreso de información.

A la fecha los formatos previstos son:

- Carátula de expediente
- Acta de Comparecencia
- Constancia de Asesoría
- Acuerdo de Turno
- Oficio de envío de Acuerdo de Turno
- Ficha técnica-jurídica
- Acuerdo de Conclusión
- Oficio de envío de Acuerdo de Conclusión.

# f).- Relacionados con el Sistema de Control de Gestión

- 1.- Los asuntos que adicionalmente tengan como antecedente la procedencia del Sistema de Control de Gestión de la Oficina del Procurador Agrario, deberán de ser registrados sus avances en el Sistema de Control de Gestión, de conformidad a la normatividad establecida para éste tipo de asuntos.
- **2.-** Recibida la documentación de la conclusión del asunto, se validará el status de concluido en CIIA y en el Sistema de Control de Gestión.

### g).-Supervisión a través de CIIA

Está previsto el acceso a los asuntos de COPECOSE, desde el nivel de Procurador Agrario hasta Visitador o Abogado Agrario y de conformidad al nivel jerárquico están previstas las limitaciones para ingresar a revisar el trámite que guardan las solicitudes o en su caso, realizar las adecuaciones correspondientes; la supervisión será permanente, por parte de la Secretaría Técnica.

Se elaboró diagrama de flujo del procedimiento para facilitar las actividades.



































