

MANUAL DE INSTALACIÓN DE MÓDULOS DE ATENCIÓN DE LA
PROCURADURÍA AGRARIA

MANUAL DE INSTALACIÓN DE MÓDULOS DE ATENCIÓN DE LA
PROCURADURÍA AGRARIA

ÍNDICE

1.	Presentación	4
2.	Diagnóstico.....	6
3.	Definición del Módulo de Atención	7
4.	Instalación del Módulo de Atención.....	8
4.1.	Identificación de sedes estratégicas	8
4.2.	Promoción y concertación.....	9
4.3.	Requerimientos mínimos de equipamiento.....	9
4.4.	Identificación Institucional	9

5.	Operación de los Módulos de Atención.....	10
5.1.	Días y horario de atención al público	10
5.2.	Responsable del Módulo de Atención.....	11
5.3.	Supervisión del funcionamiento de los Módulos	11

MANUAL DE INSTALACIÓN DE MÓDULOS DE ATENCIÓN DE LA PROCURADURÍA AGRARIA
--

1 PRESENTACIÓN

La Procuraduría Agraria es un Organismo Descentralizado de la Administración Pública Federal, con personalidad jurídica y patrimonios propios, creada en 1992 a partir de las Reformas al Artículo 27 Constitucional, es una Institución que tiene funciones de servicio social y la obligación de asesorar, defender y proteger los derechos de los sujetos agrarios, además de vigilar que la Ley Agraria se cumpla y beneficie a los ejidos y comunidades del país.

Para el cumplimiento de sus funciones, la Procuraduría Agraria cuenta con 122 unidades administrativas (32 delegaciones y 90 residencias) en todo el país, para atender a más de 3.5 millones de ejidatarios y comuneros agrupados en cerca de 30,000 núcleos agrarios.

Para promover la justicia agraria, actualmente en las 122 oficinas de la estructura territorial se cuenta con personal capacitado, 225 Abogados Agrarios y 960 Visitadores Agrarios, quienes se encargan de atender y asesorar directamente a los sujetos agrarios, localizados mayoritariamente en zonas rurales

FECHA DE ELABORACIÓN:	MES	AÑO	No. DE PÁGINA	4/11
	SEPTIEMBRE	2005		

y de difícil acceso, por lo que se consideró necesario establecer Módulos de Atención con el fin de acercar los servicios y facilitar la atención oportuna de los asuntos agrarios.

Es importante mencionar que el presente documento se elaboró con información y comentarios aportados por servidores públicos de todos los niveles de la Procuraduría Agraria, principalmente de la estructura territorial. A todos ellos nuestro agradecimiento y especial reconocimiento.

FECHA DE ELABORACIÓN:	MES	AÑO	No. DE PÁGINA	5/11
	SEPTIEMBRE	2005		

MANUAL DE INSTALACIÓN DE MÓDULOS DE ATENCIÓN DE LA PROCURADURÍA AGRARIA
--

2 DIAGNÓSTICO

Los Módulos de Atención son atendidos por los Visitadores Agrarios, encargados de promover su instalación con el apoyo de las autoridades municipales o ejidales, sin requerir recursos económicos adicionales de la Institución, siendo también, responsables de difundir y promover la operación de los Módulos a su cargo.

Actualmente se tiene reportada la existencia de cerca de 685 Módulos instalados en todo el país; si consideramos que tenemos 960 visitadores y que cada uno de ellos debe contar por lo menos con un módulo, entonces falta por promover 275 Módulos para cubrir completamente las micro regiones, células básicas de atención de la Procuraduría Agraria.

MANUAL DE INSTALACIÓN DE MÓDULOS DE ATENCIÓN DE LA
PROCURADURÍA AGRARIA

3 DEFINICIÓN DE LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN

El Módulo de Atención es un espacio físico cubierto, ubicado estratégicamente en un lugar distinto a la sede de la delegación o residencia, creado por la Procuraduría Agraria con el objeto de acercar los servicios que ofrece la Institución a los sujetos agrarios, propiciando así una mayor presencia en el medio rural.

Los Módulos de Atención se instalan principalmente en las cabeceras municipales y en los núcleos agrarios, para lo cuál, los Delegados y Jefes de Residencia coadyuvan con el Visitador para concertar, que de forma gratuita, sean proporcionados los espacios físicos por parte de los Presidentes Municipales o Comisariados Ejidales.

El Módulo de Atención se concibe como una oficina de apoyo de la Procuraduría Agraria para brindar atención, asesoría y orientación jurídica a los sujetos agrarios sobre sus derechos en materia agraria y promover los programas institucionales y sectoriales que coadyuven en su organización y aprovechamiento de los recursos naturales, evitando traslados innecesarios y ahorro de tiempo a los sujetos agrarios.

MANUAL DE INSTALACIÓN DE MÓDULOS DE ATENCIÓN DE LA PROCURADURÍA AGRARIA
--

4 INSTALACIÓN DE LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN**4.1 Identificación de sedes estratégicas**

Las Delegaciones Estatales de la Procuraduría Agraria cuentan con oficinas regionales denominadas "Residencias", ubicadas estratégicamente al interior de las entidades federativas, para acercar los servicios de la Institución a los sujetos agrarios. A su vez, para facilitar el trabajo operativo de los Visitadores Agrarios, las Residencias se dividen en "micro regiones", compuestas por un número determinado de núcleos agrarios, que pueden variar dependiendo de su tamaño, ubicación, lejanía y vías de acceso.

Dentro de su micro región, los Visitadores Agrarios se encargan de identificar el lugar idóneo para promover la instalación de los Módulos de Atención, para lo cual debe considerar principalmente los siguientes elementos:

- Centro de alta concurrencia de los sujetos agrarios.
- Situación política de la región (lugar neutral para los sujetos agrarios)
- Facilidades de las autoridades para su instalación

- Disponibilidad de servicio de telecomunicaciones

4.2 Promoción y Concertación

Una vez identificado el lugar donde se ubicará el Módulo, el Visitador Agrario establece contacto con las autoridades municipales o ejidales, de ser necesario solicitando la intervención del Jefe de Residencia o el Delegado Estatal, para reforzar las negociaciones hasta lograr la instalación formal del Módulo.

Por lo regular, la concertación del local o espacio físico se realiza de manera económica, es decir, no se formaliza a través de convenio o escrito alguno, sin embargo, es conveniente promover la firma de un convenio a fin de asegurar la permanencia del Módulo en el lugar.

La instalación del Módulo no debe generar gastos adicionales a las Delegaciones y Residencias, por lo que se deberá evitar la gestión de recursos ante oficinas centrales para el pago de arrendamiento del local y de servicios.

4.3 Requerimientos mínimos de servicios y equipamiento

Dentro de las negociaciones para la instalación de los Módulos, es recomendable considerar que el local o espacio asignado cuente con los servicios básicos como de energía eléctrica, teléfono y de ser posible fax, mobiliario, equipo y material de oficina, para la adecuada atención de los sujetos agrarios.

Si se dificulta obtener alguno de estos apoyos, el Delegado y/o el Jefe de Residencia deberán prever lo necesario para dotar, dentro de sus posibilidades, de mobiliario, equipo y material de oficina para el Módulo, debiendo el Visitador Agrario observar el uso racional y adecuado de los mismos.

4.4 Identificación Institucional

Será importante promover que todos los Módulos de Atención de la Procuraduría Agraria, cuenten con el logotipo y/o letrero que identifique a la Institución, así como los diversos elementos de promoción (carteles, folletos, carteles, etc.)

FECHA DE ELABORACIÓN:	MES	AÑO	No. DE PÁGINA	9/11
	SEPTIEMBRE	2005		

MANUAL DE INSTALACIÓN DE MÓDULOS DE ATENCIÓN DE LA
PROCURADURÍA AGRARIA

5 OPERACIÓN DE LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN

5.1 Días y horarios de atención al público

Considerando que el Visitador Agrario es responsable de la atención de un número determinado de núcleos agrarios, los cuales debe visitar por lo menos una vez al mes, además de participar en los Consejos Técnicos de la Residencia, elaborar reportes para el registro de asuntos en el SUI y realizar gestiones de tipo administrativos, se estima que puede disponer de uno o dos días a la semana para atender audiencias en los Módulos de Atención en el horario que determine de acuerdo a las necesidades del lugar, por lo regular, iniciando actividades desde temprano y concluyendo por la tarde.

Por lo tanto, se recomienda que el Visitador coloque un cartelón a la vista de los usuarios, con su nombre, horario y días de atención, nombre y teléfono de la Residencia a la que pertenece, además del número telefónico al cual los sujetos agrarios pueden comunicarse para presentar sus quejas e inconformidades o solicitar información sobre los programas de la Institución (018002282263).

FECHA DE ELABORACIÓN:	MES	AÑO	No. DE PÁGINA	10/11
	SEPTIEMBRE	2005		

En los Módulos con mayor movimiento, será conveniente considerar la participación de un Becario de tiempo completo, quien deberá observar en todo momento el cumplimiento del manual respectivo. El Visitador responsable del Módulo, gestionará este requerimiento a través de su Residencia o Delegación.

5.2 Responsable del Módulo de Atención

Como ya se ha mencionado, el Visitador Agrario es el responsable del Módulo de Atención, razón por la cuál debe difundir entre los núcleos a su cargo, la ubicación y el horario de atención al público, debiendo acudir siempre en los días y horario establecido.

Si por causa de fuerza mayor el Visitador responsable no pudiera acudir al Módulo, es necesario que se prevea lo necesario para informar a los sujetos agrarios.

5.3 Supervisión del funcionamiento de los Módulos

El Jefe de Residencia y el Delegado Estatal son los responsables de supervisar permanentemente las instalaciones y el funcionamiento de los Módulos de Atención, verificando la asistencia del Visitador Agrario, la adecuada atención a los sujetos agrarios, que exista letrero o logotipo en el local y sobretodo mantener estrecha relación con las autoridades para mantener vigente de forma permanente el Módulo.

El Jefe de Residencia deberá llevar un control de los Módulos instalados y los días de atención, de manera que pueda orientar y recomendar a los sujetos agrarios, para que acudan a ellos, evitando su traslado hasta la Residencia.

El Delegado Estatal podrá delegar la supervisión de los Módulos entre los mandos medios, aprovechando los recorridos y visitas a los núcleos agrarios o Residencias.

Es responsabilidad del Delegado, informar a la Coordinación General de Delegaciones el movimiento de altas, bajas y cambio de domicilio de los Módulos para mantener actualizado el directorio.

FECHA DE ELABORACIÓN:	MES	AÑO	No. DE PÁGINA	11/11
	SEPTIEMBRE	2005		