



Registro Agrario Nacional

MANUAL DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN

INDICE

Misión, Visión y Objetivos Generales del CAT	1
Estructuras y Organigramas	2
Imagen Institucional	4
Elementos que integran el CAT	5
Formatos del CAT	13
Sistemas Informáticos Institucionales	17
Medios de Comunicación	27
Procesos.....	30
Políticas Generales de Operación y Recomendaciones Generales	55
Glosario.....	61

¿Qué es el Centro de Atención (CAT)?

Los Centros de Atención son espacios de comunicación y encuentro entre el Registro Agrario Nacional y sus usuarios, por lo que deben tener un enfoque ciudadano otorgando en todo momento una atención oportuna y de calidad.

Misión del CAT

Resolver de manera útil las necesidades de servicio, trámite y orientación en materia agraria a todos los usuarios, en conformidad con los lineamientos normativos del Registro Agrario Nacional.

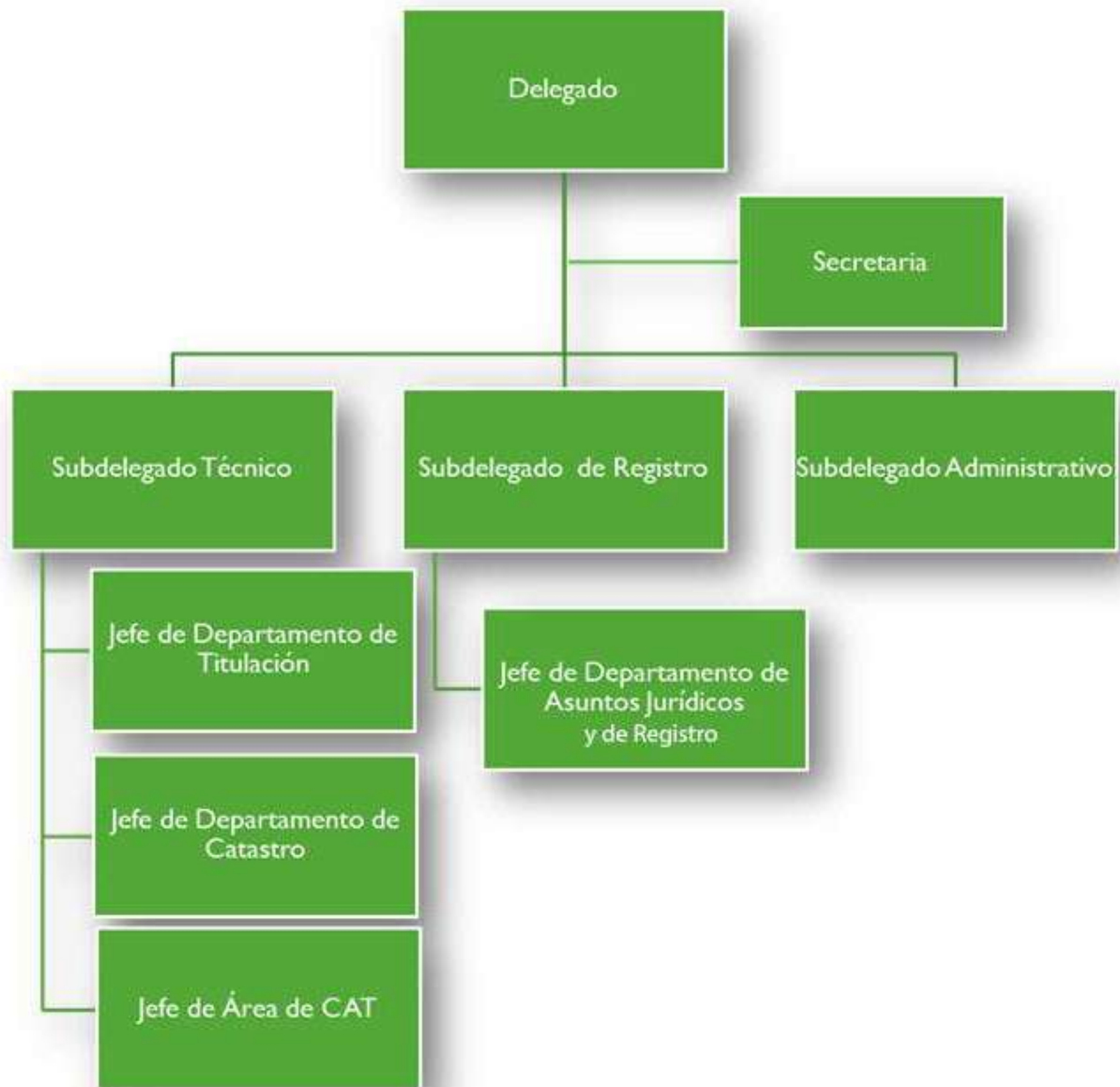
Visión del CAT

Ser un **Centro de Atención** de excelencia aplicando nuestros valores: respeto, confianza y servicio.

Objetivos Generales del CAT

- Garantizar transparencia y calidad en los servicios prestados.
- Satisfacer las necesidades de los usuarios.
- Mejorar constantemente nuestros servicios.
- Tomar decisiones en función de las necesidades del usuario.
- Otorgar confianza a los usuarios trabajando para solucionar sus necesidades de orientación, trámite o servicio.

Estructura Organizacional de una Delegación



Organigrama Centro de Atención



ABREVIACIÓN	NOMBRE DEL PUESTO
EC	Encargado del Centro de Atención
MI	Encargado del Módulo de Información
V#	Encargado de Ventanilla (Número de Ventanilla)
EI	Enlace Interinstitucional
C	Capturista

Imagen Institucional

La imagen del **Registro Agrario Nacional** ha sido diseñada para fortalecer la comunicación de las acciones y proyectos emprendidos para otorgar un servicio de calidad a nuestros usuarios. El diseño de la identidad gráfica es vanguardista y está basado en las fortalezas y valores del **Registro Agrario Nacional**. El uso correcto de la imagen institucional nos permite reafirmar nuestros valores.

La imagen institucional del Registro Agrario Nacional se compone por:

- Colores
- Tipografía
- Papelería
- Uniformes
- Comunicación alternativa
- Imagen CAT
- Publicidad





ELEMENTOS QUE INTEGRAN EL CENTRO DE ATENCIÓN

I.- Encuesta de Opinión y Satisfacción al Usuario

Es un instrumento de investigación mediante el cual obtenemos información específica de los usuarios acerca el servicio otorgado durante y después de acudir al Centro de Atención.

¿Quién aplica la encuesta?

El delegado deberá designar a una persona ajena a las funciones diarias del Centro de Atención, para que en el transcurso de su jornada laboral se encargue de aplicar tres encuestas diarias a diferentes usuarios.

¿Cuántas encuestas se deben aplicar al mes?

Se deberán aplicar **3 encuestas diarias** a los usuarios del CAT de forma aleatoria para obtener un total de **60 encuestas al mes por delegación**.

¿Qué sucede con las encuestas aplicadas?

La oficina delegacional es la encargada de capturar en el **Sistema Integral de Atención Usuarios (SIAT)** cada una de las encuestas aplicadas. Posteriormente deberá resguardar el formato original de las encuestas.

Es importante recordar que se deberán tomar en cuenta todas y cada una de las calificaciones y comentarios ahí vertidos para mejora del **Centro de Atención**.

Encuesta

1. ¿Es la primera vez que nos visita?	Sí	No	14. ¿Durante el proceso de trámite, personal adscrito a nuestra institución le solicitó algún tipo de gratificación para agilizar la resolución y/o entrega de su trámite y/o servicio?	Sí	No	8. ¿Conoce el servicio de citas por internet?	Sí	No		
2. Tiempo aproximado de traslado de su domicilio a nuestras oficinas:	Menos de 1 hr. Entre 1 y 3 hrs. Entre 3 y 8 hrs. Más de 8 hrs.		15. ¿Quién y cuánto?			9. Si recibió un excelente servicio por parte de algún funcionario de nuestra institución, indiquenos su nombre:				
3. ¿Cómo califica el tiempo de espera en ventanillas para ser atendido?	Bueno	Regular	Malo	16. ¿Para la realización de su trámite y/o servicio, está siendo apoyado por algún gestor?	Sí	No	10. Si recibió un pésimo servicio por parte de algún funcionario de nuestra institución, indiquenos su nombre:			
4. ¿Cómo califica la atención del personal del CAT que lo atendió en el ingreso, seguimiento y/o entrega de su trámite?	Bueno	Regular	Malo	17. ¿Le solicitaron requisitos adicionales a los establecidos por la ley para la realización de su trámite y/o servicio?	Sí	No	11. ¿Cuenta con alguna sugerencia para mejorar nuestro servicio?	Sí	No	
5. ¿Cómo califica la información, en cuanto a disponibilidad y claridad se refiere, que le brindaron durante su visita al CAT?	Bueno	Regular	Malo	18. ¿Cómo califica nuestras instalaciones en cuanto a material de difusión, mobiliario, limpieza y otros?	Bueno	Regular	Malo	12. ¿Cuenta con algún comentario que nos ayude a atenderlo mejor?	Sí	No
6. ¿El personal mostró amabilidad y disposición al atenderlo?	Sí	No	19. ¿Durante el ingreso de su trámite le ofrecieron el servicio de mensaje de texto para recibir notificaciones acerca del estatus de su trámite?	Sí	No	20. ¿Conoce la línea telefónica para orientación y/o seguimiento de trámites RAN-TEL? (01 800 800 726 835)	Sí	No		
7. Si contestó "No", podría decirnos ¿Por qué?										

II.- Buzón de Quejas y Sugerencias

Todas las delegaciones del país cuentan con **un buzón para la atención de quejas y denuncias** de la ciudadanía ubicado dentro de las instalaciones de los Centros de Atención. La apertura deberá realizarse en apego al oficio remitido por la Coordinación Interinstitucional a todas las delegaciones a principio de cada año.

¿Cómo se lleva a cabo la apertura?

El delegado deberá publicar en las instalaciones de la delegación la convocatoria para la celebración de la **apertura del buzón de quejas** con al menos **dos días** de anticipación a la fecha programada.

Posteriormente, y una vez llegado el día y la hora en la que el delegado programó el evento en la convocatoria antes mencionada; se presentarán para la apertura del buzón: **el Delegado, el Subdelegado de Registro y el Jefe de Atención al Público o Encargado del Centro de Atención.**

Una vez abierto el buzón, los integrantes analizarán cada una de las papeletas allí vertidas y se procederá al levantamiento del acta de apertura donde se desglosará lo vertido en cada papeleta y las observaciones generales relativas al buzón de quejas.

¿Qué se hace una vez levantada el acta?

Una vez levantada el acta, se deberán capturar las papeletas en el sistema **SIAT** redactando de manera precisa lo que el usuario describió en cada papeleta; la delegación es responsable de darle atención oportuna a cada **queja, denuncia o sugerencia** allí vertida, posteriormente deberá notificar al usuario dicha situación y capturar la atención otorgada en el sistema **SIAT** hasta su conclusión.

¿Cómo debe ser el buzón de quejas y sugerencias?

El buzón de quejas tiene las siguientes características:

1. ***Ser completamente transparente,***
2. ***Contar con la imagen actualizada del Registro Agrario Nacional***
3. ***Estar habilitado para ser cerrado con un candado cuya llave deberá ser resguardada únicamente por el delegado;***

Los asistentes a la apertura deberán asegurar los vértices con cinta adhesiva la cual deberá estar fechada y firmada por todos los presentes.



III.- Kiosco de Información

Es un medio de información mediante el cual el usuario puede consultar **requisitos, estatus de trámites e información intersectorial** sin necesidad de ser atendido en ventanilla.

Objetivo del Kiosco de Información

Acercar los servicios del Registro Agrario Nacional que **no requieran de atención personalizada**, fungiendo como un medio de autoservicio para la ciudadanía.

¿Cómo funciona el Kiosco de Información?

El Kiosco de Información deberá estar encendido de 9:00 a 15:00 horas y permitir únicamente el acceso a páginas web con dominios *.gob.mx*.



IV.- Turnomático

El turnomático es un sistema electrónico que permite organizar y clasificar de forma eficiente el flujo de usuarios y los trámites que solicitan en el Centro de Atención (Módulo de Información) para canalizarlos a la ventanilla correspondiente.

¿Cómo ingreso a la plataforma para operar el turnomático?

Deberás ingresar a Google Chrome o a Internet Explorer desde tu computadora, posteriormente en la barra del navegador deberás copiar la siguiente dirección: <http://turnador.ran.gob.mx/login.aspx>
Una vez en la página, escribe tu nombre de usuario y tu contraseña para acceder al sistema.

¿Cómo opero el sistema del turnomático?

Una vez realizado el paso anterior, selecciona la opción **“Visor de Turnos”** y haz clic en **“siguiente.”** En la ventana abierta haz clic en **“Video Institucional”** y luego en la leyenda que dice **“Principal”** al final de la página.
Ahora selecciona la opción **“Módulo de Turnos”** y haz clic nuevamente en **“siguiente”** hasta que se muestre la siguiente pantalla:

	Seguimiento	Consulta	Entregas	Mismo Día	Nuevo Ingreso	GITAS	Total
Atendidos	2			1			3
Por Atender		1	1		1		3
Total	2	1	1	1	1		6

En atención a la tabla de turnos atendidos por color, y al flujo que presente la delegación, haz clic en una de las siguientes opciones: **Seguimiento** (amarillo), **Consulta archivo** (Naranja), **Entregas** (Azul), **Mismo día** (Verde) y **Nuevo Ingreso** (Blanca).

Al terminar la atención deberás presionar el botón **“Turno atendido”** para estar en posibilidades de llamar al siguiente usuario.

¿Cómo concluyo el día en el turnomático?

En la parte superior elige la opción **“Salir”**.

Fichas del Módulo de Información

A continuación se enlista y describe el color de cada una de las fichas con las que se cuenta en el Módulo de Información;

COLOR	TIPO DE TRÁMITE
Blanco	Solicitud de Nuevo Ingreso, Subsanción a Prevenciones y orientación a usuarios.
Verde	Trámite para Atender el Mismo Día y Audiencias con Funcionarios.
Naranja	Consulta Documental en la Unidad de Control Documental.
Amarillo	Seguimiento de Solicitudes en Proceso y Orientación sobre seguimientos.
Azul	Entrega de Documentos



Fichas 1



FORMATOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN

I.- Formato de Recepción

Este formato de recepción se entrega al usuario cuando éste presenta la documentación completa, de acuerdo a lo establecido en la normatividad.



RAN
Registro Agrario Nacional

ACUSE DE RECIBO DE SOLICITUD DE TRAMITE

REGISTRO AGRARIO NACIONAL, DELEGACION AGUASCALIENTES CALLE CAMELIAS N° 103 COLONIA: FRACCIONAMIENTO LA FUENTE
C.P.: 20239 REFERENCIA: ESQUINA IGNACIO T. CHAVEZ. TELEFONOS: 4499183768 4499183753

FECHA DE INGRESO: 28/05/14

HORA DE INGRESO: 12:00

ENTIDAD: AGUASCALIENTES

MUNICIPIO: CALVILLO

TIPO POBLADO: EJIDO

NUCLEO AGRARIO: EL SALTILLO



SOLICITUD No: **01140000131**

Sello del Registro
Agrario Nacional

DATOS DEL SOLICITANTE				
NOMBRE: ALFERES VELAZO ANDRES			TIPO DE SOLICITANTE: COMISARIADO EJIDAL	
*DOMICILIO PARA RECIBIR NOTIFICACIÓN (CALLE, NUMERO Y COLONIA) : SA. AVENIDA 108 1123				
ESTADO: AGUASCALIENTES		MUNICIPIO: AGUASCALIENTES		
*C.P.: 12345	(LADA) + TELEFONO:	E-MAIL:		
R.F.C.:	C.U.R.P.:	IDENTIFICACIÓN: C.E. FOLIO 73926695		

DATOS DEL TRAMITE				
SOLICITUD	TRAMITE	NOMBRE DEL SERVICIO	IMPORTE	PAGO
01140000131	SEDATU-04-010	ACUERDO DE ASAMBLEA DE SEPARACIÓN DE EJIDATARIOS O COMUNEROS. INSCRIPCIÓN.	0.00	0.00

DOCUMENTOS INTEGRADOS	DOCUMENTO	ORIGINAL	COPIA
CONVOCATORIA(S), EN SU CASO, ACTA(S) DE NO VERIFICATIVO		☒	☐
ACTA DE ASAMBLEA		☒	☐
EL PROMOVENTE DEBERÁ ADJUNTAR A SU ESCRITO LOS DOCUMENTOS QUE ACREDITEN SU IDENTIDAD		☒	☐

EL SOLICITANTE DEL SERVICIO SE COMPROMETE A DAR EL DEBIDO SEGUIMIENTO AL ASUNTO PRESENTADO. EN CASO DE QUE LA DOCUMENTACIÓN PRESENTADA ADOLESCA DE DEFICIENCIAS DE FORMA O FONDO Y SI UNA VEZ TRANSCURRIDO EL PLAZO DE SESENTA DÍAS NATURALES POSTERIORES AL INGRESO DE LA SOLICITUD, EL INTERESADO NO SE PRESENTA A ENTERARSE, NI REALIZA NINGÚN ACTO O PROMOCIÓN, ACEPTA TENERSE POR DESIDAMENTE NOTIFICADO DEL ACUERDO DE PREVENCIÓN O DE CALIFICACIÓN NEGATIVA, SEGÚN CORRESPONDA.

EN RAZÓN DE LO ANTERIOR, COMENZARÁN A CORRER LOS PLAZOS PARA LOS EFECTOS DEL CITADO ACUERDO DE PREVENCIÓN Y EN SU CASO, PARA LA INTERPOSICIÓN DEL RECURSO ADMINISTRATIVO DE REVISIÓN EN CONTRA DE LA CALIFICACIÓN NEGATIVA, ESTABLECIDOS EN LOS ARTÍCULOS 61 Y 63 DEL REGLAMENTO INTERIOR DEL REGISTRO AGRARIO NACIONAL Y 85 DE LA LEY FEDERAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO.

FIRMA DE CONFORMIDAD

ALFERES VELAZO ANDRES

* CONSULTA EL ESTATUS DE TU TRÁMITE <http://test.sicmr.ran.gob.mx/test/hconsultatramite.asp>

* A PARTIR DE LA FECHA 17/06/14 EMITE: 01800000726833 DENUNCIAR: 01800726833

* ENVÍA DESDE TU CELULAR MENSAJE DE TEXTO AL 37071 CON LA PALABRA CLAVE "RAN 01140000131", PARA CONSULTAR EL ESTATUS DE TU TRÁMITE

II.- Formato de Recepción de Documentación Incompleta

Este tipo de formato de recepción es utilizado para los usuarios que presentan documentación con algún tipo de deficiencia y que a pesar de que se le expone la situación, insiste en que se le reciban los documentos (ejemplo: gestores)

Es importante mencionar que no se otorgará el **formato de recepción** hasta que el promovente presente la documentación faltante.

 SECRETARÍA DE DESARROLLO AGRARIO, TERRESTRIAL Y URBANO		 Registro Agrario Nacional
DELEGACIÓN ESTATAL A 28 DE MAYO DE 2014.		
FORMATO DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN INCOMPLETA		
C. JUAN LOPEZ PEREZ		
P R E S E N T E.		
CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 51 DE REGLAMENTO INTERIOR DEL REGISTRO AGRARIO NACIONAL, A PETICIÓN DEL SOLICITANTE SE RECIBE EL PRESENTE TRÁMITE, SIN QUE CUMPLA CON LA DOCUMENTACIÓN ESTABLECIDA EN LA FICHA COFEMER QUE CORRESPONDE AL TRÁMITE: SEDATU-04-010, ACUERDO DE ASAMBLEA DE SEPARACIÓN DE EJIDATARIOS O COMIENBROS. INSCRIPCIÓN., ANEXANDO AL PRESENTE LA DOCUMENTACIÓN ABAJO RELISTADA.		
REQUISITOS DE FICHA COFEMER	DOCUMENTOS PRESENTADOS	
CONVOCATORIA(S), EN SU CASO, ACTA(S) DE NO VERIFICATIVO (1 ORIGINAL)	X	
ACTA DE ASAMBLEA (1 ORIGINAL)	X	
EL PROMOVENTE DEBERÁ ADJUNTAR A SU ESCRITO LOS DOCUMENTOS QUE ACREDITEN SU IDENTIDAD (1 ORIGINAL)	X	
NOMBRE Y FIRMA DEL PROMOVENTE		
C. JUAN LOPEZ PEREZ		

III.- Formato de No Recepción

Este formato de recepción se entrega a aquellos usuarios que presentan deficiencias documentales, en dicho formato se les informa de manera puntual la documentación faltante.



DELEGACIÓN ESTATAL

FORMATO DE NO RECEPCIÓN

, A 28 DE MAYO DE 2014.

C. JUAN PEREZ LOPEZ

P R E S E N T E.

ESTIMADO USUARIO, ME PERMITO HACER DE SU CONOCIMIENTO QUE DE ACUERDO AL PRIMER FILTRO DE REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN QUE PRESENTÓ ANTE ESTA DELEGACIÓN DEL REGISTRO AGRARIO NACIONAL PARA LLEVAR A CABO EL TRÁMITE ACUERDO DE ASAMBLEA DE SEPARACIÓN DE EJIDATARIOS O COMONEROS. INSCRIPCIÓN., CON FICHA DE IDENTIFICACIÓN SEDATU-04-010 MISMO QUE SE ENCUENTRA REGISTRADO ANTE LA COMISIÓN FEDERAL DE MEJORA REGULATORIA, NO CUMPLE LOS REQUISITOS Y/O DOCUMENTACIÓN MÍNIMA NECESARIA QUE DEBE ANEXAR A SU SOLICITUD DE CONFORMIDAD CON LA FICHA ANTES SEÑALADA.

POR LO QUE CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO POR EL ARTÍCULO 17-A, 69B, 69-Q DE LA LEY FEDERAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO, Y EN CIRCULAR NO. DJ/RAN/V-5 DE FECHA 5 DE MARZO DE 2012, SE LE INFORMA QUE NO SE RECIBIRÁ SU TRÁMITE DADO QUE NO CUENTA CON LOS DOCUMENTOS MÍNIMOS NECESARIOS PARA PROCEDER A SU ATENCIÓN.

A FIN DE ESTAR EN POSIBILIDAD DE ATENDER SU PETICIÓN, SE LE INFORMA QUE LOS DOCUMENTOS MARCADOS CON UNA "X" SON LOS FALTANTES.

REQUISITOS DE FICHA COFEDER	DOCUMENTOS
CONVOCATORIA(S), EN SU CASO, ACTA(S) DE NO VERIFICATIVO (1 ORIGINAL)	X
ACTA DE ASAMBLEA (1 ORIGINAL)	X
EL PROMOVENTE DEBERÁ ADJUNTAR A SU ESCRITO LOS DOCUMENTOS QUE	X
ACREDITEN SU IDENTIDAD (1 ORIGINAL)	

LO INVITAMOS A REUNIR LA DOCUMENTACIÓN ANTES INDICADA PARA ESTAR EN POSIBILIDADES DE PROCEDER AL ANÁLISIS Y CALIFICACIÓN DE CONFORMIDAD CON LOS ARTÍCULOS 37 Y DEL 55 AL 65 DEL REGLAMENTO INTERIOR DEL REGISTRO AGRARIO NACIONAL.

CABE SEÑALAR, QUE ESTE PROCEDIMIENTO SE REALIZA CON EL OBJETO DE BRINDAR UN MEJOR SERVICIO Y UNA RESPUESTA DE CONFORMIDAD CON LOS TIEMPOS QUE MARCA EL ARTÍCULO 56 DEL REGLAMENTO INTERIOR QUE RIGE A ESTE ÓRGANO DESCONCENTRADO.

REVISADO POR :

DESARROLLO SINCE TEST 01
NOMBRE Y FIRMA DEL REVISOR



SISTEMAS INFORMÁTICOS INSTITUCIONALES

I.- Sistema Integral de Modernización Catastral y Registral (SIMCR)

Sistema de Información transaccional y geoespacial que permite al Registro Agrario Nacional tener actualizada y vinculada la información Catastral y Registral de la propiedad social, a través de la atención de los trámites y servicios que se ofrecen a la ciudadanía en las Delegaciones Estatales, Oficinas Centrales y el Archivo General Agrario.

A diferencia del SIRAN, el SIMCR es un sistema totalmente centralizado, con bases de datos más robustas que cuenta con información de todo el país, desarrollado con herramientas y plataforma tecnológica de vanguardia que garantiza la integridad y disponibilidad de la información y permite la interoperabilidad con otras Instituciones de Gobierno.

Estatus de trámites SIMCR

EN PROCESO: Es cuando la solicitud se encuentra en las primeras etapas de captura y aún no ha sido calificada, o bien ha sido subsanada por el promovente.

APROBADA: Es cuando la solicitud ha sido calificada en sentido Positivo; esto no significa que se haya concluido el proceso de inscripción del trámite correspondiente.

DENEGADA: Es cuando la solicitud ha sido calificada en sentido Negativo.

Nota: Una vez calificada la solicitud de trámite, el sistema no deberá en ningún caso considerar como rezago a la misma, aún y cuando haya transcurrido el término legal de atención, toda vez que no es posible controlar ni determinar el tiempo que tomará notificar oficialmente al usuario.

DENEGADA/NOTIFICADA: Es cuando la solicitud se ha calificado en sentido Negativo y dicha resolución ha sido notificada debidamente al Promovente. (El cómputo de los 15 días para interponer el recurso de revisión empezará a

contar a partir del día siguiente hábil en que surta efectos la notificación correspondiente).

PREVENIDA: Es cuando se ha emitido Acuerdo de Prevención a la solicitud de trámite correspondiente.

Nota: Una vez emitido el Acuerdo de Prevención, el sistema no deberá en ningún caso considerar como rezago a la misma, aún y cuando haya transcurrido el término legal de atención, toda vez que no es posible controlar ni determinar el tiempo que tomará notificar oficialmente al promovente.

PREVENIDA/NOTIFICADA: Es cuando se ha emitido Acuerdo de Prevención a la solicitud de trámite y éste se ha notificado debidamente al promovente. (El cómputo de los 20 días para subsanar las deficiencias detectadas en la misma, empezará a contar a partir del día siguiente hábil en que surta efectos la notificación correspondiente).

PARA ENTREGA: Es cuando la solicitud se encuentra en la tarea “*Entrega de acuse a promovente*” y por tanto, lista para su Entrega al Usuario. (en cuyo caso, el sistema no deberá considerar como rezago a la misma, aún y cuando haya transcurrido el término legal de atención, toda vez que no es posible controlar ni determinar el tiempo que tomará el promovente en acudir a la Delegación por su acuse correspondiente).

ENTREGADA: Es cuando la solicitud ya ha concluido todo su proceso e incluso ha sido entregado el acuse correspondiente al promovente.

CANCELADA: Es cuando la solicitud por alguna razón ha sido Cancelada.



II.- Sistema de Inscripciones del Registro Agrario Nacional (SIRAN)

El sistema de Inscripciones del Registro Agrario Nacional, SIRAN, es la herramienta que permite registrar y consultar información de actos jurídicos inscritos en los folios:

- a) *Folio de Tierras*
 - b) *Folio de Derechos*
 - c) *Sociedades*
 - d) *Folio de Reglamentos y Actas*
- Sentencias y Amparos

El sistema SIRAN se encuentra en proceso de cierre, debido a que la plataforma de desarrollo es actualmente obsoleta.



III.- Sistema Integral de Atención al Usuario (SIAT)

Este sistema soporta y apoya la operación del CAT al permitir dar registro, seguimiento y control a las atenciones a usuarios de cualquier medio ingresado, así como mantener un seguimiento de las audiencias solicitadas y su resultado final una vez que se han atendido a los usuarios.



IV.- Padrón e Historial de Núcleos Agrarios (PHINA)

El PHINA contiene la información de más de 31,794 núcleos agrarios y se constituye como una herramienta en la que se pueden consultar todas las acciones agrarias que ha venido afectando a un ejido o a una comunidad.

En este sistema se puede consultar tanto por intranet como por internet todos aquellos actos jurídicos que afectan la tierra de los núcleos agrarios, es decir, tanto de comunidades como de ejidos. Entre los principales actos jurídicos que afectan a la tierra son las dotaciones, ampliaciones, expropiaciones, incorporaciones, división de ejidos, la Asamblea de Delimitación Destino y Asignación de Derechos así como el Dominio Pleno.



En este sistema puedes identificar el historial agrario de las comunidades y ejidos de nuestro país. Para lo cual necesitas identificar el Estado, el Municipio, si se trata de comunidad o ejido y después el propio sistema te ira proporcionando todas las acciones agrarias que han afectado la propiedad social. También el sistema podrá proporcionarte los datos de las superficies que han sido delimitadas al interior del ejido, es decir, las parceladas, las de uso común y los destinados al asentamiento humano. Es indispensable que todo dictaminador y registrador revise el PHINA para efectos de verificar todas las acciones agrarias que ha tenido un núcleo agrario a fin de poder contar con todos los elementos necesarios para la realización de su dictamen de fondo y forma al que se encuentra obligado.

Finalmente vale comentar que el PHINA se encuentra disponible en la página de internet del Registro Agrario Nacional y todo interesado puede acceder a él, sin embargo, solo en la intranet y con el password de acceso correspondiente se podrán revisar las observaciones respectivas, mismas que contienen información exclusiva para los servidores públicos del Registro Agrario Nacional así autorizados y que con motivo de sus funciones deban conocer de dicha información.

V.- Sistema de Derechos Individuales (SDI)

Es un sistema integral que permite registrar y consultar los actos jurídicos de los derechos individuales de los ejidatarios a partir de la resolución presidencial de dotación y demás actos que figuren en la línea de tiempo desde ese entonces hasta la certificación del Ejido a través de la Acta de Asamblea de Delimitación, Destino y Asignación de Tierras.

El SDI se encuentra físicamente y en operación en la Dirección General de Registro y Control Documental y es utilizado en modo consulta por las 32 Delegaciones Estatales del Registro Agrario Nacional, a través del sistema business intelligence del Registro Agrario Nacional (BI-RAN).

Lo anterior en la inteligencia de que la Dirección General de Registro y Control Documental, a través de la Subdirección de Derechos de Tierras lleva el control registral de los ejidos no certificados. Los derechos individuales de

los ejidos certificados se manejan a través del SIMCR desde las propias Delegaciones en los Estados.

Sistema de Consulta del Archivo General Agrario (SICOAGA)

Permite consultar ubicación de expedientes agrarios a través de catálogos entre los que destacan:

- Temas
- Grupos de documentos
- Poblados entre otros



VI.- Sistema de Control de Gestión (SICOGÉ)

Sistema de monitoreo y control que permite dar seguimiento al proceso de atención de solicitudes de trámites y servicios que aún no se encuentran en operación en el sistema SIMCR, así como la generación de reportes, estadísticas de la gestión y administración de trámites tanto en oficinas centrales como en las delegaciones.



VII.- Sistema de Información de Catastro Rural de la Propiedad Social (SIG)

Es un Sistema de información que permite identificar con una referencia geográfica la ubicación de los núcleos agrarios permitiendo identificar colindancias, parcelas, tierras de uso común, asentamiento humano, cuerpos de agua, áreas naturales protegidas, entre otra información de importancia.

Derivado del Programa de Modernización del Catastro Rural de la Propiedad Social, se han integrado:

Mosaicos catastrales de la propiedad social en 31 Estados que incluyen:

- 21 capas de información catastral
- Información geográfica básica INEGI, SEMARNAT.
- Cobertura nacional de Imágenes de satélite.

VIII.- Centro de Integración de Información (CINFORAN)

Este sistema permite administrar hasta el 85% de los reportes generados en el RAN así como dar seguimiento al programa de encuestas de satisfacción y al programa FANAR entre otros.



The image shows a web browser window displaying the login interface for the CINFORAN system. The interface is centered on a white background. It features a login box with two input fields: 'Usuario' (Username) and 'Contraseña' (Password). Below these fields is a 'Logearse' (Login) button. Underneath the login box, there is a link that reads 'Manual de usuario CINFORAN aprima [aquí](#) para descargar'. At the bottom of the page, there is a footer that says 'Registro Agrario Nacional' and 'México D.F., 2013'.



MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- I. RANTEL***
- II. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO***
- III. KIOSCO DE INFORMACIÓN***
- IV. BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS***

I.- RANTEL

Es una línea telefónica gratuita de orientación e información al usuario.

A través de RANTEL se puede otorgar asistencia de manera gratuita y sin la necesidad de trasladarse hasta la Delegación del Registro Agrario Nacional.

Si el usuario identifica un mal servicio en la atención, los tiempos de espera o si hubo algún acto de corrupción, el usuario tiene derecho de presentar una queja por escrito con el correspondiente formato de queja o marcar ya sea a RANTEL o DENUNCIATEL para que sea atendida su queja o sugerencia.

El horario de atención es de lunes a viernes de las **9:00 a las 16:00 horas**. Tel. **01 800 800 726-835**.

Los Servicios que ofrece son:

- ▶ Orientación de trámites y servicios en relación a requisitos, tiempos de atención y cuotas vigentes.
- ▶ Información sobre el estado que guarda su trámite.
- ▶ Quejas referentes a la calidad del servicio.
- ▶ Denuncias por supuestos actos de corrupción.



**Más información llama a RANTEL
al 01 800 800 726 835**

II.- ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

Es un instrumento de investigación mediante el cual obtenemos información específica de los usuarios acerca el servicio otorgado durante y después de acudir al Centro de Atención.

III.- KIOSCO DE INFORMACIÓN

Es un medio de información mediante el cual el usuario puede consultar **requisitos, estatus de trámites e información intersectorial** sin necesidad de ser atendido en ventanilla.

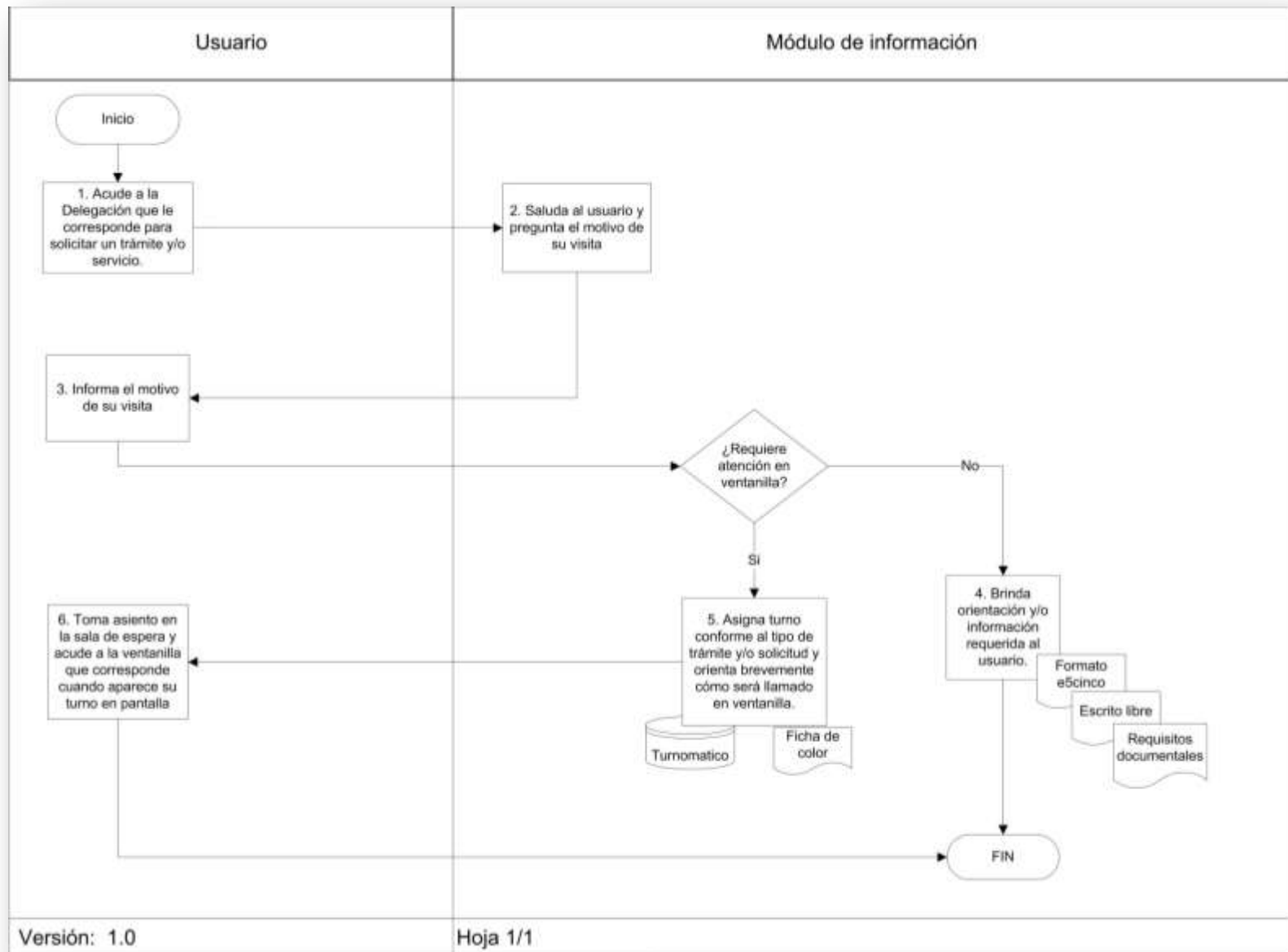
IV.- BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Todas las delegaciones del país cuentan con **un buzón para la atención de quejas y denuncias** de la ciudadanía ubicado dentro de las instalaciones de los Centros de Atención. La apertura deberá realizarse en apego al oficio remitido por la Coordinación Interinstitucional a todas las delegaciones a principio de cada año.



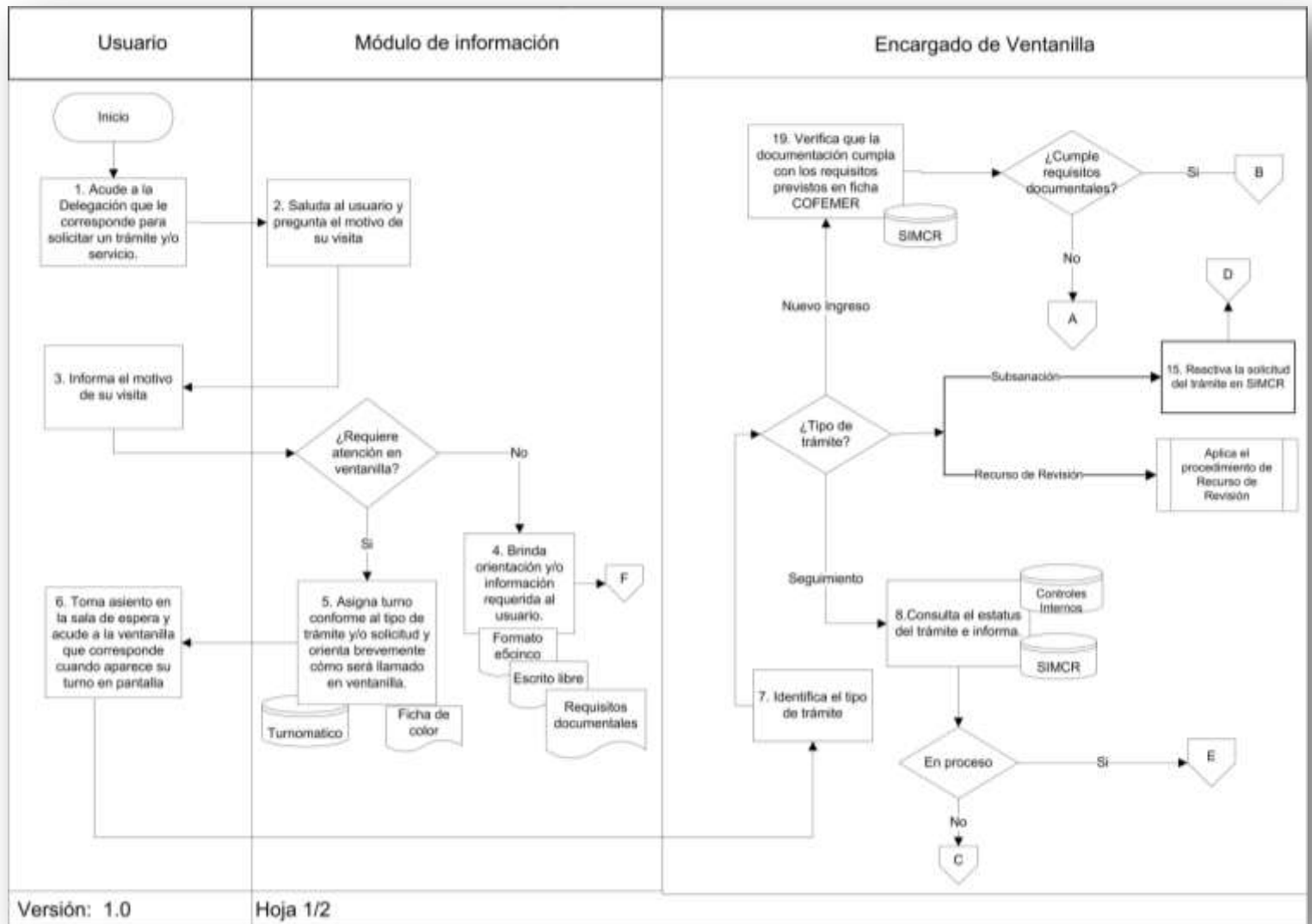
PROCESOS

I.- Bienvenida al Centro de Atención/Módulo de Información



Descripción: Procedimiento de Atención al Usuario.			
Responsable	No.	Actividad	Documentos
Usuario	1	Acude a la ventanilla de atención que le corresponde.	
Encargado de Módulo de Información	2	Saluda al usuario y pregunta el motivo de su visita.	
Usuario	3	Informa el motivo de su visita.	
Encargado de Módulo de Información		¿Requiere atención en ventanilla?	
		Si	
		Continúa en paso 5.	
		No	
	4	Brinda orientación y/o información requerida al usuario y termina procedimiento.	Formato e5cinco, Escrito libre, Requisitos documentales
Encargado de Módulo de Información	5	Asigna turno conforme al tipo de trámite y/o solicitud y orienta brevemente cómo será llamado en ventanilla.	Ficha de Color
Usuario	6	Toma asiento en la sala de espera y acude a la ventanilla que corresponde cuando aparece su turno en pantalla.	
Encargado de Ventanilla	7	Identifica el tipo de trámite.	
Encargado de Ventanilla		¿Tipo de Trámite?	
		Seguimiento	
Encargado de Ventanilla	8	Consulta el estatus del trámite e informa.	
		En proceso	
		Si	
Encargado de Ventanilla	9	Proporciona información y recomienda consultar el estatus en los diferentes medios disponibles y termina proceso.	Consulta vía SMS, Sistema de Citas, Llamar a delegación, RANTEL, Módulo de Consulta SIMCR
		No	
Encargado de Ventanilla	10	Localiza y extrae el documento correspondiente de respuesta al usuario.	Constancia de inscripción, acuerdo de prevención, calificación registral negativa.
Encargado de Ventanilla	11	Imprime dos tantos de la notificación de respuesta en SIMCR.	

II.- Atención al público

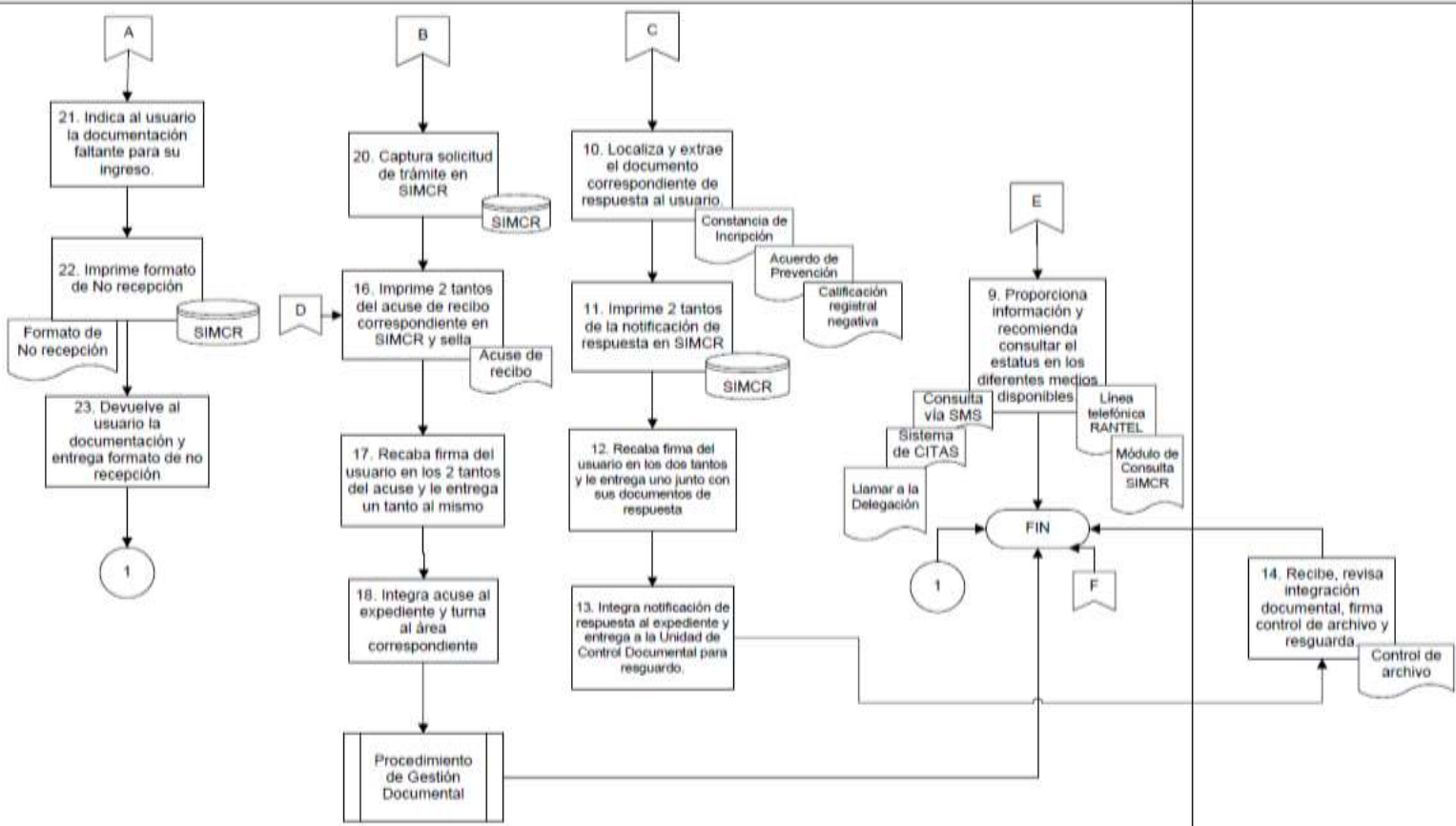


Nombre del Proceso: Atención al Público

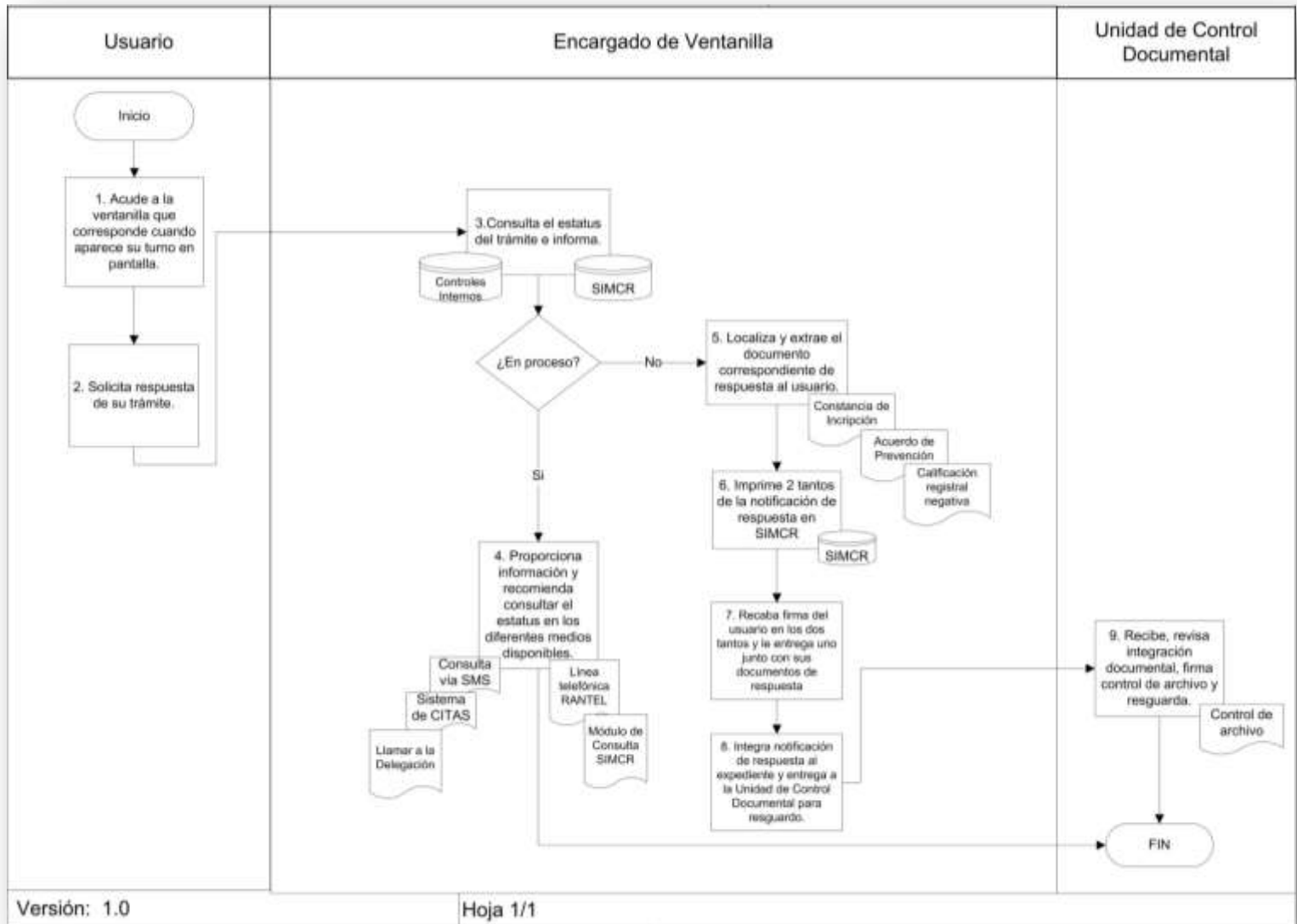
Código del proceso:

Ventanilla de Atención

Unidad de Control Documental



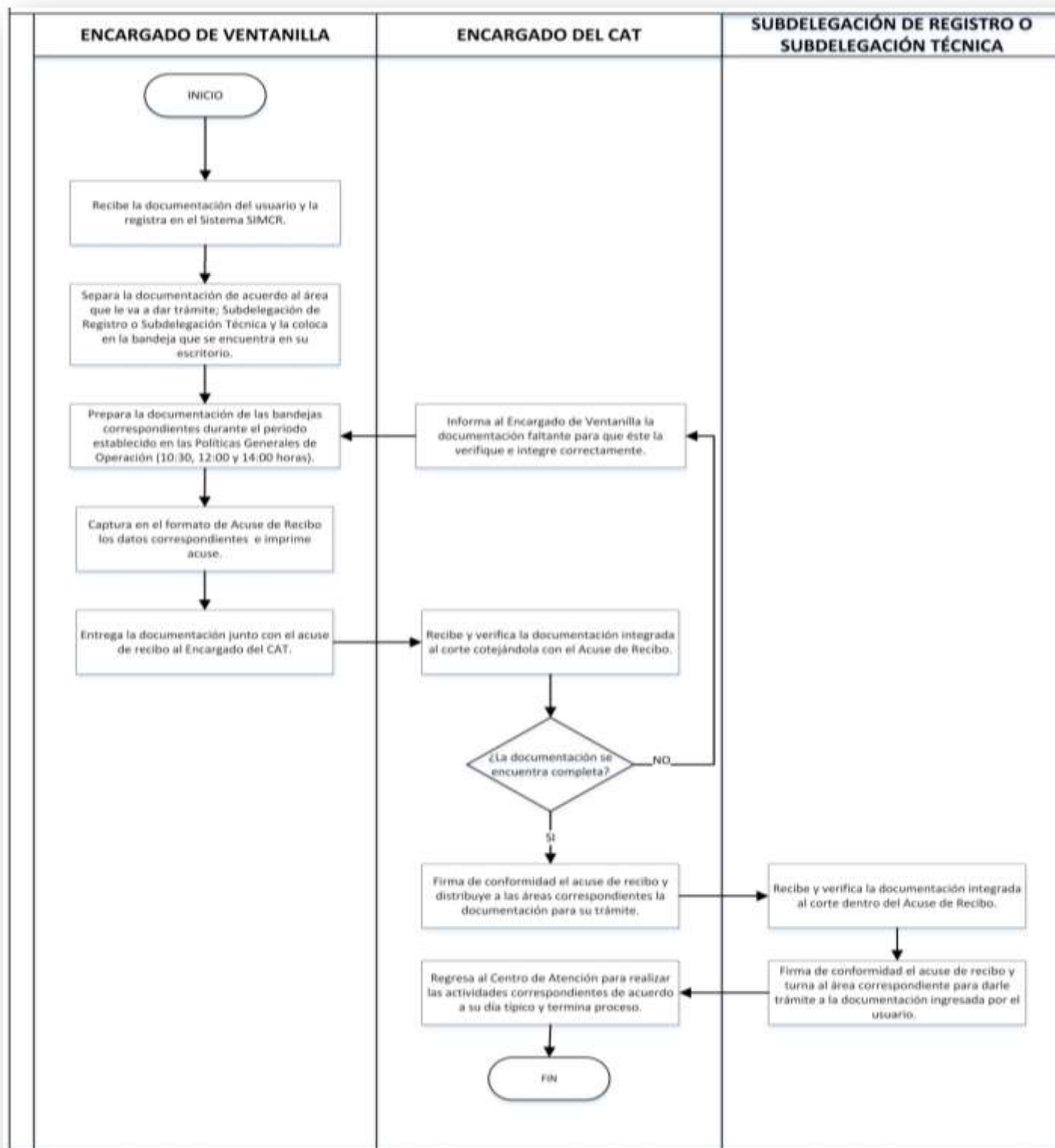
III.- Conclusión y Notificación



Descripción: Procedimiento de Conclusión y Notificación			
Responsable	No.	Actividad	Documentos
Usuario	1	Acude a la ventanilla que corresponde cuando aparece su turno en pantalla.	
Usuario	2	Solicita respuesta de su trámite.	
Encargado de Ventanilla	3	Consulta el estatus del trámite e informa.	
Encargado de Ventanilla		¿En Proceso?	
		Si	
Encargado de Ventanilla	4	Proporciona información y recomienda consultar el estatus en los diferentes medios disponibles.	Consulta vía SMS, Sistema de Citas, Llamar a delegación, RANTEL, Módulo de Consulta SIMCR
		No	
Encargado de Ventanilla	5	Localiza y extrae el documento correspondiente de respuesta al usuario.	Constancia de inscripción, acuerdo de prevención, calificación registral negativa
Encargado de Ventanilla	6	Imprime dos tantos de la notificación de respuesta en SIMCR.	
Encargado de Ventanilla	7	Recaba firma del usuario en los dos tantos y le entrega uno junto con sus documentos de respuesta.	
Encargado de Ventanilla	8	Integra notificación de respuesta al expediente y entrega a la Unidad de Control Documental para resguardo.	
Unidad de Control Documental	9	Recibe, revisa integración documental, firma control de archivo y resguardo y termina procedimiento.	Control de Archivo

Descripción: Procedimiento de Gestión Documental.			
Responsable	No.	Actividad	Documentos
Encargado de Ventanilla	1	Recibe la documentación del usuario y la registra en el Sistema SIMCR.	
Encargado de Ventanilla	2	Separa la documentación de acuerdo al área que le va a dar trámite; Subdelegación de Registro o Subdelegación Técnica y la coloca en la bandeja que se encuentra en su escritorio.	
Encargado de Ventanilla	3	Prepara la documentación de las bandejas correspondientes durante el periodo establecido en las Políticas Generales de Operación (10:30, 12:00 y 14:00 horas).	
Encargado de Ventanilla	4	Captura en el formato de Acuse de Recibo los datos correspondientes e imprime acuse.	
Encargado de Ventanilla	5	Entrega la documentación junto con el acuse de recibo al Encargado del CAT.	
Encargado del CAT	6	Recibe y verifica la documentación integrada al corte cotejándola con el Acuse de Recibo.	
Encargado del CAT	7	¿La documentación se encuentra completa?	
		Si	
		Continúa en paso 8	
		No	
	7.1	Informa al Encargado de Ventanilla la documentación faltante para que éste la verifique e integre correctamente, regresando a paso 3.	
Encargado del CAT	8	Firma de conformidad el acuse de recibo y distribuye a las áreas correspondientes la documentación para su trámite.	
Subdelegación de Registro o Subdelegación Técnica	9	Recibe y verifica la documentación integrada al corte dentro del Acuse de Recibo.	
Subdelegación de Registro o Subdelegación Técnica	10	Firma de conformidad el acuse de recibo y turna al área correspondiente para darle trámite a la documentación ingresada por el usuario.	
Encargado del CAT	11	Regresa al Centro de Atención para realizar las actividades correspondientes de acuerdo a su día típico y termina proceso.	

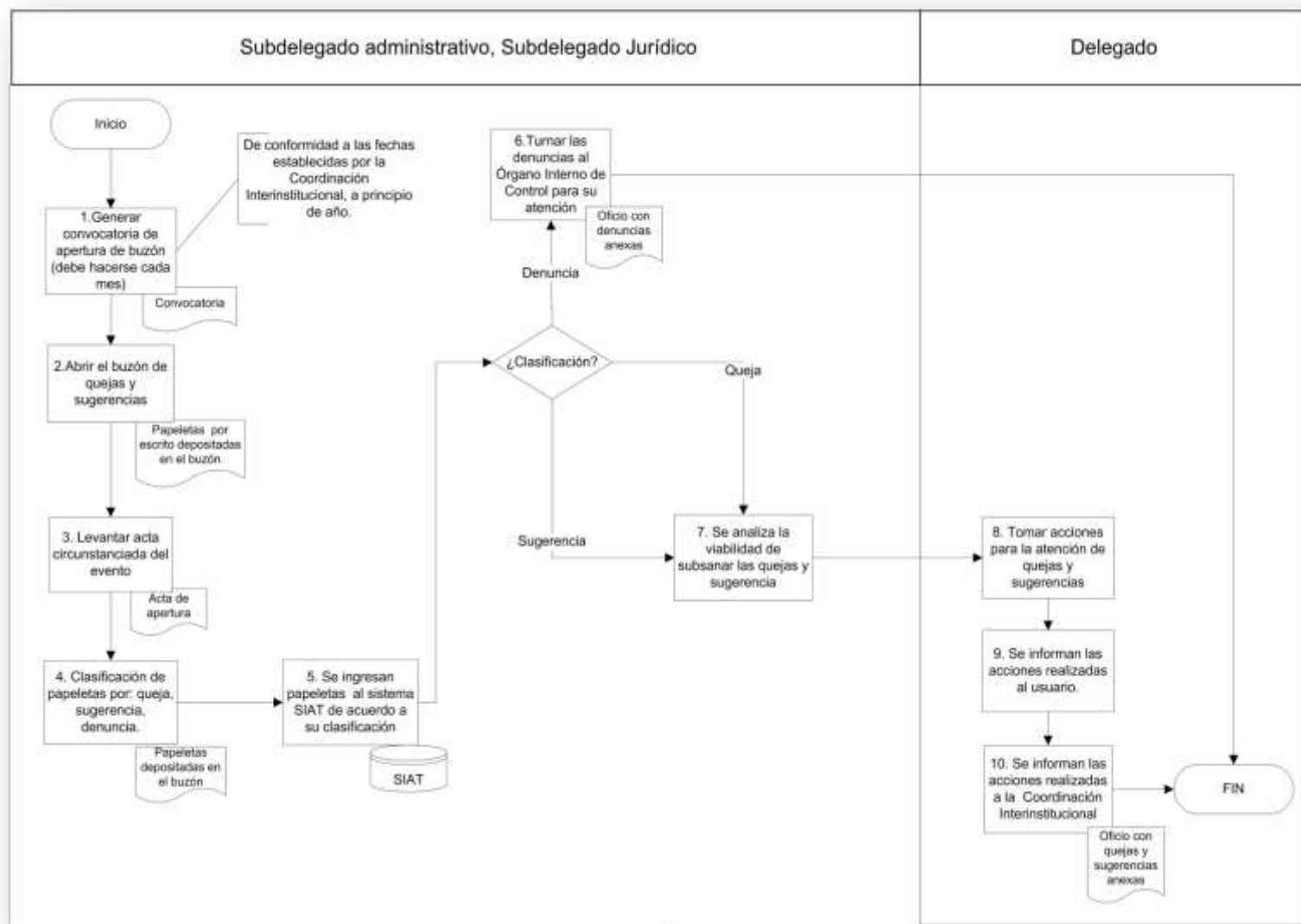
IV.- Procedimiento de Gestión Documental



V.- Procedimiento de operación del Turnomático

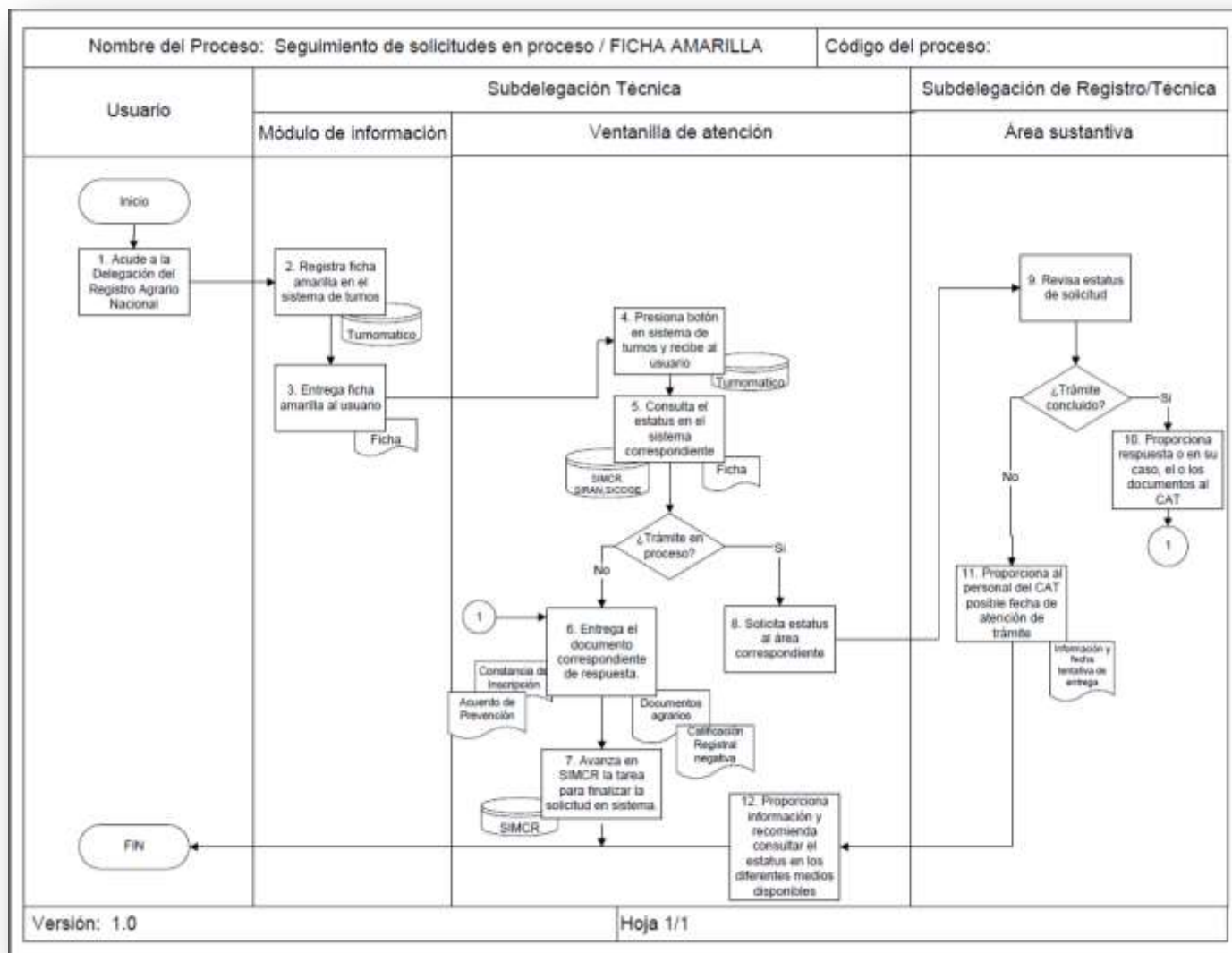
Descripción: Procedimiento Turnomático (Ventanilla).			
Responsable	No.	Actividad	Documentos
Encargado de Ventanilla	1	Accesa al explorador Google Chrome en la siguiente dirección: http://turnador.ran.gob.mx/login.aspx	
Encargado de Ventanilla	2	Ingresa nombre de usuario y password asignado previamente.	
Encargado de Ventanilla	3	Al ingresar, se muestra del lado izquierdo de la pantalla todas las opciones para generar turnos y del lado derecho una lista de turnos correspondientes a cada trámite que están pendientes por atender.	
Encargado de Ventanilla	4	Habilita cada botón en el link “habilita” y pone el número de ventanilla que le corresponde y guarda.	
Encargado de Ventanilla	5	Se mostrará en el botón el número de la ventanilla asignada y el color que le corresponde.	
Encargado de Ventanilla	6	Cada vez que se dé clic en el botón, se llamará al turno de acuerdo al color y número de ventanilla.	
Encargado de Ventanilla	7	Se mostrará un listado estadístico que contiene el número de turno y cuánto tiempo llevan en espera.	
Encargado de Ventanilla	8	Cuando se termine de atender al usuario, se dará clic en el botón “Turno Atendido”	
Encargado de Ventanilla	9	Se mostrará un listado indicando el promedio de atención que se le dedica al usuario en la ventanilla.	
Encargado de Ventanilla	10	Al finalizar el día, da clic en el botón Salir y termina procedimiento.	

VI.- Apertura del buzón de quejas y sugerencias



Descripción: Procedimiento de Apertura del buzón de quejas y sugerencias			
Responsable	No.	Actividad	Documentos
Subdelegado Administrativo y Subdelegado Jurídico	1	Genera convocatoria de apertura de buzón (Debe hacerse cada mes)	Convocatoria
Subdelegado Administrativo y Subdelegado Jurídico	2	Abre el buzón de quejas y sugerencias.	Papeles por escrito depositadas en el buzón
Subdelegado Administrativo y Subdelegado Jurídico	3	Levantar acta circunstanciada del evento.	Acta de apertura
Subdelegado Administrativo y Subdelegado Jurídico	4	Clasificación de papeletas por: queja, sugerencia, denuncia.	Papeletas depositadas en el buzón
Subdelegado Administrativo y Subdelegado Jurídico	5	Ingresan papeletas al sistema SIAT de acuerdo a su clasificación.	
Subdelegado Administrativo y Subdelegado Jurídico		¿Clasificación?	
		Denuncia	
Subdelegado Administrativo y Subdelegado Jurídico	6	Turnar las denuncias al Órgano Interno de Control para su atención.	Oficio con denuncias anexas
		Queja/Sugerencia	
Subdelegado Administrativo y Subdelegado Jurídico	7	Analiza la viabilidad de subsanar las quejas y sugerencias.	
Delegado	8	Toma acciones para la atención de quejas y sugerencias.	
Delegado	9	Informan las acciones realizadas al usuario.	
Delegado	10	Informan las acciones realizadas a la Coordinación Interinstitucional.	Oficio con quejas y sugerencias anexas.

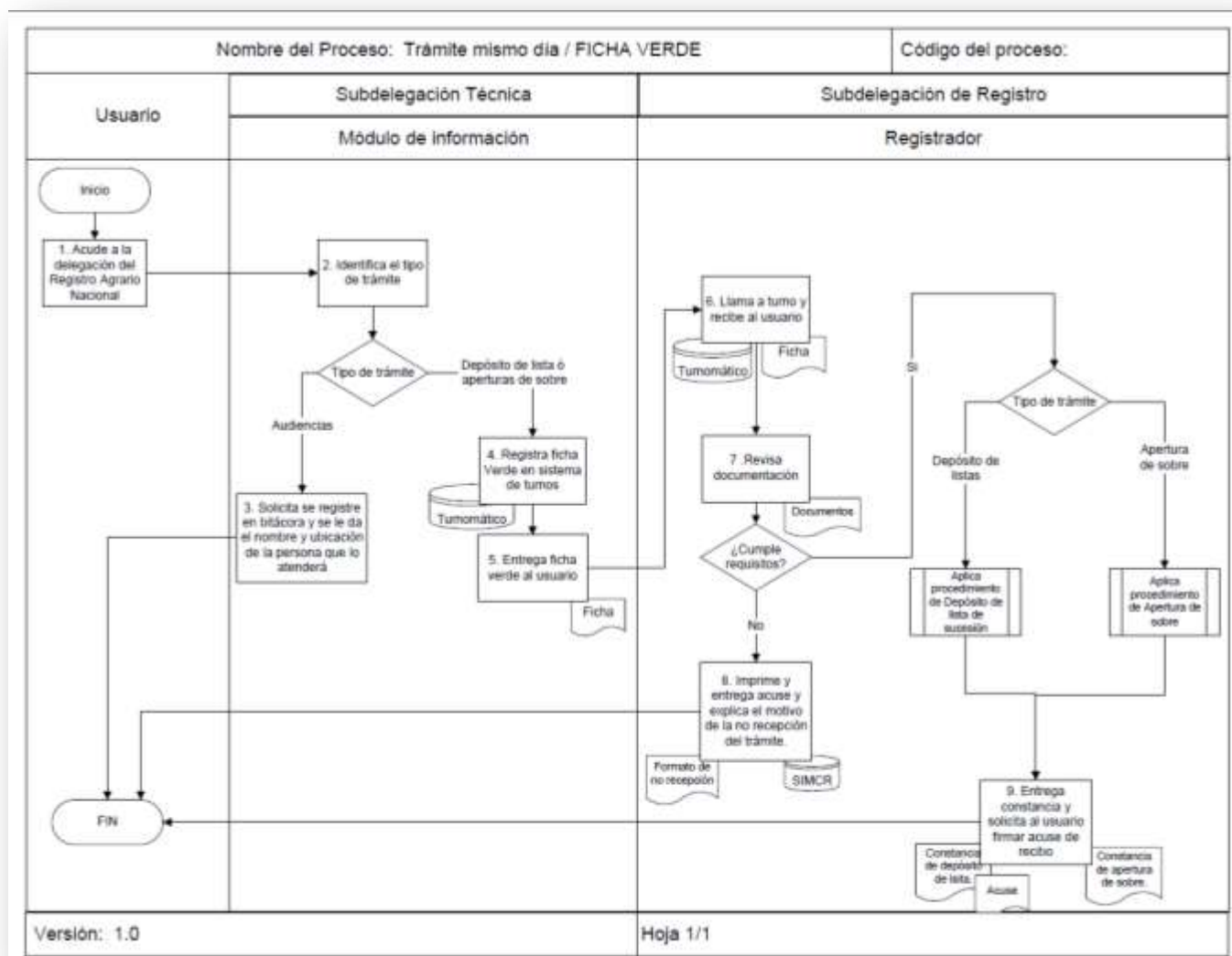
VII.- Seguimiento de solicitudes / Ficha Amarilla



No.	Actividad	Responsable	Documentos/Sistema
1	Acude a la Delegación del Registro Agrario Nacional.	Usuario	
2	Registra ficha amarilla en el sistema de turnos	Subdelegación Técnica/Encargado de Módulo	Sistema de control de turnos, turnomático
3	Entrega ficha amarilla al usuario		Ficha amarilla
4	Presiona botón en sistema de turnos y recibe al usuario.	Subdelegación Técnica/Ventanilla de atención	Sistema de control de turnos, turnomático
5	Consulta el estatus en el sistema correspondiente.	Subdelegación Técnica/Ventanilla de atención	SIMCR, SIRAN, SICOGE
	¿Trámite en proceso? No: Pasa a la actividad 6 Si: Pasa a la actividad 8	Subdelegación Técnica/Ventanilla de atención	
6	Entrega el documento correspondiente de respuesta.	Subdelegación Técnica/Ventanilla de atención	- Constancia de inscripción - Acuerdo de prevención - Calificación registral negativa - Documentos agrarios
7	Avanza en SIMCR la tarea para finalizar la solicitud en sistema. Fin de actividades	Subdelegación Técnica/Ventanilla de atención	SIMCR
8	Solicita estatus al área correspondiente.	Subdelegación Técnica/Ventanilla de atención	
9	Revisa estatus de solicitud	Subdelegación de Registro, Subdelegación Técnica/Área sustantiva	

	¿Trámite concluido? Si: Pasa a la actividad 10 No: Pasa a la actividad 11	Subdelegación de Registro, Subdelegación Técnica/Área sustantiva	
10	Proporciona respuesta o en su caso, el o los documentos al CAT. Continúa en la actividad: 6	Subdelegación de Registro, Subdelegación Técnica/Área sustantiva	
11	Proporciona al personal del CAT posible fecha de atención de trámite.	Subdelegación de Registro, Subdelegación Técnica/Área sustantiva	Información y fecha tentativa de entrega
12	Proporciona información y recomienda consultar el estatus en los diferentes medios disponibles.	Subdelegación Técnica/Ventanilla de atención	
Fin de actividades			

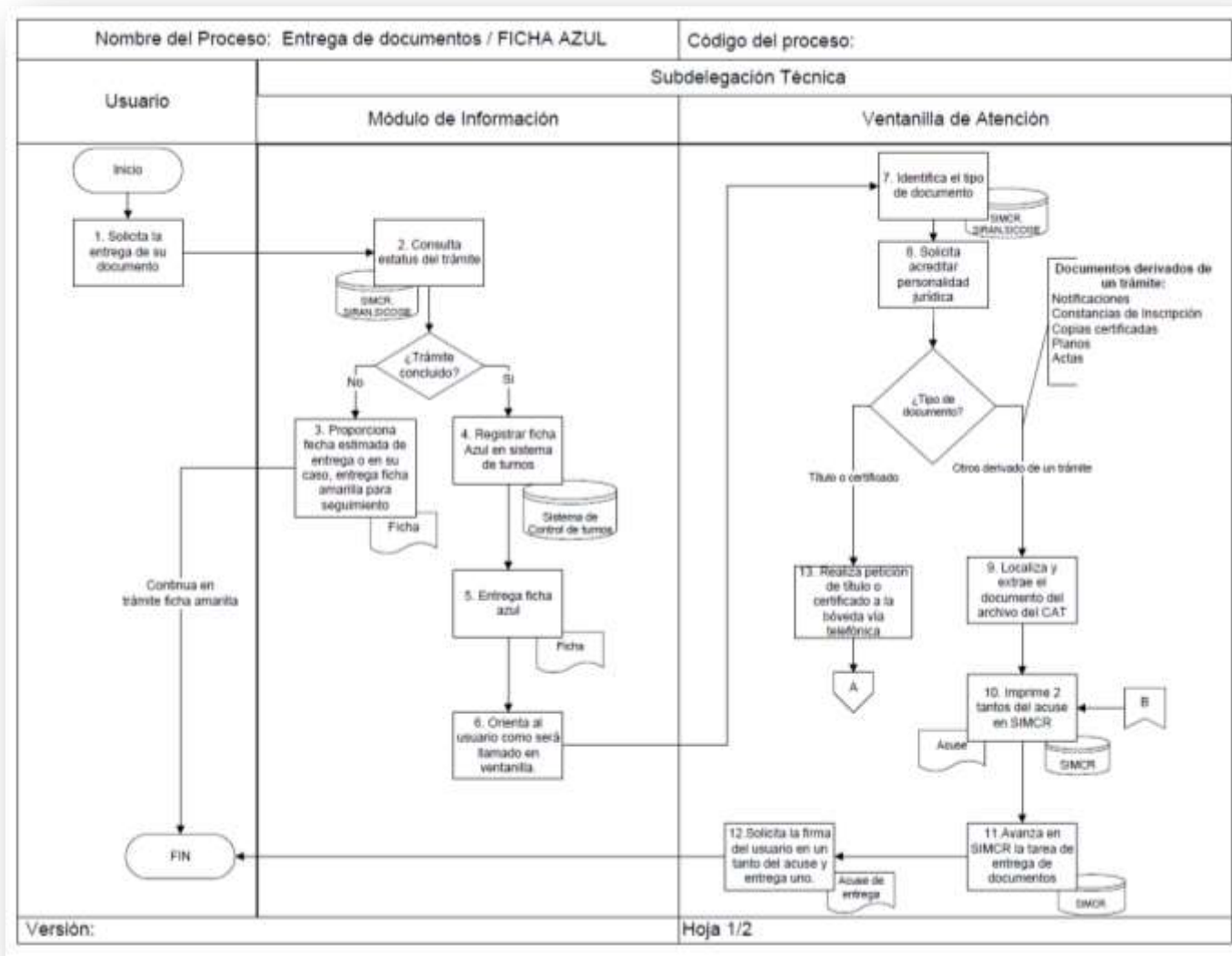
VIII.- Solicitud en Proceso / Ficha Verde



No.	Actividad	Responsable	Documentos/Sistema
1	Acude a la Delegación del Registro Agrario Nacional.	Usuario	
2	Identifica el tipo de trámite	Subdelegación Técnica/Encargado de Módulo	
	¿Tipo de trámite? Audiencia: Pasa a la actividad 3 Depósito de lista o apertura de sobre: Pasa a la actividad 4		
3	Solicita se registre en bitácora y se le da el nombre y ubicación de la persona que lo atenderá. Fin de actividades	Subdelegación Técnica/Encargado de Módulo	Ficha de turno
4	Registra ficha verde en sistema de turnos.	Subdelegación Técnica/Encargado de Módulo	Sistema de Control de turnos, (turnomático)
5	Entrega ficha verde al usuario	Subdelegación Técnica/Encargado de Módulo	Ficha de turno
6	Llama a turno y recibe al usuario. NOTA: El registrador tendrá que habilitar el color de ficha (verde) en su pantalla.	Subdelegación de Registro/Registro	• Sistema de Control de turnos, (turnomático) • Ficha de turno
7	Revisa documentación.	Subdelegación de Registro/Registrador	Documentos
	¿Documentación completa? No: Pasa a la actividad 8 Si: Tipo de trámite: Depósito de Lista: Aplica procedimiento de Depósito de Lista. Apertura de sobre: Aplica procedimiento de Apertura de sobre.	Subdelegación de Registro/Registrador	

	Continúa en actividad 9		
8	Imprime y entrega acuse y explica el motivo de la no recepción del trámite.	Subdelegación de Registro/Registrador	• Formato de no recepción. • SIMCR
9	Entrega constancia y solicita al usuario firmar acuse de recibo.	Subdelegación de Registro/Registrador	• Constancia de apertura de sobre; • Constancia de depósito de lista; • Acuse.
Fin de actividades			

IX.- Solicitud en Proceso / Ficha Azul



No.	Actividad	Responsable	Documentos/Sistema
1	Solicita la entrega de su documento.	Usuario	
2	Consulta el estatus del trámite en sistema: SICMR, SIRAN, SICOGE	Subdelegación Técnica/Encargado de Módulo	
	¿Trámite concluido? No: Pasa a la actividad 3 Si: Pasa a la actividad 4		
3	Proporciona fecha estimada para la entrega de su documento o en su caso, entrega ficha amarilla de seguimiento de trámite. Fin de actividades	Subdelegación Técnica/Encargado de Módulo	Ficha de turno
4	Registra el turno (ficha azul) en el sistema de control de turnos.	Subdelegación Técnica/Encargado de Módulo	Sistema de Control de turnos
5	Entrega ficha azul al usuario	Subdelegación Técnica/Encargado de Módulo	Ficha de turno
6	Orienta al usuario como será llamado en ventanilla.	Subdelegación Técnica/Encargado de Módulo	
7	Identifica el tipo de documento en los sistemas disponibles.	Subdelegación Técnica/Ventanilla de Atención	SIMCR, SICOGE, SIRAN.
8	Solicita acreditar personalidad jurídica	Subdelegación Técnica/Ventanilla de Atención	
	¿Tipo de documento? Otros derivado de un trámite: Pasa a la actividad 9 Título o certificado: Pasa a la actividad 13	Subdelegación Técnica/Ventanilla de Atención	

9	Localiza y extrae el documento del archivo del CAT.	Subdelegación Técnica/Ventanilla de Atención	Notificación Constancia de Inscripción Copias certificadas Planos Actas Etc
10	Imprime 2 tantos del acuse de entrega en SIMCR.	Subdelegación Técnica/Ventanilla de Atención	Acuse de entrega de documento.
11	Avanza en SIMCR la tarea de entrega de documento y concluye en sistema el trámite.	Subdelegación Técnica/Ventanilla de Atención	SIMCR
12	Solicita firma del usuario en un tanto del acuse y le entrega uno. Fin de actividades	Subdelegación Técnica/Ventanilla de Atención	Acuse de entrega de documento firmado.
13	Realiza petición de título y/o certificado al área de bóveda vía telefónica.	Subdelegación Técnica/Ventanilla de Atención	
14	Recibe petición de título y/o certificado.	Subdelegación Técnica/Ventanilla de Atención	
15	Localiza y extrae título y/o certificado de bóveda.	Subdelegación Técnica/Encargado de Bóveda	Título y/o certificado.
16	Turna al Centro de Atención de acuerdo a las *Reglas de operación. Continúa en actividad 10	Subdelegación Técnica/Encargado de Bóveda	Título y/o certificado.
Fin de actividades			

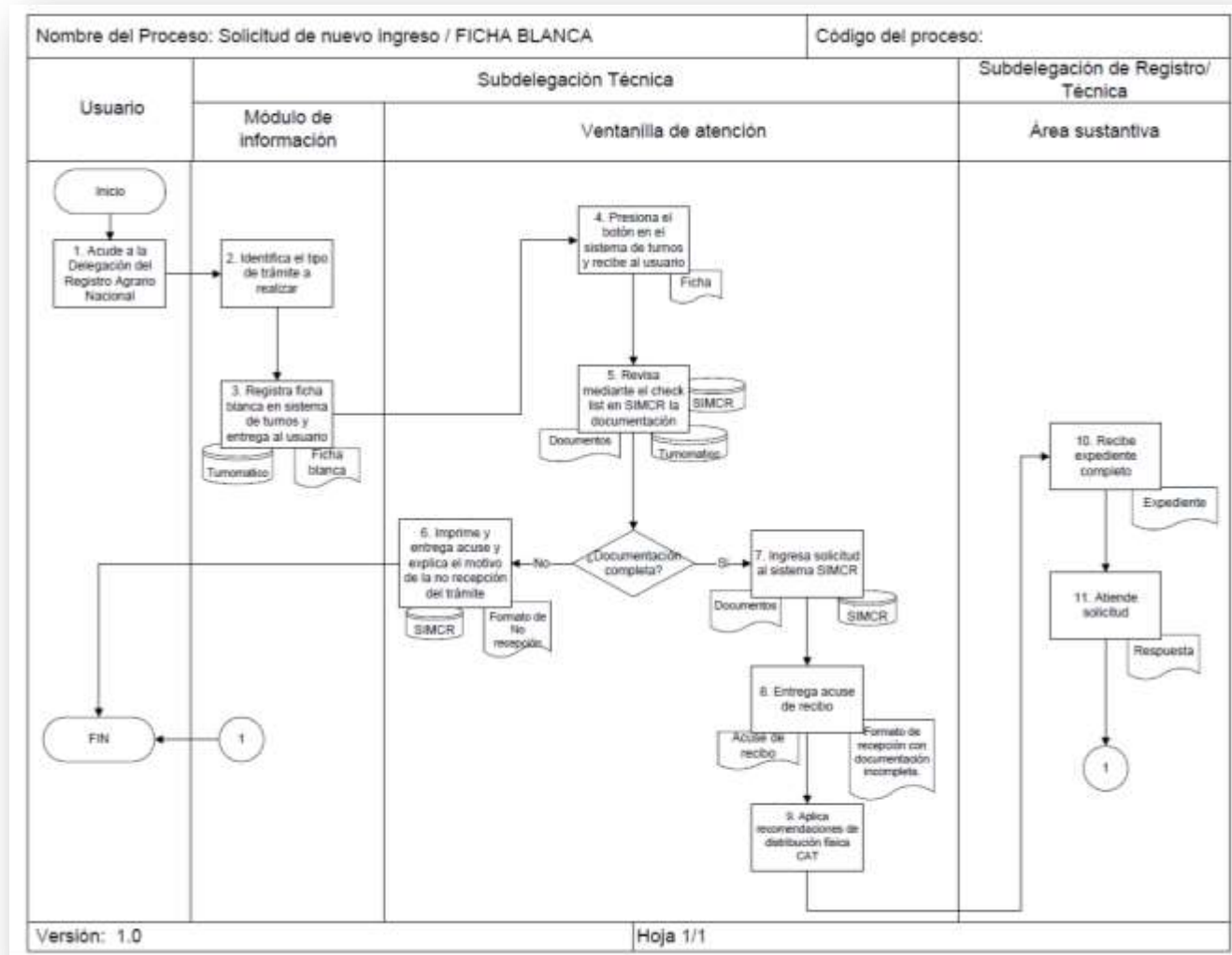
REGLAS DE OPERACIÓN PARA ENTREGA DE TÍTULOS Y/O CERTIFICADOS

OBJETIVO: Entregar a los usuarios en el momento, los títulos y/o certificados en estatus “**para entrega**” resguardados en bóveda de seguridad.

Descripción:

- A) El responsable de BÓVEDA acudirá al CENTRO DE ATENCIÓN para entregar el documento directamente al personal de esta área, o
- B) Sólo en el caso en que el personal del CENTRO DE ATENCIÓN no tenga más usuarios en ventanilla, se desplazará a la BÓVEDA para solicitar el título y/o certificado, o
- C) En común acuerdo el personal del CENTRO DE ATENCIÓN y el de BÓVEDA se desplazarán uno-uno a sus respectivas áreas por los títulos y/o certificados.

X.- Solicitud en Proceso / Ficha Blanca



No.	Actividad	Responsable	Documentos/Sistema
1	Acude a la Delegación del Registro Agrario Nacional.	Usuario	
2	Identifica el tipo de trámite a realizar	Subdelegación Técnica/Encargado de Módulo	
3	Registra ficha blanca en sistema de turnos y entrega al usuario	Subdelegación Técnica/Módulo de Información	• Sistema de Control de turnos, turnomático • Ficha de turno
4	Presiona el botón en el sistema de turnos y recibe al usuario.	Subdelegación Técnica/Ventanilla de Atención	• Sistema de Control de turnos, turnomático
5	Revisa mediante el check list en SIMCR la documentación.	Subdelegación Técnica/Ventanilla de Atención	• SIMCR • Sistema de Control de turnos • Documentos
	¿Documentación completa? No: Pasa a la actividad 6 Si: Pasa a la actividad 7	Subdelegación Técnica/Ventanilla de Atención	
6	Imprime y entrega acuse y explica el motivo de la no recepción del trámite.	Subdelegación Técnica/Ventanilla de Atención	Formato de no recepción
7	Ingresa solicitud al sistema SIMCR	Subdelegación Técnica/Ventanilla de Atención	• SIMCR • Documentos
8	Entrega acuse de recibo.	Subdelegación Técnica/Ventanilla de Atención	• Acuse de recepción • Formato de recepción de documentación incompleta
9	Aplica recomendaciones de distribución física CAT a las áreas.	Subdelegación Técnica/Ventanilla de Atención	

10	Recibe expediente	Subdelegación de Registro y/o Subdelegación Técnica/Área sustantiva	Expediente completo
11	Atiende solicitud.	Subdelegación de Registro y/o Subdelegación Técnica/Área sustantiva	
Fin de actividades			



POLITICAS GENERALES DE OPERACIÓN Y RECOMENDACIONES GENERALES

Políticas Generales de Operación de los Centros de Atención

Son lineamientos generales que deberán acatarse de forma puntual para que el Centro de Atención cumpla con los estándares básicos de atención:

- Todo el personal del Centro de Atención deberá estar a más tardar 8:45 a.m. en su lugar de trabajo asignado dentro del Centro de Atención.
- El horario de atención del CAT es de 9:00 a 14:00 horas.
- Todo el personal del CAT deberá portar gafete de identificación mientras se encuentre en las instalaciones.
- El personal del CAT deberá brindar un trato cordial y eficiente a los usuarios manejándose en todo momento con honestidad.
- En la sala de espera del CAT, deberá contar con por lo menos un equipo audio visual, el cual se deberá encontrarse encendido y proyectando de manera permanente los materiales multimedia institucionales que se encuentran disponibles.
- El CAT deberá contar con: folletos informativos, formatos de encuestas de satisfacción al usuario, formatos de quejas y/o sugerencias del servicio, papelería, garrafón de agua y los insumos básicos necesarios.
- El CAT deberá contar con el Sistema de Turnos instalado, así como con las fichas correspondientes impresas.
- El personal de ventanillas, al concluir la atención, deberá informar al usuario acerca de los programas que permiten al usuario consultar el estatus de su trámite vía SMS, agendar su cita a través de internet o RANTEL y consulta SIMCR, utilizando el material de apoyo que para este fin fue enviado a cada delegación.
- Todas las peticiones al CAT, deberán ser ingresadas en los sistemas informáticos institucionales correspondientes.
- Los operadores del CAT deberán utilizar en todo momento del trámite el sistema SIMCR para realizar:
 - Audiencias con servidores públicos.
 - Atención inmediata
 - Información general
 - Seguimiento de trámites

Políticas de Operación a Usuarios con Necesidades Especiales

Se debe considerar que merecen una atención especial para poder satisfacer sus necesidades concretas, esto no implica criterios diferentes a los del resto, pero si poner más énfasis en algunos aspectos para adaptarnos a sus características:

- Dar una atención prioritaria, sin que espere demasiado.
- Mostrar una actitud cordial, positiva, optimista y constructiva.
- Respetar su ritmo de expresión y comprensión sin impacientarnos.
- Vocalizar correctamente, elevar ligeramente el tono de voz si detectamos deficiencias auditivas.
- Utilizar un lenguaje claro.
- Ser exhaustivos a la hora de dar las explicaciones e instrucciones.
- Resumir las instrucciones o los datos generales con notas breves, siempre escritas con letra grande y clara.
- Si se les da documentación escrita, hay que explicarles resumidamente la información que pueden encontrar en ella. Facilitarle el acceso a los datos de interés marcándolos.

Políticas de Operación a Personas Ciegas o Débiles Visuales

- Dar una atención prioritaria.
- Hablar directamente con la persona invidente
- Hablar con un volumen de voz moderado (los invidentes escuchan perfectamente).
- Utilizar un lenguaje explícito en sí mismo, ya que la persona ciega no ve los gestos que hacemos con las manos ni capta nuestro lenguaje corporal.
- Concretar las posiciones de elementos físicos, tomando como referencia a la persona en cuestión: “a su izquierda”, “justo detrás de usted”, etc.

Políticas de Operación a Personas Sordas

- Antes de hablarles, debemos asegurarnos de que nos mira o llamemos su atención con un gesto que indique que comenzamos a hablar.
- Vocalizar con claridad, pero no gritar.
- Hablar poco a poco.
- Construir frases cortas y simples.
- Acompañar los mensajes con gestos y palabras escritas tantas veces como sea necesario.

Políticas de Operación a Personas con Disminuciones Físicas Motrices

- Dar una atención prioritaria.
- Tratarlas con naturalidad.
- Darle la ayuda que necesita para compensar las dificultades de manipulación y desplazamiento que tengan.

Políticas de Operación a Extranjeros / Lenguas Indígenas

- Tener en cuenta las dificultades de idioma y, por tanto, de comprensión.
- Considerar las posibles diferencias culturales, religiosas, etc.
- Asimilar las especiales circunstancias que pueden presentar.

Recomendaciones Generales de Atención al Usuario

- Sonría
- Ofrezca su ayuda de inmediato
- Use el nombre del usuario.
- Mire al usuario a los ojos.
- Sea amable.
- Tenga capacidad de comprensión.
- Demuestre proactividad.
- Modere el tono de su voz.

RECOMENDACIONES DE OPERACIÓN

- Ventanillas de acuerdo a demanda

El tipo y cantidad de ventanillas que se habiliten en el Centro de Atención, deberá asignarse en atención a la demanda de usuarios y fichas disponibles.

Cuando en una ventanilla se termine de dar atención a un usuario con un color de ficha (cualquiera que este fuera), el Sistema de Control de Turnos permite habilitar otro color diferente en el monitor desde cualquier ventanilla.

- Capacitación al personal del Módulo de Información

Con la finalidad de que la información que se proporcione al usuario sea de **manera clara, oportuna y precisa**, se recomienda capacitar al personal encargado de los módulos de información que se encuentra en los Centros de Atención.

Cuando los Centros de Atención ingresen más de **100 turnos al día**, se recomienda asignar a dos personas en el Módulo de información.

- Comunicación interna

Con la finalidad de atender las principales problemáticas que se presentan en el Centro de Atención y en aras de evitar conflictos entre el personal que recibe las solicitudes (CAT) y quienes atienden, registran e inscriben los trámites; se recomienda programar **mesas de trabajo institucionales**, las cuales, se convocarán como **mínimo** una vez al mes y serán presididas por el Subdelegado de Registro.

- Distribución física de documentos CAT- Subdelegación

Con el objeto de que la distribución de los documentos que se ingresan en el Centro de Atención sea turnado a las áreas de manera ordenada, se recomienda lo siguiente:

1. El Encargado del Centro de Atención será la persona que entregue físicamente los documentos al titular de cada área.
2. Tanto el Encargado del CAT como el Subdelegado que corresponda, revisarán y firmarán el formato de entrega-recibo que para tal efecto elaborará el Encargado del CAT.
3. En atención a las cargas de trabajo del Centro de Atención, el Encargado del CAT determinará los horarios y las veces que turnará en el formato mencionado en el punto 2 de las presentes recomendaciones a los Subdelegados; esta tarea deberá realizarse como mínimo una vez al día.
4. La documentación deberá estar ordenada por tipo de sistema en el que se ingresó el trámite (SIMCR, SICOGE, SIRAN) y acomodado por número de solicitud y/o orden de prelación.

- Convenios

El Delegado del Registro Agrario Nacional en cada entidad federativa, gestionará con las preparatorias y las universidades locales el acuerdo que permita a los estudiantes realizar su servicio social en esta institución.



GLOSARIO

- ***Asamblea:*** Es un órgano político en una organización que asume decisiones.
- ***Asientos Registrales:*** Es la constancia escrita en un registro y derivado de un título.
- ***Asistencia Técnica:*** Los servicios técnicos de medición topográfica, geodésica y cartográfica, así como los trabajos de medición y delimitación dentro del núcleo agrario, terrenos nacionales, baldíos y colonias agrícolas y ganaderas, de las sociedades mercantiles o civiles propietarias de tierras agrícolas ganaderas o forestales requeridos por las diferentes instancias.
- ***Asociación:*** Persona jurídica formada por un conjunto de socios que persiguen un mismo fin.
- ***Boletín Registral:*** Instrumento a través del cual se difunde a los usuarios el estatus de los trámites y servicios, rectificaciones de asientos, prevenciones y resoluciones que ponen fin a un procedimiento, y los asuntos concluidos.
- ***Cambio de Destino de Tierras Ejidales y Comunales:*** Acuerdos tomados por la Asamblea de Ejidatarios con el objeto de modificar el destino de las tierras adoptados en su origen conforme al artículo 56 de la Ley.
- ***CAT:*** Centros de Atención de todos los espacios físicos o virtuales a través de los cuales se ofrece atención a los usuarios del Registro.
- ***Catastro:*** Censo estadístico donde figuran las propiedades rústicas y urbanas de una población, país o territorio y el nombre de sus propietarios.

- ***Catastro Rural Nacional:*** Es el inventario de la propiedad rural en sus diversas modalidades, que permite la adecuada identificación y correlación de sus titulares, poseedores o usufructuarios.
- ***CINFORAN:*** Centro de Integración de Información.
- ***COFEMER:*** Comisión Federal de Mejora Regulatoria.
- ***Colonias Agrícolas y Ganaderas:*** Régimen de propiedad rural, que tenía como finalidad la colonización de tierras y su aprovechamiento.
- ***Comunero:*** Persona que es propietaria, junto con otras, de un inmueble, un derecho, etc.
- ***Constancia:*** Evidencia certificación en la que se registra un hecho o dicho.
- ***Convenio:*** Acuerdo entre dos o más grupos sociales o instituciones por el que ambas partes aceptan una serie de condiciones y derechos.
- ***Convocatoria:*** Anuncio o escrito con que se convoca a varias personas.
- ***Delegación:*** Son unidades administrativas que representan a la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano en la circunscripción territorial de cada una de las Entidades Federativas y el Distrito Federal.
- ***Delegado:*** El Delegado Estatal del Registro Agrario Nacional.
- ***Delimitar:*** Determinar y marcar con claridad los límites de un país o de un terrero.
- ***Denunciatel:*** Línea telefónica para denuncia de supuestos actos de corrupción de servidores públicos.

- **DPA'S:** *Derechos, productos y aprovechamientos.*
- **Ejidatario:** *Propietario o usufructuario de un ejido.*
- **Enajenación:** *Dominio que se tiene sobre un bien o una propiedad.*
- **Folio Agrario:** *Instrumento en el que se practican los asientos que se originen por la inscripción de los actos y documentos con los que se constituye la unidad básica registral, con el propósito de que dichos actos y documentos produzcan efectos contra terceros.*
- **Núcleos Agrarios:** *Los ejidos y comunidades legalmente constituidos.*
- **PA:** *Procuraduría Agraria.*
- **Parcela:** *Pequeña porción de terreno, proveniente de otro más grande que puede ser utilizada para diferentes motivos.*
- **PHINA:** *Padrón Histórico de Núcleos Agrarios.*
- **PMG:** *Programa de Mejora de Gestión.*
- **Promoventes:** *Aquellas personas que gestionan trámites a nombre de los beneficiarios.*
- **RAN:** *Registro Agrario Nacional.*
- **RANTEL:** *Línea Telefónica para la atención de sujetos agrarios.*
- **Rectificación:** *Corrección de un error o defecto.*
- **Registrador:** *Servidor público a quien compete examinar y calificar los actos y documentos que deban inscribirse, así como realizar y autorizar anotaciones, asientos y cancelaciones.*
- **SDI:** *Sistema de Derechos Individuales.*

- ***SEDATU:*** *Secretaría de Desarrollo Agrario Territorial y Urbano.*
- ***SIAGA:*** *Sistema de Acervos Digitales del Archivo General Agrario.*
- ***SIAT:*** *Sistema Integral de Atención a Usuarios.*
- ***SICOAGA:*** *Sistema de Consulta del Archivo General Agrario.*
- ***SICOGÉ:*** *Sistema de Control de Gestión.*
- ***SIG:*** *Sistema de Información de Catastro Rural de la Propiedad Social.*
- ***SIMCR:*** *Sistema Integral de Modernización Catastral y Registral.*
- ***SIRAN:*** *Sistema de Inscripción en el Registro Agrario Nacional.*
- ***Sistema de Catastro Rural Nacional:*** *Es el inventario de la propiedad rural en sus diversas modalidades cuyo objetivo es el lograr la adecuada identificación y correlación de sus titulares, poseedores o usufructuarios, mediante el archivo de la información a través de los instrumentos informáticos, cartográficos y documentales, para el debido cumplimiento de las atribuciones del Registro.*
- ***Sucesión:*** *Modo de adquirir los bienes por herencia o legado.*
- ***Usuarios:*** *Aquellas personas que son beneficiarias del servicio.*

El presente Manual de Operación del Centro de Atención del Registro Agrario Nacional entrará en vigor a partir de su firma por el Presidente del Comité de Mejora Regulatoria Interna del Registro Agrario Nacional, Director en Jefe, Lic. Manuel Ignacio Acosta Gutiérrez.

México, Distrito Federal a 12 de septiembre de 2014



Director en Jefe
Registro Agrario Nacional

Lic. Manuel Ignacio Acosta Gutiérrez