

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

UNIDAD XOCHIMILCO

DIVISIÓN DE CIENCIAS BIOLÓGICAS Y DE LA SALUD

DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN AGRÍCOLA Y ANIMAL

LICENCIATURA EN AGRONOMÍA

**“Calidad y Mejora Continua de Atención Ciudadana en la Dirección de  
Quejas y Denuncias de la Procuraduría Agraria”**

Prestador de servicio social: Sara Hernández García

Matrícula: 2163058877

Asesor Interno: Dra. Beatriz Sofía Schettino Bermúdez

Departamento de Producción Agrícola y Animal

No. Económico: 17093

Lugar de realización: **Procuraduría Agraria ubicada en Motolinia #11, Colonia Centro, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06000, Ciudad de México.**

Fecha de inicio y término: Del 15 de Agosto del 2022 al 15 de Febrero del 2023.

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	3
a) Lugar de realización del Servicio Social.....	3
b) Marco institucional.....	3
c) Objetivos .....	3
<b>DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS</b> .....	4
<b>DESCRIPCIÓN DEL VÍNCULO DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS CON LOS OBJETIVOS DE FORMACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS</b> .....	5

## **INTRODUCCIÓN**

### **a) Lugar de realización del Servicio Social**

Dependencia: Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (SEDATU)

Lugar donde se realiza el servicio social: Procuraduría Agraria

### **b) Marco institucional**

La Procuraduría Agraria tiene como actividad primordial el defender los derechos de todo sujeto agrario que así lo requiera por medio de diferentes servicios como son la asesoría jurídica, representación legal, arbitraje agrario y representación legal, con lo que busca contribuir al bienestar de la población rural, dado que promueve la conciliación de intereses, la regularización de la propiedad rural y el fortalecimiento de la seguridad jurídica en el campo.

El impacto social de la Procuraduría Agraria es directamente en los sujetos agrarios dado que busca fomentar la organización agraria básica para la producción y mejor aprovechamiento de sus tierras y recursos naturales, a través de las acciones que contribuyen al desarrollo rural sustentable y al bienestar social.

### **c) Objetivos**

- Elaborar solicitudes de atención a peticiones de ciudadanos que requieran intervención de la dependencia.
- Dirigir solicitudes de atención a la representación de la Procuraduría Agraria del estado que corresponda.
- Actualizar el Sistema Integral De Atención Ciudadana para mantener al ciudadano al tanto de su caso.
- Apoyar en atención a personas que buscan asesoría en el área de Audiencia Campesina.
- Realizar funciones administrativas en el área de Audiencia Campesina.

## DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- Atención previa al asesoramiento jurídico a personas con problemas referentes a cuestiones agrarias. Lo cual se hizo llenando una ficha de datos que posteriormente le era entregada al asesor jurídico, los datos que se pedían eran: nombre, edad, dirección, estado del que proviene, tipo de conflicto y teléfono. Si se trataba de un conflicto relativo al campo, entonces se pasaba la ficha al asesor jurídico, si no, se canalizaba al área correspondiente. Esta actividad se realizaba tanto presencial como por medio de llamadas.
- Generación de solicitudes de atención a peticiones de personas de zonas rurales. Esto se hacía sobre peticiones que llegaban directamente a la dependencia por medio del Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIDAC), se descargaba el archivo en PDF, se leía la petición del ciudadano, y se clasificaba por tipo de solicitud lo cual podía ser desde concesión de tierras hasta intervención para evitar invasión de parcelas, luego se realizaba una carpeta de investigación con todos los datos que el ciudadano aportaba y la solicitud de atención. Posteriormente, ya que se recibían peticiones de las 32 entidades federativas, se enviaba un correo electrónico adjuntando la carpeta de investigación y la dirigía al subrepresentante jurídico de la Procuraduría Agraria del estado que correspondiera para su pronta atención.
- Actualización de peticiones ante el SIDAC. Una vez que podía comprobar que se clasificó y se canalizó debidamente la petición entonces subía los archivos generados: la solicitud de seguimiento y el correo electrónico que se mandaba y ambos archivos se subían a la plataforma del SIDAC junto con los datos de las representaciones que debían hacer el seguimiento correspondiente y esto se hacía para que el ciudadano estuviera al tanto de que su petición estaba siendo atendida.
- Definición de base de datos de las peticiones. Desglosando brevemente la petición del ciudadano, su nombre, estado y la fecha en que su solicitud era canalizada, entre otros datos. Esto era entregado al asesor jurídico que supervisaba que todos los pasos se hubieran llevado a cabo correctamente.

Por ejemplo, si se recibía una petición por parte de un ciudadano de Oaxaca a quien le querían expropiar las hectáreas que ocupa para sembrar debido a una invasión territorial de algún vecino, entonces procedía a realizar una solicitud de atención dirigida al subrepresentante jurídico de la Procuraduría Agraria en el estado de Oaxaca y se le hacía envío por correo electrónico de todo el expediente con las evidencias y la petición del ciudadano para que se le pudiera dar seguimiento. Por último, se realizaba una actualización al expediente ante el Sistema Integral de Atención Ciudadana para que la persona pudiera darle seguimiento a su petición. Finalmente, se hacía entrega de todas las peticiones que eran atendidas al asesor jurídico, por lo general, 8 a 13 diariamente.

### **DESCRIPCIÓN DEL VÍNCULO DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS CON LOS OBJETIVOS DE FORMACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS**

Pude vincular las actividades que estuve llevando a cabo en mi Servicio Social con el módulo de La Sustentabilidad de los Sistemas Agrícolas dado que en él desarrollé habilidades de análisis de criterios socioculturales y cómo es que todos ellos impactan directamente en la producción agrícola, es decir, si un productor reporta que no está recibiendo el apoyo monetario que solía recibir por cultivar sus tierras, entonces podemos decir que su sistema de producción es poco sustentable dado que no puede comprar sus insumos de inversión, lo anterior me permitió conocer las problemáticas que la gente trabajadora del campo tiene y por lo cual pide intervención de la Procuraduría Agraria para resolución de conflictos.

Por otro lado, otra de las problemáticas que fueron recurrentes por parte de las personas que viven en zonas rurales es el cambio de uso de suelo, lo cual pude vincular con lo que aprendí en el módulo de El Medio Físico Productivo de los Sistemas Agrícolas, dado que hacer uso adecuado del suelo es de suma importancia para los trabajadores del campo, pues es su principal fuente de ingresos y varios de los casos que recibía en la Dirección de Quejas y Denuncias es la invasión de terrenos por parte de autoridades para construcción de infraestructuras, quitando sustento a las personas que trabajan para cultivar esos espacios de suelo por lo que recurren a ayuda jurídica para su solución.

En este sentido, recalco el vínculo con la perspectiva sociocultural de los sistemas agrícolas que se incluye en el enfoque integral y que el plan de estudios busca que tengamos como profesionales, por ello considero de suma importancia la búsqueda del bienestar de la población rural por medio de la procuración de justicia de los núcleos agrarios toda vez que se busque el mejoramiento de las condiciones de vida y se garantice la certeza jurídica con lo cual considero que estuve contribuyendo al realizar mi servicio social en dicha institución dado que gran parte de mis labores se enfocaron en tener contacto con personas que buscan solución a conflictos agrarios.