



ACUERDO # 29

HONORABLE SEXAGÉSIMA QUINTA LEGISLATURA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE ZACATECAS.

RESULTANDO PRIMERO. En sesión ordinaria celebrada el 4 de marzo de 2025, el Dip. Marco Vinicio Flores Guerrero, integrante de la Honorable Sexagésima Quinta Legislatura del Estado de Zacatecas, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 60 fracción I de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Zacatecas; 50 fracción I de la Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado; 96 fracción I, 98 fracción III, 102 fracciones II y III y 103 de su Reglamento General, elevó a la consideración de esta Honorable Asamblea, Iniciativa de Punto de Acuerdo para exhortar a quien corresponda en la Federación, a fin de que se de atención oportuna a los ciudadanos zacatecanos, en las oficinas del Registro Agrario Nacional en el Estado.

RESULTANDO SEGUNDO. En la misma sesión de su lectura se propuso que fuera considerado con el carácter de urgente resolución, siendo aprobado en los términos solicitados.

CONSIDERANDO ÚNICO. El iniciante sustentó su Iniciativa en la siguiente:

“EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El Derecho Administrativo tiene los objetivos de garantizar la eficacia de la administración pública y los diversos procesos involucrados y el de proteger los derechos de los particulares en sus relaciones a ella. En su fundamentación filosófica, la administración pública está sujeta a principios que tutelan su quehacer y actividad, como lo son: la austeridad, la moderación, la honradez, la efectividad, la economía, la transparencia, la



nacionalidad y la rendición de cuentas, elementos de observancia obligatoria en el ejercicio y asignación de los recursos en las entidades federativas, ejecutados por los servidores públicos.

Actualmente, no es extraño tener noticias de multiplicidad de quejas por parte de los ciudadanos, al respecto de la atención al público en diversos entornos donde el ejercicio burocrático no es el óptimo. En particular, se han ido incrementando las quejas en torno de la atención que se brinda en el Registro Agrario Nacional en su capítulo zacatecano, donde es común la práctica de hacer esperar durante horas a los campesinos antes de dejarlos acceder al edificio, tan solo para que puedan tramitar una cita en persona, ya que se quejan de la dificultad de concertarla por medios electrónicos, debido a falta de conocimiento o por que el portal del organismo no funciona. Lo anterior obliga a los interesados a realizar a una segunda visita que se traduce en gastos de traslado, alimentación y eventos contingentes. De igual modo, dicha actividad implica una significativa inversión del tiempo de los ciudadanos, que no se emplea en sus actividades económicas, lo que impacta negativamente su economía familiar.

Entre las quejas más recurrentes se cuenta la necesidad de comenzar sus traslados varias horas antes del amanecer, a fin de conseguir llegar a tiempo a la puerta del organismo, donde no es extraño ver personas desde las tres de la madrugada, formadas para recibir un servicio. La queja de un trato poco respetuoso por parte del personal en puerta es consistente en el testimonio de diversos ciudadanos. Acusan trato agresivo, falta de sensibilidad al esfuerzo que muchas personas realizan para asistir y una total ausencia de criterio para respetar las citas de atención a los interesados.

Resulta necesario señalar que el Registro Agrario Nacional es una institución pública que atiende de forma específica a un régimen de tenencia de la tierra que data de una de las luchas sociales más relevantes de la historia nacional. En tal contexto, el RAN cuenta con un marco jurídico basto para la atención de hombres y mujeres del campo mexicano y que en el contexto de las quejas externadas por las y los usuarios que se dan cuenta en el presente, deben ser atendidas conforme a los más altos principios del servicio público.



H. LEGISLATURA
DEL ESTADO

Normativamente, el RAN cuenta con tres instrumentos en cuyo objeto destaca la forma en la que se debe atender a las personas usuarias: a) Manual de Procedimientos de las Delegaciones¹; b) Manual de Operación del Centro de Atención² y c) Código de Conducta de las y los servidores públicos del Registro Agrario Nacional³. En el primer instrumento, se establece el sistema de contacto RANTEL, consistente en la línea telefónica a disposición de la ciudadanía para atender, informar y orientar a los usuarios desde cualquier parte del país, sobre los servicios que ofrece. Además, establece los trámites y servicios que se encuentran certificados con ISO:9001-2000 que busca agilizar, transparentar y hace más accesibles las funciones del RAN respecto de las necesidades de las personas. Esto conforme a la visión institucional del Registro Agrario Nacional, buscando proporcionar trámites y servicios de manera eficaz, oportuna, expedita, transparente y por personal competente y comprometido.

De forma más específica, el Manual de Operación del Centro de Atención del Registro Agrario Nacional, pormenoriza el funcionamiento de RANTEL, a saber:

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.

¹Consultable en:

http://datos.ran.gob.mx/pot/anexos/ran_anexo_ut_1_lgt_art_70_fr_i_156%20manual%20de%20procedimientos%20de%20las%20delegaciones%20estatales%202009.pdf

²http://datos.ran.gob.mx/pot/anexos/ran_anexo_ut_1_lgt_art_70_fr_i_144%20manual_de_operacion_del_cat.pdf

³http://datos.ran.gob.mx/pot/anexos/ran_anexo_ut_1_lgt_art_70_fr_i_156%20manual%20de%20procedimientos%20de%20las%20delegaciones%20estatales%202009.pdf



H. LEGISLATURA
DEL ESTADO

- ☐ Quejas referentes a la calidad del servicio.
- ☐ Denuncias por supuestos actos de corrupción.

En el mismo documento del Centro de Atención se establecen las políticas siguientes de atención:

- 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.

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

(...)

- 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.

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.



H. LEGISLATURA
DEL ESTADO

- 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.

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.

Lo anterior se transcribe con la finalidad de resaltar que lo que las personas usuarias piden es estrictamente lo que debe cumplirse de acuerdo a la normatividad interna del RAN.

Resulta necesario hacer hincapié en dos puntos: el primero, referente al número de ventanillas de atención. Por las propias necesidades del servicio se requiere la habilitación de por lo menos 4 ventanillas más para el Estado de Zacatecas. En segundo término, la importancia de los avances que en materia de mejora regulatoria y de servicios en línea presta el RAN.

Al respecto, el pasado 10 de febrero, el RAN emitió un comunicado especificando que “en el marco de la implementación de la Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos y la Corrupción, el Registro Agrario Nacional (RAN), en colaboración con la Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones (ATDyT), avanza en la modernización del trámite de la Constancia de Vigencia de Derechos Digital (CVDD), en un esfuerzo que tiene como objetivo simplificar y agilizar los



H. LEGISLATURA
DEL ESTADO

procesos, eliminando barreras burocráticas y mejorando la accesibilidad para los ciudadanos.”

El comunicado explica que el proyecto ha dado un paso importante con la creación de un prototipo de la Ventanilla Única de Atención Digital para el sector agrario que brindará a las personas usuarias realizar todos sus trámites de manera digital, centralizando los servicios en un solo punto de acceso, transformando la atención a una más ágil y eficiente, eliminando la necesidad de desplazarse a las oficinas del RAN”. Esto, aunque significa buenas noticias en aspectos de regulación, no atiende del todo las quejas y necesidades del sector en Zacatecas, específicamente por la brecha digital existente, tanto de edad como de analfabetismo digital de quienes requieren los servicios.

Es aquí donde se requiere la intervención de las estructuras de administración municipal: de nada sirve que el RAN logre implementar Ventanillas Digitales para el beneficio de las personas si no existen mecanismos para que puedan utilizarlas. Desde Movimiento Ciudadano hacemos un llamado para que las presidencias municipales en Zacatecas ofrezcan a sus ciudadanas y ciudadanos orientación para la utilización de los sistemas digitales que facilitan el acceso a los servicios del Registro Agrario Nacional. Esta medida urgente solo requiere voluntad política para hacerla realidad, pues no implica ni la instalación de un sistema informático, ni la adecuación de alguna oficina para tal efecto: simplemente, la sola voluntad, in escritorio y una persona capacitada para ello, podrán lograr que las y los campesinos de zacatecas puedan acceder a los servicios de certeza jurídica en la tenencia de su tierra de forma más ágil, cercana y válida.

En Movimiento Ciudadano somos conscientes de que este tipo de problemática no es un caso aislado y que la burocracia tiende a entorpecer el progreso si no se trabaja con sensibilidad, con disciplina y con actitud de servicio. Por lo anterior, en la bancada naranja estamos elaborando un proyecto donde se reconozca, dentro del texto de la Constitución, como derecho humano, el acceso a una atención pública de calidad que en su momento presentaremos. Sin embargo, la presente exposición es para dar salida a una demanda ciudadana que impacta todos los días a nuestros campesinos.”

Por lo anteriormente expuesto y fundado es de acordarse y se Acuerda

H. LEGISLATURA

PRIMERO. La Honorable Sexagésima Quinta Legislatura del Estado Libre y Soberano de Zacatecas, exhorta de manera respetuosa, al Director en Jefe del Registro Agrario Nacional, Mtro. Luis Cruz, para que gire instrucciones con el objeto de que se trate con respeto y se de ingreso oportuno a las oficinas, a todos los interesados en realizar cualquier trámite dentro del Registro Agrario Nacional, en sus oficinas de la Ciudad de Zacatecas.

SEGUNDO. La Honorable Sexagésima Quinta Legislatura del Estado Libre y Soberano de Zacatecas, exhorta, de manera respetuosa a los Ayuntamientos de los 58 municipios del Estado, a que brinden atención gratuita a las personas que requieran sacar citas para trámites en el Registro Agrario Nacional, a través de la utilización de los mecanismos a distancia implementados por ese ente público federal.

TERCERO. Publíquese por una sola ocasión en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Zacatecas.

COMUNÍQUESE AL EJECUTIVO DEL ESTADO PARA SU PUBLICACIÓN.

DADO en la Sala de Sesiones de la Honorable Sexagésima Quinta Legislatura del Estado de Zacatecas, a los cuatro días del mes de marzo del año dos mil veinticinco.

PRESIDENTE

DIP. JOSÉ DAVID GONZÁLEZ HERNÁNDEZ

PRIMER SECRETARIO

DIP. MARTÍN ÁLVAREZ CASIO



SEGUNDO SECRETARIO

DIP. MARCO VINICIO FLORES GUERRERO

ACUERDO