

GESTIÓN DE DENUNCIAS O QUEJAS PRESENTADAS ANTE EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL
114-DDNI.02-1
04-NOV-11



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

NOMBRE

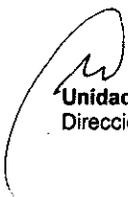
GESTIÓN DE DENUNCIAS O QUEJAS PRESENTADAS ANTE EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

OBJETIVO

Gestionar en tiempo y forma ante el Órgano Interno de Control (OIC) toda denuncia o queja presentada por la Unidad Coordinadora de Delegaciones (UCD) y las Delegaciones Federales de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales, mediante la recopilación e integración de los elementos probatorios necesarios para los fines legales y administrativos a que haya lugar.

PROCESO

GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE DENUNCIAS O QUEJAS Y CONVENIOS


Unidad Coordinadora de Delegaciones
Dirección de Desarrollo Normativo e Infraestructura

GESTIÓN DE DENUNCIAS O QUEJAS PRESENTADAS ANTE EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL
114-DDNI.02-1
04-NOV-11



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

DEFINICIONES:

Denuncia o Queja.- Documento mediante el cual se informa al área fiscalizadora u órgano competente, sobre hechos o ilícitos que causen daño o perjuicio a la ciudadanía. Este documento debe de ratificarse, o bien debe presentarse debidamente firmado por la persona que denuncia los hechos.

ACRÓNIMOS:

DDNI.- Dirección de Desarrollo Normativo e Infraestructura.

OIC.- Órgano Interno de Control.

PROFEPA.- Procuraduría Federal de Protección al Ambiente.

SEMARNAT.- Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

SFP.- Secretaría de la Función Pública.

UCD.- Unidad Coordinadora de Delegaciones.


Unidad Coordinadora de Delegaciones
Dirección de Desarrollo Normativo e Infraestructura



POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- La Dirección de Desarrollo Normativo e Infraestructura (DDNI), tendrá las siguientes responsabilidades:
 - ⇒ Gestionar de manera oportuna toda denuncia o queja formulada por la Unidad Coordinadora de Delegaciones (UCD) y las Delegaciones Federales de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT).
 - ⇒ Dar seguimiento al "Programa de Fortalecimiento de Control Interno", impulsado por la Secretaría de la Función Pública (SFP), como el medio que privilegia la prevención y detección de prácticas de corrupción.
 - ⇒ Dar seguimiento al "Acuerdo de Control" suscrito entre el Órgano Interno de Control (OIC) de la Secretaría, la Unidad Coordinadora de Delegaciones y la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA), con el propósito de dar transparencia a la gestión pública e impulsar la eficiencia administrativa y el control interno en beneficio de los objetivos institucionales.
- La información empleada en el presente procedimiento, estará sujeta a lo establecido en el Artículo 14, fracción VI de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

GESTIÓN DE DENUNCIAS O QUEJAS PRESENTADAS ANTE EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL
114-DDNI.02-1
04-NOV-11



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

INDICADORES

Nombre del Indicador: Denuncias presentadas

Responsable de obtenerlo: Dirección de Desarrollo Normativo e Infraestructura

Periodicidad: Mensual

Unidad de Medición: (Número de denuncias atendidas / Número total de denuncias recibidas) x
100


Unidad Coordinadora de Delegaciones
Dirección de Desarrollo Normativo e Infraestructura



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
Unidad Coordinadora de Delegaciones	1	Recibe a través de las Delegaciones Federales, o bien de la Oficina de la o del C. Secretario del Ramo información y/o documentación suficiente para realizar el proyecto de denuncia o queja.
	2	Procede a informar a la Dirección de Desarrollo Normativo e Infraestructura (DDNI) y la instruye, a fin de que elabore el proyecto de denuncia o queja correspondiente.
	3	Revisa y verifica la información y/o documentación proporcionada por la o el Titular de la Unidad Coordinadora de Delegaciones (UCD) respecto a la denuncia o queja, y en el caso que requiera información complementaria la solicita a la Delegación Federal involucrada o a la Oficina de la o del C. Secretario del Ramo.
	4	Recibe mediante de oficio, correo electrónico o tarjeta informativa de la Delegación Federal involucrada o de la Oficina de la o del C. Secretario del Ramo la información solicitada.
	5	Recopila la información proporcionada por las áreas competentes y prepara el proyecto de denuncia o queja dirigido a la o al Titular del Órgano Interno de Control (OIC), incluyendo los elementos probatorios necesarios para su mejor proveer.
Dirección de Desarrollo Normativo e Infraestructura	6	Remite el proyecto de denuncia o queja a la o al Titular de la Unidad Coordinadora de Delegaciones, para su revisión, visto bueno y autorización.
	7	Revisa, otorga su Vo. Bo. y autoriza el contenido del proyecto de denuncia o queja elaborada y solicita a la Dirección de Desarrollo Normativo e Infraestructura la elaboración del oficio para remitir la denuncia respectiva.
Unidad Coordinadora de Delegaciones		Nota: En el supuesto de que el proyecto de denuncia o queja emitido, requiera modificaciones realiza conjuntamente con la o el Titular de la Dirección de Desarrollo Normativo e Infraestructura los cambios necesarios.

Unidad Coordinadora de Delegaciones
Dirección de Desarrollo Normativo e Infraestructura

GESTIÓN DE DENUNCIAS O QUEJAS PRESENTADAS ANTE EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL
114-DDNI.02-1
04-NOV-11



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
Dirección de Desarrollo Normativo e Infraestructura	8	Elabora en original y copia el oficio de envío de la denuncia o queja formulada y obtiene la firma de autorización del documento por parte de la o del Titular de la Unidad Coordinadora de Delegaciones.
	9	Remite el original del oficio, adjuntando la denuncia o queja a la o al Titular del OIC para los fines legales y administrativos a que haya lugar y recaba en la copia de dicho oficio el acuse de recibido.
	10	Integra con base a la información recibida de las denuncias o quejas presentadas un reporte mensual para control y seguimiento correspondiente.

TOTAL DE ACTIVIDADES:	10
PRODUCTO O SERVICIO:	Reporte de las denuncias o quejas presentadas
PROCEDIMIENTO(S):	


Unidad Coordinadora de Delegaciones
Dirección de Desarrollo Normativo e Infraestructura



DIAGRAMA DE FLUJO

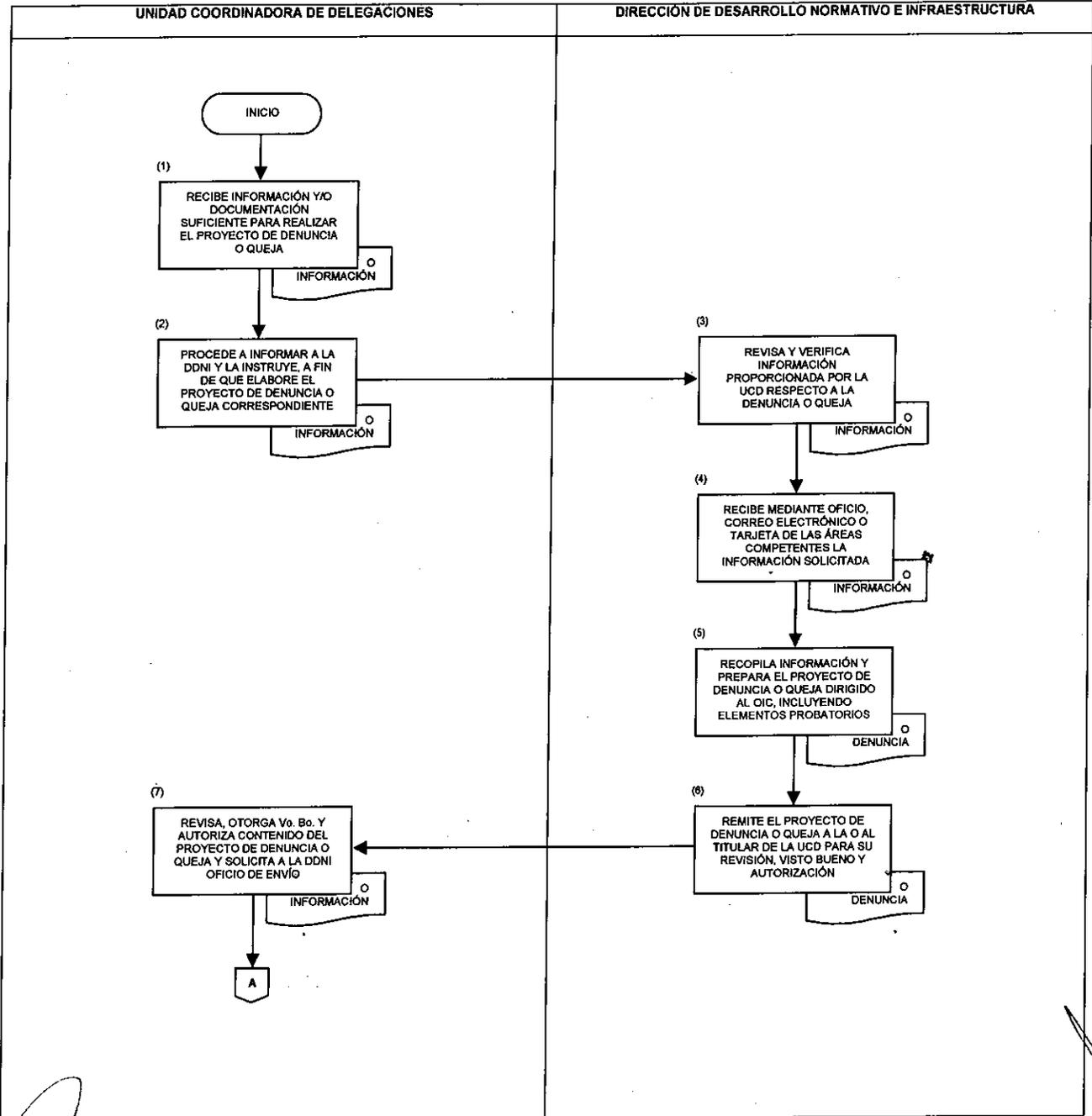
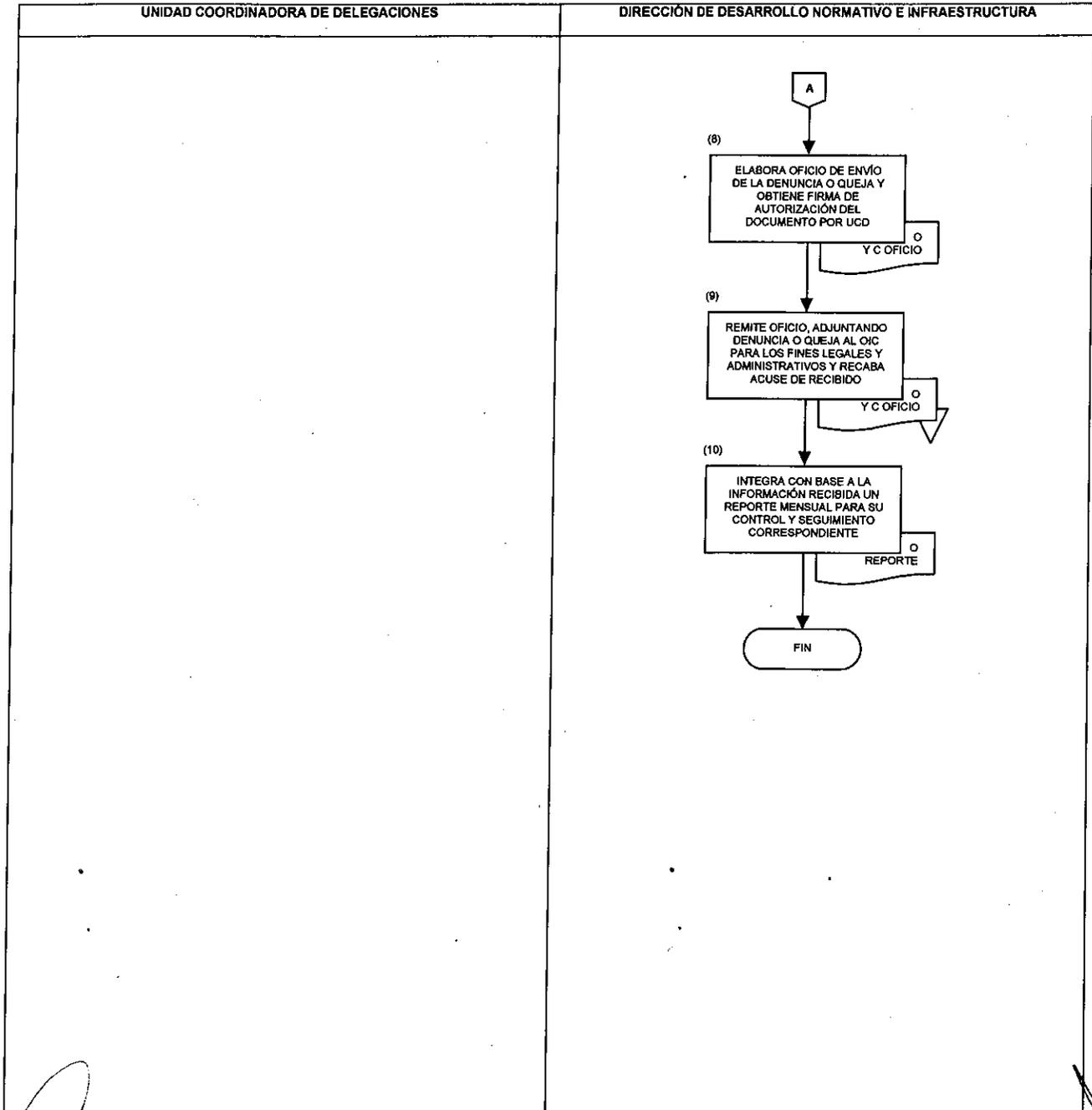




DIAGRAMA DE FLUJO



GESTIÓN DE DENUNCIAS O QUEJAS PRESENTADAS ANTE EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL
114-DDNI.02-1
04-NOV-11



SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

REGISTRO DE REVISIONES

NÚMERO DE REVISIÓN: 1

FECHA: México, D.F. a 04 de Noviembre de 2011

DESCRIPCIÓN: Actualización del Lenguaje incluyente, según la norma mexicana de igualdad laboral entre hombres y mujeres.

ELABORÓ

Firma:

Nombre: Jorge Luis Mendoza Sánchez

Cargo: Director de Desarrollo Normativo e Infraestructura

REVISÓ

Firma:

Nombre: José Luis Garcidueñas Murillo

Cargo: Director General Adjunto de Gestión y Supervisión a Delegaciones Federales

APROBÓ

Firma:

Nombre: Francisco Luna Contreras

Cargo: Titular de la Unidad Coordinadora de Delegaciones

Unidad Coordinadora de Delegaciones
Dirección de Desarrollo Normativo e Infraestructura