

ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS  
116-DAC.03-0  
15-OCT-12

SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES



**SEMARNAT**

## NOMBRE

**ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS**

## OBJETIVO

Atender las peticiones ciudadanas turnadas a la SEMARNAT a través de la Red Federal de Servicio a la Ciudadanía de la Presidencia de la República y del sitio web "Contacto Ciudadano" mediante el Sistema de Registro y Atención a Usuarios(as) y el Sistema de Control de Gestión de la UCPAST, a efecto de dar cumplimiento al Derecho Constitucional de Petición Ciudadana.

## PROCESO

*ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A LA DEMANDA CIUDADANA*



## DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

### DEFINICIONES:

**Derecho de petición (Art. 8 Constitucional):** “los funcionarios y empleados públicos respetaran el ejercicio del derecho de petición, siempre que esta se formule por escrito, de manera pacífica y respetuosa; pero en materia política sólo podrán hacer uso de ese derecho los ciudadanos de la República. A toda petición deberá recaer un acuerdo escrito de la autoridad a quien se haya dirigido, la cual tiene obligación de hacerlo conocer en breve término al peticionario”.

**Unidad administrativa competente (UR).**- Áreas adscritas a la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales y a los organismos sectorizados que, conforme a sus atribuciones reglamentarias, atienden y dan respuesta a las peticiones ciudadanas.

**Sitio web “Contacto Ciudadano”:** Ubicado en la página web de la SEMARNAT, mediante el cual la ciudadanía envía sus peticiones, solicitudes, opiniones o propuestas. A este sitio se puede acceder por dos vías, la primera a través de la liga “contacto”, que se encuentra en la parte superior derecha de la página principal de la SEMARNAT y la segunda a través de la liga “Orientación, solicitudes de información, quejas y denuncias”, ubicada en el sitio “ACERCATE y PARTICIPA CON LA SEMARNAT”, que se encuentra también en la página principal de SEMARNAT.

**Sistema de Registro y Atención a Usuarios (as):** Este sistema funciona como administrador del sitio Contacto Ciudadano, esta a cargo de la Dirección General de Informática y Telecomunicaciones y a través de éste la UCPAST recibe las peticiones ciudadanas.

**Oficina de Espacio de Contacto Ciudadano:** Esta a cargo de la Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental y su objetivo es atender las solicitudes de trámites y servicios que son competencia de la SEMARNAT.

ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS  
116-DAC.03-0  
15-OCT-12

SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES



**SEMARNAT**

**ACRÓNIMOS:**

**DGAPAC.-** Dirección General Adjunta de Participación y Atención Ciudadana.

**RFSC.-** Red Federal de Servicio a la Ciudadanía de la Presidencia de la República.

**SIRAU.-** Sistema de Registro y Atención a Usuarios

**SEMARNAT.-** Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

**UCPAST.-** Unidad Coordinadora de Participación Social y Transparencia.

**UR.-** Unidad Administrativa Competente.

## POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Las peticiones ciudadanas son atendidas en cumplimiento al Artículo 8° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el cual señala la obligación de la autoridad de dar respuesta a las peticiones ciudadanas que las y los particulares dirijan por escrito a las autoridades.
- La UCPAST gestiona las respuestas a las peticiones ciudadanas en cumplimiento a lo dispuesto en la fracción VI y primera parte de la fracción VII del Artículo 12 del Reglamento Interior de esta Secretaría.
- La UCPAST dará respuesta a aquellas peticiones con las que cuente información, aun cuando no sean de su competencia.
- Para la formulación de respuestas, deberán ser apreciados en conciencia los hechos planteados, y éstas serán amables, claras, precisas y congruentes con la petición. Las negativas y declaraciones de incompetencia deberán fundamentarse y motivarse.
- Las peticiones ciudadanas son recibidas por dos vías: a través de la RFSC y del sitio web "Contacto Ciudadano".
- Para la atención de las peticiones turnadas por la RFSC se seguirán las siguientes políticas:
  - La RFSC turna las peticiones ciudadanas a la Oficina de la o del C. Secretario, mismas que remite a la UCPAST para que ésta se encargue de gestionar las respuestas.
  - En caso de que la UCPAST determine que la SEMARNAT no tiene competencia para atender la petición, tendrá 5 días siguientes a la recepción de la misma para informar vía correo electrónico a la RFSC.
  - Para la atención de las peticiones turnadas por la RFSC las Unidades Administrativas conforme a lo establecido en los "Lineamientos que regulan la atención de peticiones que turna la RFSC" (Anexo 1), tienen un plazo de 25 días



naturales contados a partir de la fecha de recepción del asunto en la oficina de la o del Titular del Ramo para emitir una respuesta a la o al peticionario.

- La UCPAST envía el seguimiento y las respuestas a las peticiones a la RFSC vía correo electrónico a la dirección: seguimiento\_ac@presidencia, indicando el número de folio asignado por la RFSC.
- Para la atención de las peticiones turnadas por el sitio web "Contacto Ciudadano", ubicado en el portal electrónico de la SEMARNAT, se seguirán las siguientes políticas:
  - La UCPAST gestiona la atención de las peticiones turnadas por el sitio de Contacto Ciudadano, ubicado en el portal electrónico de la SEMARNAT, a través del Sistema de Registro y Atención a Usuarios(as) (SIRAU).
  - La Dirección General de Informática y Telecomunicaciones es la responsable de la administración del SIRAU.
  - El personal de la UCPAST elige las respuestas existentes en el SIRAU para las peticiones recurrentes que realiza la ciudadanía. Por ejemplo: solicitudes de trabajo, verificación vehicular, denuncias ambientales, entre otras.
  - La UCPAST tiene un plazo de 5 días naturales contados a partir de la fecha de recepción del asunto en el SIRAU, para emitir una respuesta a la o al ciudadano.
  - Cuando la UCPAST no cuente con la información para emitir la respuesta, la canaliza vía correo electrónico a las UR competentes del sector ambiental y en el caso de trámites y servicios a la Oficina de Espacio de Contacto Ciudadano de la Secretaría por medio de SIRAU.
  - Las respuestas a las peticiones ciudadanas turnadas a la Oficina de Espacio de Contacto Ciudadano a través del SIRAU son responsabilidad de la Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental.
  - Las respuestas a las peticiones ciudadanas turnadas a las UR competentes del sector ambiental vía correo electrónico son responsabilidad de dichas UR y corresponde a la UCPAST dar seguimiento a su conclusión.

ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS  
116-DAC.03-0  
15-OCT-12



SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES

**SEMARNAT**

## INDICADORES

Nombre del Indicador: Número de peticiones ciudadanas recibidas

Responsable de obtenerlo: Dirección de Atención Ciudadana

Periodicidad: Mensual

Unidad de Medición: Número de peticiones ciudadanas atendidas/numero de peticiones recibidas

*Handwritten signature and initials.*

*Large handwritten signature and initials.*



**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
Dirección de Atención Ciudadana	1	Recibe peticiones ciudadanas e identifica si son a través de la RFSC o del sitio contacto ciudadano.
	2	ES PETICIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LA RFSC Recibe, a través del Sistema de Control de Gestión de la UCPAST, las peticiones ciudadanas turnadas por la RFSC a la SEMARNAT.
	3	Determina si la SEMARNAT tiene competencia para dar respuesta a la petición.
	4	SEMARNAT NO TIENE COMPETENCIA Informa vía correo electrónico a la RFSC que la SEMARNAT no tiene competencia de acuerdo a su Reglamento Interno para atender la petición, lo descarga en el Sistema de Control de Gestión de la UCPAST y archiva en expediente. Continúa en actividad 14.
	5	SEMARNAT TIENE COMPETENCIA Analiza la información contenida y determina si la UCPAST tiene competencia para dar respuesta.
	6	LA UCPAST TIENE COMPETENCIA Elabora la propuesta de oficio de respuesta a la o al peticionario, indicando el número de folio asignado por la RFSC y lo somete a aprobación de la DGAPAC y de la o del Titular de la UCPAST y en su caso incorpora las observaciones sugeridas.
	7	Envía el oficio de respuesta a la o al peticionario por el servicio de correspondencia o por correo electrónico (según sea el caso), enviando copia a la RFSC.
	8	Descarga en el Sistema de Control de Gestión de la UCPAST el acuse del oficio de respuesta con el cual se atendió la petición y archiva en expediente. Continúa en actividad 14.
	9	LA UCPAST NO TIENE COMPETENCIA Elabora propuesta de oficio para canalizar la petición a la UR competente y lo somete a aprobación de la DGAPAC y de la o del Titular de la UCPAST y en su caso incorpora las observaciones sugeridas.



**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
	10	Envía el oficio a la UR a través del servicio de correspondencia de la Secretaría.
	11	Remite vía correo electrónico copia a la o al petionario del oficio enviado para atención de la UR.
	12	Remite vía correo electrónico a la RFSC copia del oficio enviado para atención de la UR, indicando el número de folio asignado por la RFSC.
	13	Recibe de la UR copia del oficio mediante el cual se da respuesta a la o al petionario, lo envía vía correo electrónico a la RFSC, descarga en el Sistema de Control de Gestión y archiva en expediente. Nota: En caso de que la respuesta a la petición sea de rechazo por parte de la UR por incompetencia continúa en actividad 9.
	14	Elabora una relación de todos los asuntos recibidos y atendidos en el mes correspondiente, la remite vía electrónica a la RFSC. Nota: Esta relación incluye los asuntos que no fueron atendidos por incompetencia. Continúa en la actividad 26.
		<b>ES PETICIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DEL SITIO CONTACTO CIUDADANO</b>
	15	Recibe, a través del SIRAU, las peticiones ciudadanas que ingresan a la Semarnat por el sitio "Contacto Ciudadano".
	16	Analiza la petición y determina si cuenta con la información para dar la respuesta.
	<b>CUENTA CON INFORMACIÓN PARA DAR RESPUESTA</b>	
17	Determina si se trata de una petición recurrente.	
	<b>ES UNA PETICIÓN RECURRENTE</b>	
18	Elige en el SIRAU la respuesta existente para este tipo de peticiones, envía la respuesta a la o al ciudadano y recibe acuse del SIRAU. Continúa en la actividad 25.	



**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
	19	<p><b>NO ES UNA PETICIÓN RECURRENTE</b> Realiza la investigación documental correspondiente a la normatividad de la SEMARNAT, elabora la respuesta, la envía a la o al ciudadano a través del SIRAU y recibe acuse del mismo sistema. Continúa en la actividad 25.</p>
	20	<p><b>NO CUENTA CON INFORMACIÓN PARA DAR RESPUESTA</b> Determina si es una petición de trámites y servicios o de información técnica.</p>
	21	<p><b>ES DE TRÁMITES Y SERVICIOS</b> Envía a través del SIRAU la petición a la Oficina de Espacio de Contacto Ciudadano para su atención y recibe notificación de que fue recibida. Continúa en la actividad 25.</p>
	22	<p><b>ES DE INFORMACIÓN TÉCNICA</b> Determina la UR competente y le envía para su atención la petición vía correo electrónico.</p>
	23	<p>Le informa vía correo electrónico a la o el ciudadano los datos de la UR que atenderá su solicitud.</p>
	24	<p>Da seguimiento a la petición enviada a la UR competente y recibe copia vía correo electrónico de la respuesta remitida a la o al ciudadano</p>
	25	<p>Elabora relación de los asuntos recibidos en el SIRAU.</p>
	26	<p>Genera el reporte mensual de las peticiones atendidas en la SEMARNAT (RFSC y Sitio Contacto Ciudadano) y lo envía a la Oficina de la o del C. Secretario, a las UR y a las instancias correspondientes.</p>
	27	<p>Archiva la documentación generada en el expediente correspondiente para su control.</p>

<b>TOTAL DE ACTIVIDADES:</b>	27
<b>PRODUCTO O SERVICIO:</b>	Atención a peticiones ciudadanas
<b>PROCEDIMIENTO(S):</b>	No aplica



DIAGRAMA DE FLUJO

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

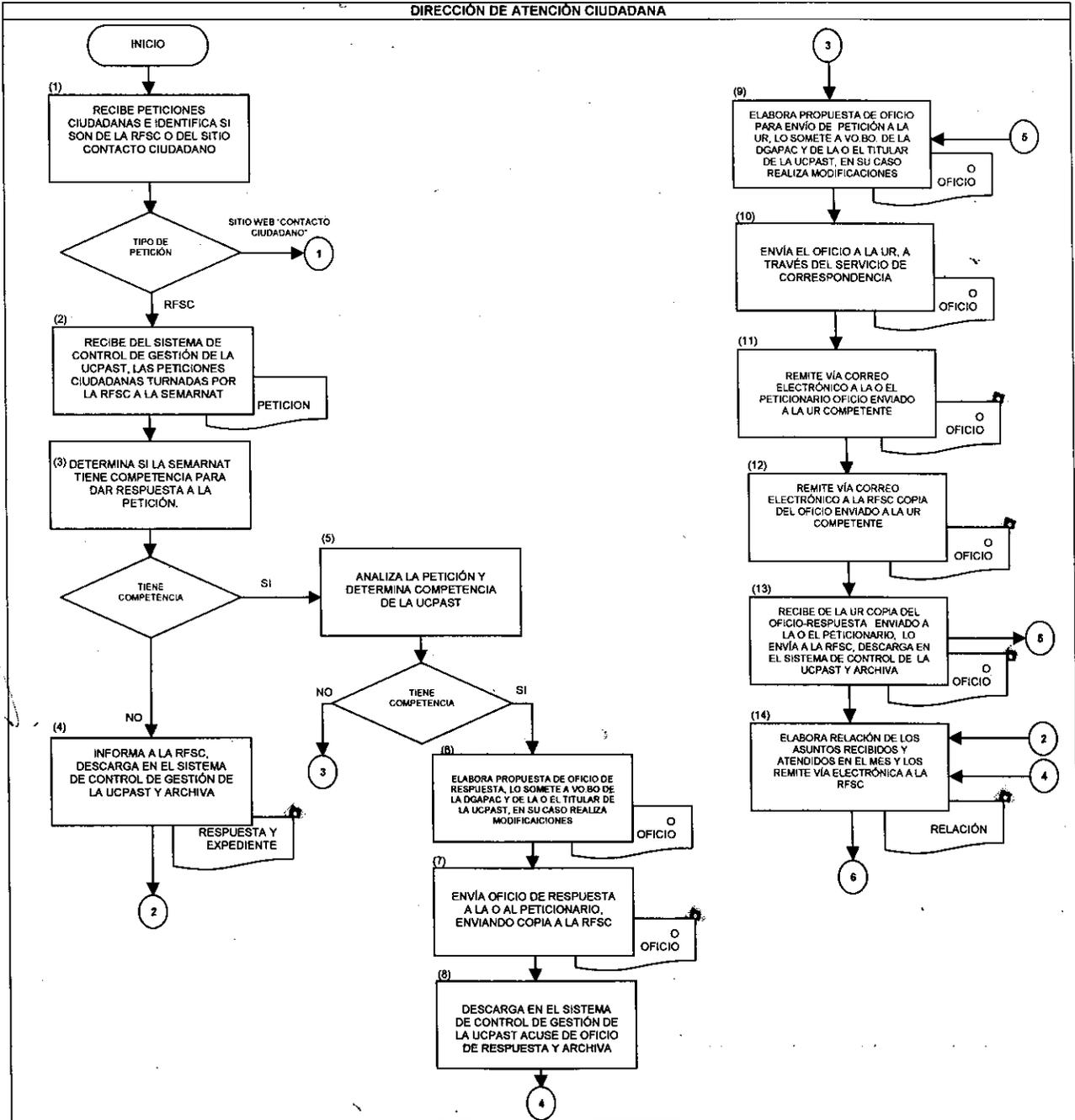
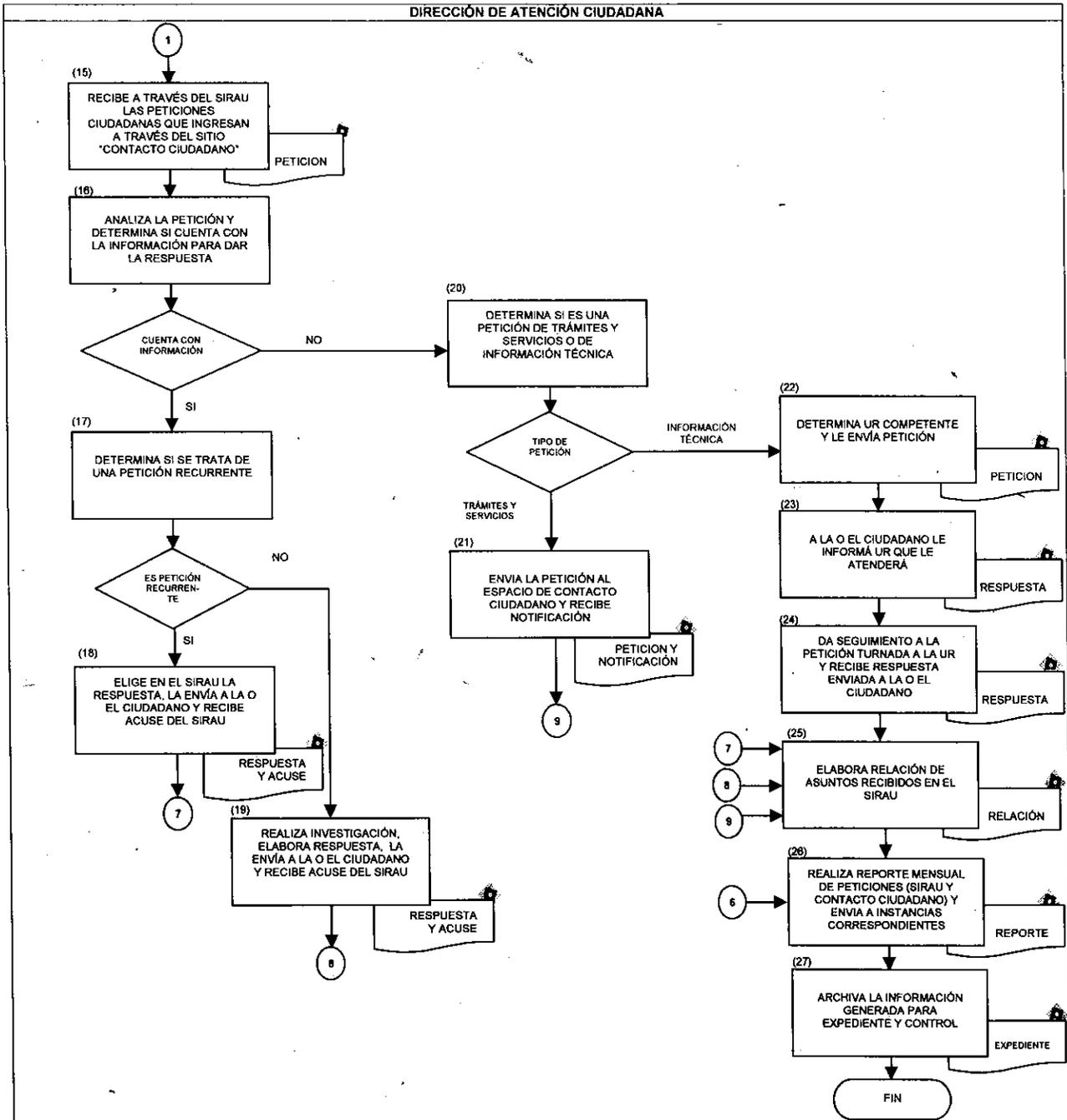




DIAGRAMA DE FLUJO

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA



ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS  
116-DAC.03-0  
15-OCT-12

SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

ANEXO 1

**NOMBRE: LINEAMIENTOS QUE REGULAN LA ATENCIÓN DE PETICIONES QUE TURNA LA RED FEDERAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA A LAS ENTIDADES Y DEPENDENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL**

**LINEAMIENTOS QUE REGULAN LA ATENCIÓN DE PETICIONES QUE TURNA LA RED FEDERAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA A LAS ENTIDADES Y DEPENDENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL**

**APLICACIÓN**

1. Los presentes lineamientos aplican para la atención de las peticiones que la Red Federal de Servicio a la Ciudadanía (RFSC) turna a las entidades o dependencias de la Administración Pública Federal.

**RED FEDERAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

2. La RFSC está adscrita a la Oficina de la Presidencia de la República y es la encargada de atender las peticiones que los ciudadanos dirigen al Presidente de la República y asegurar su debida gestión por parte de las áreas que correspondan.
3. La RFSC tiene como fin recibir, atender, dar trámite y seguimiento a las peticiones que sean competencia de la Administración Pública Federal (APF). Cuando las peticiones sean competencia de cualquier otro orden de gobierno, las acusará de recibo y orientará a los peticionarios sobre las autoridades que puedan resolver el fondo de las mismas.
4. La RFSC está integrada de la siguiente forma:
  - a) Titular
  - b) Dirección General Adjunta de Vinculación y Comunicación Institucional
  - c) Dirección General Adjunta de Atención Ciudadana y a Organizaciones Sociales
  - d) Dirección de Integración de Peticiones y Análisis
  - e) Dirección de Seguimiento y Revisión
  - f) Secretaría Técnica

**ENLACES**

5. Cada entidad o dependencia deberá designar a un servidor público que sea el enlace oficial ante la RFSC, nivel Director General u homólogo, en adelante. En caso de cambio de designación, la entidad o dependencia deberá notificarlo de manera inmediata a la RFSC.
6. Los enlaces designados serán los responsables ante la RFSC de la atención ciudadana en su entidad o dependencia, y deberán cumplir con lo establecido en estos lineamientos.
7. Para cumplir este fin se podrá auxiliar de un enlace operativo quien deberá dar atención a las necesidades que surjan en las diferentes áreas de la RFSC. Es responsabilidad del enlace oficial dar a conocer todos sus datos de contacto así como mantenerlos actualizados.

**RECEPCIÓN**

8. La Red Federal de Servicio a la Ciudadanía cuenta con los siguientes medios de captación de peticiones ciudadanas:

ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS  
116-DAC.03-0  
15-OCT-12

SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES



SEMARNAT

- a) ~~Atención directa- En sus oficinas de Palacio Nacional o en la Residencia Oficial de Los Pinos~~
- b) Correo postal- Se recibe en Palacio Nacional o en la Residencia Oficial de los Pinos
- c) Página Web- A través del portal de internet de Presidencia de la República
- d) Correo electrónico- Las que se escriben al correo del Presidente de la República
- e) Giras presidenciales
- f) Oficina de apoyo a las actividades de la esposa del C. Presidente
- g) Redes Sociales(Twitter)- Se identifican en estos medios las peticiones dirigidas al C. Presidente
- h) Otros-

INTEGRACIÓN

9. Dentro de la RFSC, la Dirección de Integración de Peticiones y Análisis (DIPA) es la encargada de la captura de los documentos recibidos a través de cualquier medio de captación. Se capturará toda la información relativa a sus datos personales, ocupación, medio de captación, asunto.
10. Una vez capturados, la DIPA asignará a cada petición un número de folio, antecederá al número una letra, dependiendo de la clasificación del asunto (G-21344884, T-232324334, etc.). A continuación la clasificación:
  - a. G- gira presidencial
  - b. P- programas gubernamentales
  - c. M- médicos
  - d. C- manifestaciones
  - e. A- audiencia
  - f. T- contencioso
11. Una vez capturado y asignado el número de folio, se procederá a su estudio para determinar a qué entidad o dependencia le corresponde atender las peticiones. Para la determinación de competencias los analistas se basarán en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, los Reglamentos Interiores, las reglas de operación de programas gubernamentales, así como las demás disposiciones aplicables y la información que las entidades y dependencias proporcionen a la RFSC.
12. Las entidades y dependencias, a través de sus enlaces, podrán proponer o aclarar a la DIPA criterios de turno, de forma independiente o en coordinación con otras dependencias y entidades.
13. La RFSC detectará aquellas peticiones coyunturales, las cuales serán enviadas a las entidades o dependencias correspondientes para la atención que proceda mediante un solo paquete. Estas peticiones serán enviadas electrónicamente y con el oficio correspondiente; debiendo enterar de la respuesta otorgada, pudiendo ser única para todas las peticiones si el asunto de fondo es el mismo.
14. Las peticiones que por su naturaleza se consideren como urgentes o relevantes, serán turnadas a las dependencias o entidades de conformidad con los acuerdos bilaterales que la RFSC establezca con cada entidad o dependencia en específico.

**ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS**  
**116-DAC.03-0**  
**15-OCT-12**



SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES

**SEMARNAT**

15. Cuando el objeto de la petición sea una solicitud de audiencia, será atendido de la siguiente manera:
- Se turnará a las entidades y dependencias en los siguientes casos:
    - El peticionario así lo solicite expresamente en su petición y se considere que es procedente.
    - El peticionario manifieste el objeto de la audiencia, y éste sea competencia de una entidad o dependencia.  
Esta fracción está sujeta a que el peticionario no haya sido atendido o recibido en audiencia por las autoridades competentes de la Administración Pública Federal. En este último caso, la RFSC solicitará al enlace correspondiente un informe de la atención otorgada al peticionario.
    - Cuando la petición se derive de una manifestación y por su objeto sea competencia de una o más entidades o dependencias.
  - En los demás casos, será atendida por la Dirección General Adjunta de Atención Ciudadana y a Organizaciones Sociales

**RESPUESTAS POR ORIENTACIÓN**

16. La RFSC identificará las peticiones de temas recurrentes y decidirá cuales pueden ser atendidas de manera excepcional a través de información a los ciudadanos.
17. La RFSC comunicará a cada enlace de manera específica, las peticiones que serán atendidas por orientación en la Red.
18. Las entidades o dependencias deberán proveer a la RFSC información para dar respuesta a dichas peticiones, las cuales no generarán turno.
- La información que provean las dependencias, deberá ser completa y clara, informando a los ciudadanos requisitos, trámites, costos y deberán proporcionar el nombre, cargo y datos de contacto, servidor público o área responsable. Dicha información deberá ser actualizada de forma permanente por las entidades y dependencias.
19. Cuando la entidad o dependencia cuente con delegaciones, deberá proporcionar a la RFSC un listado de sus delegados, subdelegados y en su caso, los servidores públicos responsables en las entidades de programas gubernamentales; el cual deberá contener sus nombres completos, domicilios, números telefónicos y correos electrónicos. Este listado deberá ser actualizado de forma permanente.
20. En todos los casos atendidos por orientación sobre estos temas, la RFSC proporcionará a los peticionarios un número de folio, con el cual podrán dirigirse a las autoridades de la Administración Pública Federal que la información señale, y en su caso, a las delegaciones, subdelegaciones y servidores públicos de las dependencias en los estados.
21. La RFSC enviará a las entidades y dependencias de forma mensual, un listado de los peticionarios atendidos por orientación sobre temas de su competencia.

**ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS**  
**116-DAC.03-0**  
**15-OCT-12**

SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES



**SEMARNAT**

22. Cuando un ciudadano contacte a algún servidor público de la Administración Pública Federal, a partir de la orientación y folio que le generó la RFSC derivado de su petición original, se le deberá brindar a éste una atención personalizada, y llevar un registro de los números de folio de los ciudadanos, el cual enviarán a sus respectivas áreas de atención ciudadana o coordinadores de delegaciones. En la atención, se deberá profundizar en torno a cada planteamiento; mediante información, asesoría, gestión, acompañamiento, solución de conflictos, entre otros. Se evitará en todo momento ampliar el número de turnos y trámites.
23. Los enlaces reportarán de forma mensual, dentro de los primeros cinco días hábiles del mes, las peticiones atendidas por su dependencia o delegaciones y el seguimiento o resultado de su atención, que hayan sido reportadas en los listados de los numerales 21 y 22.

**TURNOS**

24. Cuando las peticiones no versen sobre los temas mencionados en el apartado anterior, la RFSC generará un turno a la entidad o dependencia, los cuales se harán llegar mediante SEPOMEX, correo electrónico, mensajería de la RFSC, e intercambio gubernamental de las dependencias y entidades.
25. En los casos que determine la RFSC, además de la orientación referida, podrá generar un turno a las dependencias.
26. En el mismo turno, la RFSC notificará al ciudadano del turno de su petición, anexando copia del mismo.
27. La RFSC podrá convocar reuniones bilaterales con las entidades y dependencias para establecer, aclarar criterios de turno o capacitar al personal de estas instituciones que se encuentra involucrado en la atención de las peticiones.
28. La DIPA notificará semanalmente a las dependencias y entidades de la APF, sobre todas aquellas peticiones que hayan sido turnadas por medio electrónico.

**REQUISITOS DE RESPUESTAS**

29. Este apartado solamente aplica para aquellas peticiones que sean turnadas de acuerdo al apartado anterior.

**Requisitos temporales**

30. Las entidades y dependencias deberán proporcionar una respuesta por escrito a los peticionarios dentro de los 25 días naturales a partir de su recepción, marcando copia de la respuesta a la RFSC, conforme lo dispuesto en estos lineamientos.
31. Se considerarán como vencidas aquellas peticiones que transcurrido el plazo señalado en el numeral anterior no hayan recibido respuesta, o su respuesta sea mayor a 25 días sin que se haya extinguido dicha obligación de las entidades o dependencias.

ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS  
116-DAC.03-0  
15-OCT-12

SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES



32. Cuando las entidades o dependencias se estimen incompetentes, deberán comunicar y motivar a la RFSC su incompetencia dentro de los diez días naturales siguientes a su recepción, con el objeto de que sea cancelado el turno; de no hacerlo, una vez transcurrido el plazo dispuesto en el numeral 30 se considerará sin respuesta.
33. Cuando a las entidades o dependencias se les notifique del despacho o turno de peticiones y detecten el faltante o la no recepción de alguna petición, deberán comunicar y notificar a la RFSC dentro de los dos días hábiles siguientes a su notificación, con el objeto de que sea suspendido su cumplimiento, de no hacerlo, una vez transcurrido el plazo dispuesto en el numeral 30 se considerará sin respuesta.

Requisitos formales

34. Las entidades y dependencias deberán dirigir la respuesta al peticionario, marcando copia de la respuesta al titular de la RFSC o al Director de Seguimiento y Revisión, haciendo siempre referencia al folio asignado por la Presidencia, a través de correo electrónico se deberán dirigir únicamente a la dirección: [seguimiento\\_ac@presidencia.gob.mx](mailto:seguimiento_ac@presidencia.gob.mx).

Las respuestas a las peticiones deben contener lo siguiente:

- El folio de presidencia
- Número y fecha del oficio por el cual se proporcionó la información.
- Nombre, cargo y firma del servidor público responsable de la información.

Requisitos materiales

35. Las respuestas de las dependencias deben ser congruentes con las peticiones y proporcionar información veraz.
36. Las respuestas deben estar formuladas en un lenguaje claro, de forma tal que los ciudadanos comprendan el contenido de la misma.
37. La información de la respuesta en el ámbito de su competencia debe ser completa, indicando cómo se atiende cada uno de los temas especificados en la petición.
38. En todos los casos, las respuestas deben estar fundadas y motivadas conforme a derecho.
39. Las respuestas deben en la medida de lo posible, resolver el fondo de las peticiones.
40. Las respuestas de las entidades y dependencias de la Administración Pública Federal que no cumplan con estos criterios, se considerarán como no respondidas, mismas que se estarán reenviando posteriormente para su corrección.

SEGUIMIENTO

41. La Dirección de Seguimiento y Revisión (DSR) de la RFSC será la encargada de llevar el control y evaluar las respuestas de las entidades y dependencias.

ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS  
116-DAC.03-0  
15-OCT-12

SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES



SEMARNAT

42. La clasificación del estado de las respuestas corresponde a la DSR de acuerdo con los siguientes criterios:

- a. Sin respuesta. No se ha recibido información de la dependencia sobre el trámite del asunto.
- b. En proceso. Se ha atendido la petición, sin embargo no se ha concluido su trámite.
  - i. Información adicional. La entidad o dependencia solicita al interesado información sobre su petición para estar en condiciones de emitir una resolución.
  - ii. Transferido para su atención
    1. La oficina de enlace turna el asunto para su atención a otra área de la entidad o dependencia.
    2. La dependencia informa al ciudadano que está evaluando la petición para emitir un dictamen.
    3. Toda notificación de la dependencia, en la cual no se identifique la resolución concluyente a la petición.
    4. La dependencia informa que transfirió el asunto a otra instancia, pero le solicita a ésta respuesta para poder informar a la RFSC.
- c. Concluidas. Se ha resuelto el fondo de la petición
  - i. Resolución positiva. Se notifica al ciudadano de manera clara y precisa que se le otorga lo solicitado.
  - ii. Resolución negativa. Se notifica al ciudadano de manera clara y precisa que no es posible otorgarle lo solicitado. Dicha negativa debe estar fundada y motivada.
  - iii. Canalizada a instancia no susceptible de seguimiento. La dependencia canaliza el asunto a una instancia gubernamental o no gubernamental y no susceptible de seguimiento. El asunto es turnado por la RFSC a los gobiernos estatales y/o poder judicial.
  - iv. Imposibilidad administrativa y/o Legal. La dependencia informa al ciudadano que su petición está fuera de sus atribuciones y se encuentra imposibilitada legal o administrativamente para acceder a ella.
  - v. Procesos judiciales y/o administrativos. La dependencia informa que la resolución del asunto implica un proceso judicial y/o administrativo.
  - vi. Información de Requisitos y Trámites. La dependencia sin haber otorgado dicho beneficio, le informa sobre los requisitos y/o pasos a seguir para poder acceder a su petición.
  - vii. Cancelado
    1. Por duplicidad. Cuando la dependencia detecta e informa a la RFSC que el asunto en cuestión ya se atendió o se encuentra en proceso de atención y se le ha enviado de nueva cuenta con diferente número de folio.
    2. Por desinterés.
      - 2.1 La dependencia informa a la RFSC, que después de citado, el solicitante no se presentó.

ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS  
116-DAC.03-0  
15-OCT-12



SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

- 2.2 El ciudadano informa a la RFSC no haber realizado la petición que se le imputa, por haber sido utilizado su nombre por terceras personas, aportando elementos probatorios.
- 2.3 El ciudadano se desiste de su petición.
- 2.4 Después de transcurrido un año, sin que registren seguimientos adicionales.
- 2.5 Cuando la RFSC solicita al ciudadano información complementaria para atender adecuadamente su petición y éste no la proporciona.
- 2.6 La dependencia informa a la RFSC que se ha intentado localizar al ciudadano, en la dirección y teléfonos que proporcionó en su petición, sin embargo éstos no existen.
3. Por retorno. La dependencia devuelve a la RFSC el asunto por no ser de su competencia
4. Análisis de queja. La dependencia devuelve el folio a la RFSC debido a que no coincide el oficio de turno con los anexos, no se adjunta la petición, no se adjunta la información que se menciona en la petición del interesado, carecen de datos para localizar al ciudadano o bien no cuentan con registro de recepción del folio.
5. Por No Atención Oportuna. La dependencia informa a la RFSC que la petición ciudadana le fue turnada fuera de tiempo.
43. Las respuestas institucionales se considerarán excluidas de acuerdo a los siguientes criterios:
- Sin folio. La entidad o dependencia no incluye en la respuesta institucional el número de folio asignado por la RFSC.
  - Folio erróneo. Cuando el número de folio de la respuesta institucional es incorrecto o bien el nombre del ciudadano no coincide con el registrado en el sistema.
  - Respuesta institucional incorrecta. La respuesta institucional no corresponde con la solicitud del peticionario.
  - Sin anexos. En la respuesta institucional no se adjunta el oficio a través del cual se brinda una respuesta al ciudadano.
  - Ilegibles. Las respuestas institucionales son incomprensibles e indescifrables.
  - Sin Contenido. La respuesta institucional no plasma claramente la atención que brindó al ciudadano.
44. Cualquier aclaración sobre la evaluación y seguimiento de las respuestas será atendida por la DSR.
45. En los siguientes casos, los turnos de peticiones no recibirán seguimiento:
- Peticiones para las cuales existan procesos jurisdiccionales o procedimientos administrativos específicos. (juicios laborales, juicios agrarios, procedimientos penales, entre otros).
  - Peticiones en las que se formulen denuncias contra servidores públicos, éstos casos serán canalizados a la Secretaría de la Función Pública para que sean atendidos de conformidad con la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.



En estos casos, la oficina de enlace deberá informar a la RFSC qué área atenderá las peticiones y el mecanismo de atención, para que se consideren concluidas. Esto no exime que si las entidades o dependencias así lo consideran pueden enviar respuestas sobre los mismos a la RFSC.

46. Las peticiones turnadas a las entidades y dependencias mediante las cuales se presenten proyectos de política pública, deberán ser atendidas mediante una comunicación por escrito al peticionario al que se le informe la recepción de su proyecto y el trámite correspondiente, marcando copia a la RFSC.
47. Las peticiones que sean competencia de las entidades o dependencias y que no puedan ser resueltas de forma positiva por no existir un programa específico al cual incorporarlas, deberán responderse mediante orientación, asesoría y provisión de información.

#### RECORDATORIOS

48. Cuando una entidad o dependencia no brinde respuesta a los peticionarios, dentro del plazo de 25 días naturales a partir de su recepción, o ésta no cumpla con los requisitos señalados en estos lineamientos, la RFSC enviará recordatorios, los cuales pueden ser:
  - a. Individuales. Son aquellos que se emiten con base al reclamo individual del peticionario al no recibir respuesta de la entidad o dependencia.
  - b. Generales. Se envía a las entidades y dependencias un listado general con los números de folio vencidos del periodo correspondiente, los cuales podrán ser mensuales, cuatrimestrales o anuales.
49. Cuando la RFSC ha emitido más de dos recordatorios individuales, ésta podrá turnar el asunto a la Secretaría de la Función Pública a fin de que se turne al Órgano Interno de Control de la Dependencia o Entidad correspondiente, para que éste intervenga.

#### ACLARACIONES

50. Cuando un peticionario que se haya dirigido al Presidente y haya sido atendido por la RFSC, se inconforme con la respuesta de la entidad o dependencia a la cual fue canalizado su asunto, la RFSC mandará un oficio de aclaración al servidor público responsable, el cual deberá responder mediante informe detallado dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción.
51. También será aplicable el numeral anterior en el caso de las peticiones que a partir de las respuestas por orientación de la RFSC, sean atendidas por las oficinas estatales de las entidades y dependencias.

#### EVALUACIÓN

52. La RFSC, a través de la DSR, evaluará de forma mensual la atención de peticiones que turne a las entidades y dependencias de la APF.
53. La evaluación considerará los siguientes elementos:
  - a. Tiempo de respuesta

ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS  
116-DAC.03-0  
15-OCT-12



SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES

**SEMARNAT**

b. Peticiones atendidas

c. Peticiones concluidas

d. Peticiones concluidas en sentido positivo

54. La evaluación mensual será remitida oficialmente al enlace; previo al envío a los titulares, contando con 48 horas a partir de su recepción para solicitar la aclaración de la misma.

#### TRANSITORIOS

La aplicación de estos lineamientos será a partir del 1º de abril de 2012. Las modificaciones a los presentes Lineamientos en cuanto a los siguientes numerales 52, 53 y 54 entrarán en vigor a partir del 1 de mayo de 2012, para efectos de la calificación.

*[Handwritten signature]*



*[Handwritten mark]*

ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS  
116-DAC.03-0  
15-OCT-12

SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES



SEMARNAT

### REGISTRO DE REVISIONES

**NÚMERO DE REVISIÓN:** 0  
**FECHA:** México, D.F. a 15 de octubre de 2012  
**DESCRIPCIÓN:** Procedimiento de nueva creación

ELABORÓ

Firma:

Nombre: José Luis Juan Bravo Soto

Cargo: Director de Atención Ciudadana

REVISÓ

Firma:

Nombre: Berta Helena de Buen Richkarday

Cargo: Directora General Adjunta de Participación y Atención Ciudadana

APROBÓ

Firma:

Nombre: Mateo Alfredo Castillo Ceja

Cargo: Titular de la Unidad Coordinadora de Participación Social y Transparencia

