

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS Y ENTREGA DE RESOLUTIVOS
A TRAVÉS DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS (CIS)
124-SPFS.15-1
31-MAR-10

SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES



SEMARNAT

NOMBRE

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS Y ENTREGA DE RESOLUTIVOS
A TRAVÉS DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS (CIS)

OBJETIVO

Garantizar que los servicios se brinden con una atención integral, con la transparencia y calidad, mediante la evaluación de la realidad del servicio a través de la opinión del usuario, recibiendo solicitudes y entregando los resolutivos e identificando áreas de oportunidad y de mejora continua que faciliten el proceso correspondiente, con el propósito de que el usuario o Promovente cuente con una respuesta eficiente, eficaz y oportuna por parte de las áreas sustantivas y de apoyo que conforman la Delegación Federal en el Estado.

PROCESO

SERVICIOS AL PÚBLICO



DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

DEFINICIONES:

Cartas Compromiso al Ciudadano.- Estándares de calidad con que se compromete la Delegación Federal ante los Promoventes para medir la calidad del servicio que brinda.

Cédula de Satisfacción.- Formulario donde el Usuario plasma su grado de satisfacción sobre el trato recibido por el personal adscrito a la Delegación Federal en el Estado que atendió su trámite.

Departamento del Centro Integral de Servicios.- Modelo de servicio integral de la gestión ambiental, que ofrece atención, recepción y respuesta de todos los trámites y servicios en materia de vida silvestre, forestal y suelos, impacto y riesgo ambiental, materiales y actividades riesgosas, calidad del aire y zona federal marítimo terrestre y ambientes costeros, de manera eficiente, oportuna, transparente y con calidad certificada.

Correspondencia.- Toda aquella documentación que se ingresa que es distinta a un trámite.

Encuestas de Evaluación.- Resultado del llenado de las "Cédulas de Satisfacción" que muestra la percepción del Usuario sobre la atención y servicio que recibió en la quincena inmediata anterior.

Estándar de Calidad.- Grado de compromiso que asume la Delegación Federal ante el Usuario al otorgar un servicio.

Módulo de Asesoría Técnica.- Área de trabajo incorporada al Departamento del Centro Integral de Servicios (CIS) acondicionada para atender específicamente a los Promoventes cuando requieren asesoría técnica.

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS Y ENTREGA DE RESOLUTIVOS
A TRAVÉS DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS (CIS)
124-SPFS.15-1
31-MAR-10



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

Módulo de Atención al Público.- Área designada del Departamento del Centro Integral de Servicios (CIS) para recibir al Usuario, asesorarlo sobre los requisitos para la obtención de trámites o asesoría técnica, realizar la recepción de documentos y correspondencia, ingresar la información de la documentación al Sistema Nacional de Trámites (SINAT), entregar documentación de los Promoventes y correspondencia a las áreas de la Delegación Federal, dar seguimiento al avance de los trámites requeridos por los Promoventes, entregar la respuesta afirmativa o negativa del trámite solicitado y entregar la "Cédula de Satisfacción" correspondiente.

Notificador.- Persona encargada de avisar de la existencia de un resolutive y/o entregarlo de conformidad a lo que establece la Ley Federal del Procedimiento Administrativo.

Promovente.- Persona que promueve algún trámite registrado en la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER) competencia de la Delegación Federal en el Estado.

Resolutive.- Documento que se genera como respuesta a una petición o trámite realizado por el Cliente.

Usuario.- Persona que requiere atención o de los servicios dentro del ámbito de competencia de la Delegación Federal en el Estado.

ACRÓNIMOS:

CIS.- Departamento del Centro Integral de Servicios.

COFEMER.- Comisión Federal de Mejora Regulatoria.

SEMARNAT.- Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

SINAT.- Sistema Nacional de Trámites.

SPFS.- Subdelegación de Planeación y Fomento Sectorial.





POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- El Centro Integral de Servicios (CIS), tendrá las siguientes responsabilidades:
 - ⇒ Brindar atención directa a los usuarios y promoventes de los servicios que proporcionan las áreas que integran la Delegación Federal en el Estado.
 - ⇒ Identificar con apoyo de las áreas técnicas a los clientes que como ciudadanos interesados acuden a solicitar algún servicio a esta Delegación Federal, dentro del ámbito de las atribuciones que el marco legal confiere.
 - ⇒ Recibir y registrar en el Sistema Nacional de Trámites (SINAT) las solicitudes de trámites y la correspondencia ingresada en la Delegación Federal en el Estado en un plazo máximo de 16 horas hábiles.
 - ⇒ Entregar a más tardar en 16 horas hábiles, a las áreas involucradas de la Delegación Federal, las solicitudes y documentos recibidos por los promoventes para la obtención del servicio requerido.
 - ⇒ Proporcionar los resolutivos generados en la Delegación Federal, con base en el Artículo 19 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
 - ⇒ Aplicar en forma aleatoria a los promoventes que reciben los servicios que presta la Delegación Federal, la "Cédula de Satisfacción" (anexo 4) para que una vez requisitada, sea depositada en el buzón transparente que se encuentra en el Departamento del Centro Integral de Servicios (CIS).
 - ⇒ Cumplir con lo establecido en la guía "Metodología para la aplicación de la evaluación ciudadana" emitida por la Secretaría de la Función Pública en el año 2003, identificando entre otros aspectos las siguientes mediciones:
 - a) Las de satisfacción, encaminadas a medir la opinión que sobre el trámite y el servicio tiene el Usuario.



- b) Las de desempeño, tendientes a medir cómo funciona el proceso (tiempo de espera, número de promoventes que llegan a solicitar el trámite, etc.), atributos que se ponen de manifiesto en la "Cédula de Satisfacción".
- ⇒ Brindar asesorías con apego a lo estipulado en el "Código de Conducta" de los servidores públicos de la Administración Pública Federal.
 - ⇒ Notificar ya sea vía telefónica, por fax, correo electrónico o mediante Notificador adscrito a esta Delegación Federal, los resolutiveos generados como respuesta a las solicitudes o trámites presentados.
 - ⇒ Indicar a los usuarios que no sean clientes de la dependencia, a donde deberán dirigirse (en caso de contar con la información) o aclarar que la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) no es la competencia indicada para su solicitud.
 - ⇒ Proporcionar información vía telefónica, correo electrónico o personal sobre los trámites y servicios que brinda la Delegación Federal en el Estado, llevando una bitácora donde se registren dichas atenciones.
 - ⇒ Entregar constancia del trámite recibido, indicándole al Cliente que utilizando el número de bitácora, podrá darle seguimiento vía Internet a su trámite.
- Será responsabilidad de los Titulares de cada Área de la Delegación Federal designar al Servidor Público que apoyará al Promovente para la atención en tiempo y forma del trámite requerido.
 - Toda solicitud de trámite que ingrese a la Delegación Federal en el Estado será atendida de acuerdo a los lineamientos, criterios y procedimientos correspondientes que establece la Comisión Federal de la Mejora Regulatoria (COFEMER).

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS Y ENTREGA DE RESOLUTIVOS
A TRAVÉS DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS (CIS)
124-SPFS.15-1
31-MAR-10

SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES



SEMARNAT

INDICADORES

Nombre del Indicador: Eficiencia de atención a los trámites y servicios requeridos

Responsable de obtenerlo: Centro Integral de Servicios

Periodicidad: Mensual

Unidad de Medición: Promedio de calificación obtenida a través de la Cédula de Satisfacción aplicada a los usuarios

Parámetro de referencia: 80% de calificación promedio mensual de las Cédulas de Satisfacción

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS Y ENTREGA DE RESOLUTIVOS
A TRAVÉS DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS (CIS)
124-SPFS.15-1
31-MAR-10



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
Departamento del Centro Integral de Servicios	1	Identifica si el Usuario ingresa un trámite inscrito en la Comisión Federal de la Mejora Regulatoria (COFEMER) o cualquier otro documento considerado como correspondencia que sea competencia de la Delegación Federal. <i>EL USUARIO ENTREGA CORRESPONDENCIA</i>
	2	Recibe correspondencia apegándose a los requerimientos del Usuario, procediendo a sellar y firmar dicha documentación con fecha (día, mes y año) y hora de recepción.
	3	Registra en el Sistema Nacional de Trámites (SINAT) los documentos recibidos.
	4	Turna a través del SINAT y físicamente toda la correspondencia a las áreas involucradas de la Delegación Federal en el Estado, recabando firmas de conformidad en su control interno y continúa en la actividad No. 15. <i>EL USUARIO NO ENTREGA CORRESPONDENCIA</i>
	5	Atiende al Usuario, revisa documentación y determina si es necesario ingresar la solicitud como trámite o correspondencia. Nota: En el caso, que se requiera emitir un resolutiveo dirigido al Promovente deberá realizar la actividad No. 12. <i>EL USUARIO INGRESA UN TRÁMITE</i>
	6	Recibe del Promovente la solicitud y/o la documentación del trámite que va a realizar.
	7	Revisa y define si la documentación está debidamente integrada, de acuerdo a los requisitos establecidos por la Comisión Federal de la Mejora Regulatoria.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
		<i>NO CUMPLE REQUISITOS DE ACUERDO A LA COFEMER</i>
	8	Solicita al Usuario entregar los requisitos completos y en su caso le sugiere recibir asesoría en términos de Ley, asegurando la confiabilidad a través del Sistema Nacional de Trámites y continúa en la actividad No. 1. Nota: - En el supuesto que el Usuario requiera asesoría especializada la solicita vía telefónica o de manera personal al área especializada de la Delegación Federal, con el objeto de que remita en tiempo y forma con lo solicitado. - En el caso que no requiera asesoría el Usuario, continúa en la actividad No. 1.
		<i>SÍ CUMPLE REQUISITOS DE ACUERDO A LA COFEMER</i>
	9	Registra solicitud en SINAT, genera "Constancia de requisitos entregados" que debe ser firmada por ambas partes y entrega un tanto al Usuario.
	10	Sella de recibido la solicitud y captura datos necesarios del trámite o servicio requerido en el Sistema Nacional de Trámites.
	11	Genera y entrega al Promovente el original de la "Constancia de Recepción" (anexo 1), adjuntando la copia del acuse de recibido debidamente sellada y continúa en la actividad No. 4.
		ENTREGA DE RESOLUTIVOS
	12	Solicita al Promovente acreditar su personalidad de acuerdo a lo estipulado en el Artículo 19 de la Ley Federal del Procedimiento Administrativo.
	13	Entrega al Promovente el resolutive respectivo, recabando nombre completo y firma autógrafa y anotando fecha (día, mes y año) de recibido.

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS Y ENTREGA DE RESOLUTIVOS
A TRAVÉS DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS (CIS)
124-SPFS.15-1
31-MAR-10



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

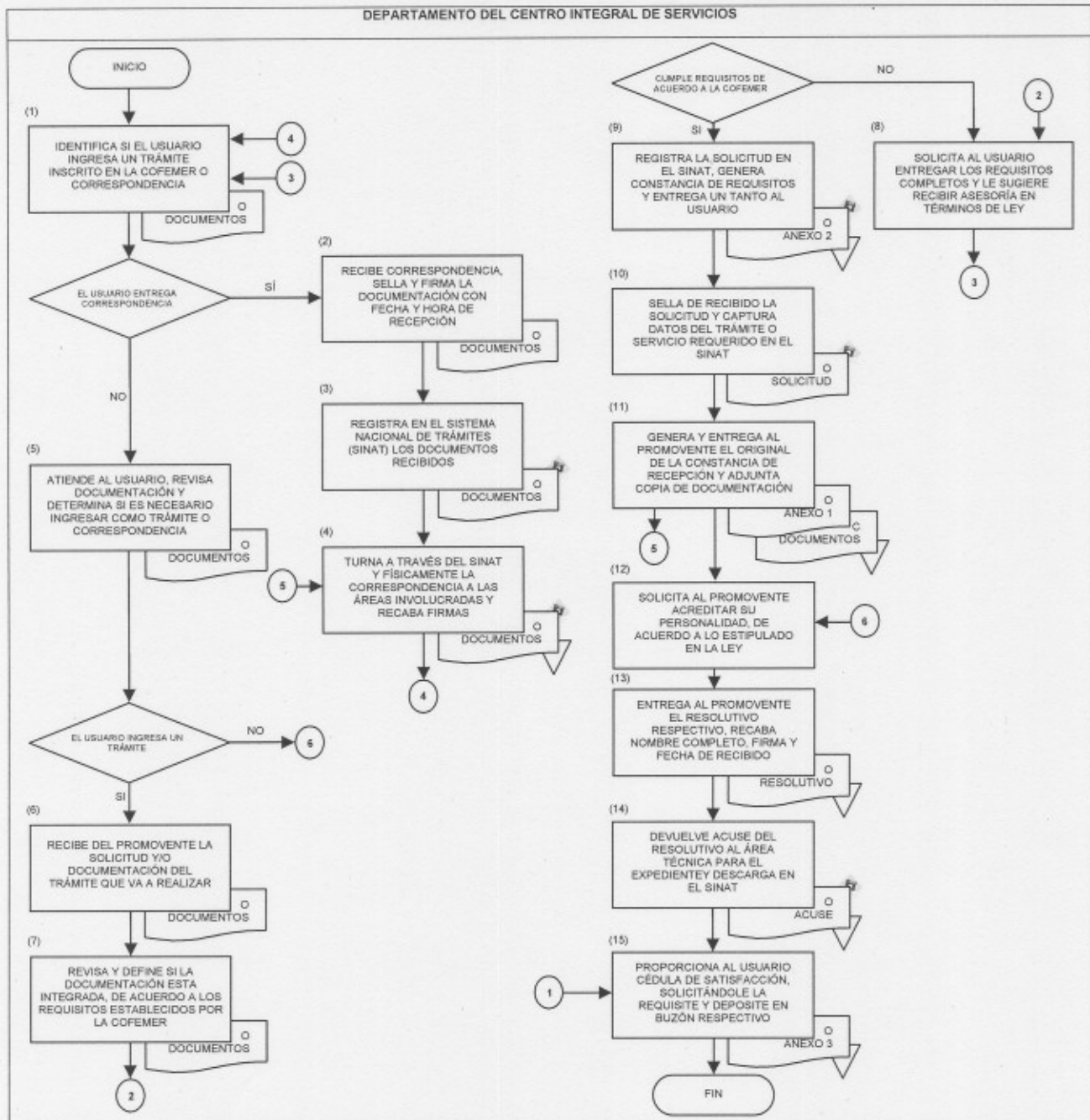
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
	14	Devuelve el acuse del resolutivo al área técnica de la Delegación Federal en el Estado para su incorporación al expediente y descarga en el SINAT.
	15	Proporciona al Usuario o Promovente la "Cédula de Satisfacción" (anexo A), solicitándole la requisite y deposite en el buzón destinado para tal efecto. Notas: - Las cédulas de satisfacción se atienden de acuerdo a la "Metodología para la aplicación de encuestas de evaluación ciudadana" emitido por la Unidad Coordinadora de Participación Social y Transparencia en agosto de 2004. - En el caso de entrega de resolutive a domicilio, acude el Notificador al domicilio del Promovente, recaba firma de recepción en el acuse y le proporciona una "Cédula de Satisfacción" para que sea depositada, una vez requisitada, en el buzón de la Delegación.

TOTAL DE ACTIVIDADES:	15
PRODUCTO O SERVICIO:	Servicios y trámites atendidos
PROCEDIMIENTO(S):	



DIAGRAMA DE FLUJO



RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS Y ENTREGA DE RESOLUTIVOS
A TRAVÉS DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS (CIS)
124-SPFS.15-1
31-MAR-10



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

INSTRUCTIVO DE LLENADO

ANEXO No. 1

NOMBRE: CONSTANCIA DE RECEPCIÓN

ESPACIO	No.	DESCRIPCIÓN (debe anotarse)
NRA	1	Número de registro ambiental que es otorgado a través del Sistema Nacional Automatizado de Trámites (SINAT), previo registro de su trámite.
Número de bitácora	2	Número de bitácora que asigna el Sistema Nacional Automatizado de Trámites (SINAT).
Fecha de recepción	3	Día, mes y año en que se recibe el trámite en la Delegación Federal.
Tipo de trámite	4	Definición del trámite según la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER).
Situación del trámite	5	Descripción clara y precisa de la situación del trámite solicitado por el Promovente.
Observaciones	6	Comentarios sobre alguna situación irregular o forma de identificar algún trámite.
Nombre o razón social	7	Nombre completo de la persona física o moral que ingresa el trámite.
Nombre del Gestor o Promovente	8	Nombre completo de quien presenta el trámite en la Delegación Federal en el Estado.
Número del documento	9	Número de identificación del documento.
El Gestor o Promovente	10	Nombre completo y firma autógrafa del Gestor o Promovente.
Departamento del Centro Integral de Servicios	11	Nombre completo y firma autógrafa del Técnico Receptor facultado por la Delegación Federal.

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS Y ENTREGA DE RESOLUTIVOS
A TRAVÉS DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS (CIS)
124-SPFS.15-1
31-MAR-10



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

ANEXO No. A

NOMBRE: **CÉDULA DE SATISFACCIÓN**

Por favor conteste las siguientes preguntas donde la calificación 0 es la más baja y 10 la más alta:

<p>ATENCIÓN DEL PERSONAL DEL CIS</p> <p>1.- ¿Cómo califica la amabilidad y disposición del personal del módulo de recepción?</p> <p>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p> <p>2.- ¿Cómo califica la amabilidad y disposición del personal que lo atendió en el ingreso, entrega o consulta de su trámite?</p> <p>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p> <p>3.- ¿Cómo califica el tiempo de espera para ser atendido?</p> <p>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p>	<p>HONESTIDAD</p> <p>6.- ¿Le fueron solicitados requisitos adicionales a los previstos en la normatividad?</p> <p>0-SI 10-NO <input type="radio"/> <input type="radio"/></p> <p>En su caso ¿de qué área y/o quién y qué requisito?</p>	<p>Las siguientes preguntas deberán ser contestadas ÚNICAMENTE cuando reciba la respuesta a su trámite.</p> <p>NOMBRE Y NÚMERO DE BITÁCORA DEL TRÁMITE QUE ESTÁ CALIFICANDO</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>COMPETENCIA</p> <p>4.- Califique las habilidades y conocimientos del personal del Centro Integral de Servicios que lo atendió.</p> <p>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p> <p>¿Por qué? _____</p>	<p>TRANSPARENCIA</p> <p>7.- Conforme al medio por el cual obtuvo la información para realizar su trámite o servicio ¿Cómo califica de 0 a 10 la disponibilidad y claridad de esta?</p> <p>TELÉFONO 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p> <p>PÁGINA WEB 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p> <p>IMPRESA 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p> <p>¿Por qué? _____</p> <p>8.- Califique si percibió trato preferencial para alguna persona o empresa.</p> <p>0-SI 10-NO <input type="radio"/> <input type="radio"/></p> <p>¿De quién y por qué? _____</p>	<p>OPORTUNIDAD</p> <p>¿Le solicitaron información adicional durante el periodo de evaluación?</p> <p>SI NO <input type="radio"/> <input type="radio"/></p> <p>10.- ¿La respuesta a su trámite se emitió en el tiempo legal?</p> <p>10-SI 0-NO <input type="radio"/> <input type="radio"/></p>
<p>HONESTIDAD</p> <p>5.- ¿Le solicitaron algún tipo de gratificación para agilizar el ingreso o resolución de su trámite?</p> <p>0-SI 10-NO <input type="radio"/> <input type="radio"/></p> <p>¿Qué persona y de que área? _____</p>	<p>INSTALACIONES</p> <p>9.- Califique si el equipo, los sistemas, mobiliario y los espacios son adecuados (limpieza, comodidad, funcionalidad)</p> <p>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p> <p>¿Por qué? _____</p>	<p>CONFIABILIDAD</p> <p>11.- Califique si la respuesta a su trámite se emitió con algún error.</p> <p>0-SI TUVO ERROR 10-NO TUVO ERROR <input type="radio"/> <input type="radio"/></p> <p>¿En su caso en qué consistió el error?</p> <p>_____</p>
<p>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</p> <p>12.- ¿Cómo califica la gestión del trámite en general?</p> <p>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p> <p>¿Por qué? _____</p>		

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS Y ENTREGA DE RESOLUTIVOS
A TRAVÉS DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS (CIS)
124-SPFS.15-1
31-MAR-10



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

ANEXO No. A

NOMBRE: CÉDULA DE SATISFACCIÓN

Le agradeceremos nos exprese
sus felicitaciones, quejas o
sugerencias sobre nuestros
servicios, trámites y personal.

FELICITACIÓN

QUEJA

SUGERENCIA

ESTÁ SECCIÓN ES PARA SER
LLENADA POR PERSONAL DEL CIS

Dirección General que gestiona el trámite :

Tipo de servicio ofrecido:

Ingreso Entrega Consulta

Nombre del trámite y número de bitácora:

Cantidad:

El trámite es de CCC:

SI NO

Nombres de las personas que lo atendieron

En Recepción

En módulo de atención

FECHA

VIGENCIA
ENERO 2010

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL
SERVICIO SEMARNAT



Estimado usuario: Porque usted nos lo sugirió hemos integrado nuestra evaluación del servicio en una sola encuesta.

Permitanos informarle las mejoras emprendidas a partir del llenado de esta encuesta, sus datos serán confidenciales.

Nombre de la persona encuestada

Empresa

Teléfono (con clave lada)

Correo electrónico

Nombre(s) del (los) trámite(s) que vino a realizar y número de bitácora:

FOLIO



REGISTRO DE REVISIONES

NÚMERO DE REVISIÓN: 1
FECHA: Campeche, Campeche. a 30 de Abril de 2010
DESCRIPCIÓN: Modificación al objetivo, incorporación de las dos últimas políticas de operación, modificación a la narrativa y el anexo 4 e instructivo de llenado, asimismo la información contenida en el procedimiento se incorporó a los formatos con la nueva identidad institucional.

ELABORÓ

Firma:

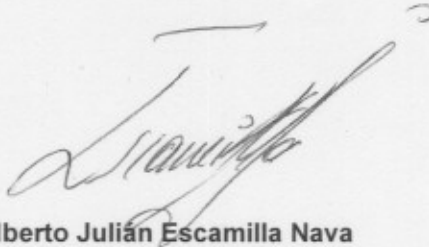


Nombre: Sandra Luz Guerrero Que

Cargo: Jefa de Departamento del Centro Integral de Servicios

REVISÓ

Firma:




Nombre: Alberto Julián Escamilla Nava

Cargo: Subdelegado de Planeación y Fomento Sectorial

APROBÓ

Firma:



Nombre: Tomás Jesús Ávila Argáez

Cargo: Delegado Federal en el Estado de Campeche