

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS Y ENTREGA DE RESOLUTIVOS
A TRAVÉS DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS (CIS)
126-DF.06-1
22-JUN-09



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, entregando los resolutivos e identificando áreas de oportunidad y de mejora continua que faciliten el proceso correspondiente, con el propósito de que el usuario 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.

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.

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

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 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)
126-DF.06-1
22-JUN-09



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

Módulo de Atención al Público.- Área designada 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 Automatizado 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 resolutivo y/o entregarlo de conformidad a lo que establece la Ley Federal del Procedimiento Administrativo.

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

ACRÓNIMOS:

CIS.- Centro Integral de Servicios.

COFEMER.- Comisión Federal de Mejora Regulatoria.

DF.- Delegación Federal en el Estado.

SEMARNAT.- Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

SINAT.- Sistema Nacional Automatizado de Trámites.



POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- El Centro Integral de Servicios (CIS) tendrá las siguientes responsabilidades:
 - ⇒ Brindar atención directa a los 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.
 - ⇒ Registrar en el Sistema Nacional Automatizado de Trámites (SINAT) los 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 resolutiveos 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 3) para que una vez requisitada, sea depositada en el buzón transparente que se encuentra en el Centro Integral de Servicios (CIS).
 - ⇒ Cumplir con lo establecido en la Guía Metodológica del Centro Integral de Servicios (CIS) 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 Promoventes 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 Promoviente 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)
126-DF.06-1
22-JUN-09



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: $(\text{Total de clientes atendidos en el tiempo establecido} / \text{Total de clientes recibidos}) \times 100\%$

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS Y ENTREGA DE RESOLUTIVOS
 A TRAVÉS DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS (CIS)
 126-DF.06-1
 22-JUN-09



SECRETARÍA DE
 MEDIO AMBIENTE Y
 RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
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 Automatizado de Trámites (SINAT) los documentos recibidos y genera la "Hoja de trabajo" (anexo 1) con su número de correspondencia.
	4	Turna a través del SINAT y físicamente todos los trámites y la correspondencia a las áreas de la Delegación Federal en el Estado involucradas, 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, analiza documentación y determina si es necesario entregar un resolutive o ingresar el trámite correspondiente. Nota: En el caso, que se requiera emitir un resolutive dirigido al Usuario deberá realizar la actividad No. 12. <i>EL USUARIO INGRESA UN TRÁMITE</i>
	6	Recibe del Usuario 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 COFEMER.

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS Y ENTREGA DE RESOLUTIVOS
A TRAVÉS DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS (CIS)
126-DF.06-1
22-JUN-09



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
		<i>NO CUMPLE REQUISITOS DE ACUERDO A LA COFEMER</i>
	8	Solicita al Usuario a entregar la información completa y en su caso le sugiere recibir asesoría en términos de Ley, asegurando la confiabilidad a través del Sistema Nacional Automatizado 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" (anexo 2) que debe ser firmada por ambas partes y entregar un tanto al Usuario.
	10	Sella de recibido la solicitud y captura datos necesarios del trámite o servicio requerido en el Sistema Nacional Automatizado de Trámites.
	11	Genera y entrega al Usuario el original de la "Constancia de Recepción", adjuntando la copia de la documentación debidamente sellada y continúa en la actividad No. 4.
		ENTREGA DE RESOLUTIVOS
	12	Solicita al Cliente acreditar su personalidad de acuerdo a lo estipulado en el Artículo 19 de la Ley Federal del Procedimiento Administrativo.
	13	Entrega al Cliente el resolutivo 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)
 126-DF.06-1
 22-JUN-09



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, descarga en el SINAT y registra en su control interno correspondiente.
	15	Proporciona al Cliente la "Cédula de Satisfacción" (anexo 3), 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 resolutivos 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 transparente itinerante.

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

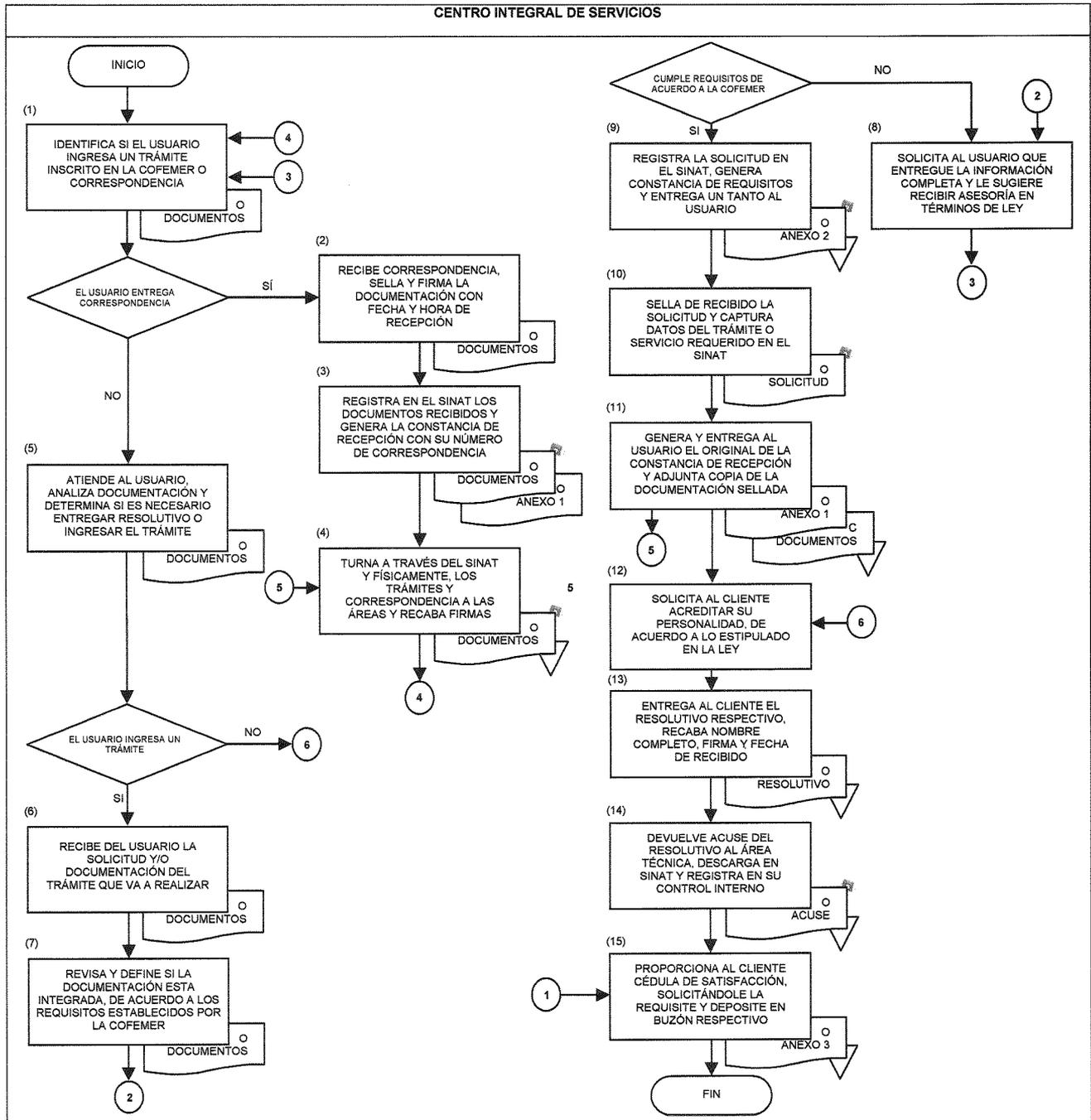
RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS Y ENTREGA DE RESOLUTIVOS
A TRAVÉS DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS (CIS)
126-DF.06-1
22-JUN-09



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

DIAGRAMA DE FLUJO



ANEXO No. 1

NOMBRE: HOJA DE TRABAJO

Delegación Federal en el Estado de Colima

**Trámite de Asuntos
Hoja de Trabajo**

Correspondencia Número:

1

Número de Documento:
Dependencia:
Remitente:
Puesto o Cargo:

2
3
4
5

Atención de	Indicaciones	Observaciones
6	7	8
Con copia para:	9	
Instrucciones adicionales:	10	

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
_____	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]
_____	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]
_____	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]

1 ARCHIVO ATENCION.
 2 PARA SU ATENCION.
 3 PARA CONOCIMIENTO.
 4 ASISTIR SU EN REPRESENTACION.
 5 PARA SU NOTIFICACION.
 6 PARA SU ENVIO A MEXICO.
 7 PARA SU OBSERVANCIA.
 8 PARA SU DIFUSION.
 9 PARA SU DISTRIBUCION.

10 OTRA

CARÁCTER: 11

Fecha de Impresión: 12

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS Y ENTREGA DE RESOLUTIVOS
A TRAVÉS DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS (CIS)
126-DF.06-1
22-JUN-09



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

INSTRUCTIVO DE LLENADO

ANEXO No. 1

NOMBRE: HOJA DE TRABAJO

ESPACIO	No.	DESCRIPCIÓN (debe anotarse)
Correspondencia número	1	Clave que genera el Sistema Nacional Automatizado de Trámites (SINAT) como identificador de este documento.
Número de documento	2	Número de identificación (oficio) que tiene el documento.
Dependencia	3	Nombre oficial de la Dependencia que remite el documento.
Remitente	4	Nombre completo y firma autógrafa del Gestor o Promovente.
Puesto o cargo	5	Cargo oficial que ostenta el firmante.
Atención de	6	Nombre completo de la persona asignada por la Delegación Federal que deberá atender lo solicitado en el documento.
Indicaciones	7	Instrucciones giradas por el Delegado Federal para atender el documento en comento.
Observaciones	8	Descripción clara y precisa en forma sintética de lo señalado en la correspondencia.
Con copia para	9	Nombre completo y cargo oficial de la persona a quien se le asigna copia.
Instrucciones adicionales	10	Instrucciones adicionales para atender el asunto en cuestión, en su caso.
Carácter	11	Indicar si el asunto se deberá atender de manera extra-urgente, urgente o normal.
Fecha de impresión	12	Día, mes y año en que se registra el documento o correspondencia en el Sistema Nacional Automatizado de Trámites (SINAT).

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS Y ENTREGA DE RESOLUTIVOS
A TRAVÉS DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS (CIS)
126-DF.06-1
22-JUN-09



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

ANEXO No. 2

NOMBRE: **CONSTANCIA DE REQUISITOS ENTREGADOS**



SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES
Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental
Delegación Federal en el Estado de (1)

Comprobante de documentos entregados

___(2)___ a ___(3)___

Número de Bitácora:	(4)
Tipo de Trámite:	(5)
Nombre o Razón Social:	(6)

Documentos Entregados

(7)	
-----	--

Datos Entregados

(8)	
-----	--

Documentos Faltantes

(9)	
-----	--

(10)
El gestor o promovente

(11)
El técnico receptor

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS Y ENTREGA DE RESOLUTIVOS
A TRAVÉS DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS (CIS)
126-DF.06-1
22-JUN-09



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

INSTRUCTIVO DE LLENADO

ANEXO No. 2

NOMBRE: CONSTANCIA DE REQUISITOS ENTREGADOS

ESPACIO	No.	DESCRIPCIÓN (debe anotarse)
Estado	1	Nombre completo de la entidad federativa donde se ubica la Delegación Federal.
Lugar	2	Nombre de la Ciudad donde se ubica la Delegación Federal en el Estado.
Fecha	3	Día, mes y año en la cual se entrega al Promovente la "Constancia de requisitos entregados".
Número de bitácora	4	Número que asigna el Sistema Nacional Automatizado de Trámites (SINAT).
Tipo de trámite	5	Nombre completo del trámite que requiere el Promovente.
Nombre o razón social	6	Nombre(s), apellido paterno y materno del Promovente o en su caso la razón social correspondiente.
Documentos entregados	7	Nombre de todos los documentos entregados por el Promovente para la atención de su trámite.
Datos entregados	8	Datos personales entregados por el Promovente.
Documentos faltantes	9	Nombre de los documentos faltantes para concluir con la atención del trámite solicitado por el Promovente involucrado.
El Gestor o Promovente	10	Nombre completo y firma autógrafa del Promovente.
El Técnico Receptor	11	Nombre completo y firma autógrafa de la persona facultada del Centro Integral de Servicios (CIS).



ANEXO No. 3

NOMBRE: CÉDULA DE SATISFACCIÓN

Por favor **califique de 0 a 10**
los siguientes aspectos

CALIF

1 La cortesía y disposición del personal que lo atendió:
¿Por qué? _____

2 La orientación que recibió de parte del personal que lo atendió sobre los requisitos y tiempos de respuesta:
¿Por qué? _____

3 El tiempo de atención en el CIS:
Cuantos minutos esperó para ser atendido _____
¿Que medios utilizó para obtener información sobre su trámite?
Medios impresos Página Web
Otros: _____

4 ¿Encontró disponible toda la información necesaria para realizar su trámite? SI NO
¿Por qué? _____

5 Como califica la información proporcionada por la SEMARNAT para la gestión de trámites
¿Por qué? _____

6 ¿Le solicitaron algún requisito adicional a los establecidos legalmente para obtener su trámite?

SI NO

¿Cuál fue? _____

7 ¿Notó trato preferencial hacia otras personas o empresas?

SI NO

¿Por qué? _____

8 ¿Le solicitaron algún tipo de gratificación para obtener o agilizar su trámite?

SI NO

¿De qué área? _____
¿Quién? _____

Las siguientes preguntas deberán ser requisitadas si ha concluido un trámite.

9 ¿La resolución de su trámite tuvo errores?

SI NO

¿Cuál fue? _____

10 ¿La resolución de su trámite tardó más del tiempo legal establecido?

SI NO

¿Tiene alguna queja sobre nuestro servicio?

2

3

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS Y ENTREGA DE RESOLUTIVOS
A TRAVÉS DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS (CIS)
126-DF.06-1
22-JUN-09



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

ANEXO No. 3

NOMBRE: CÉDULA DE SATISFACCIÓN

Permitanos informarle las mejoras
emprendidas a partir de sus comentarios
Información opcional

Nombre _____
Teléfono/fax _____
Dirección _____
E-mail _____

4

Si desea hacer alguna sugerencia o externar una
felicitación a algún servidor público por el servicio
ofrecido, favor de anotarla a continuación

9

¡Gracias por su
colaboración!

FC-16-01
REVISIÓN 3
VIGENCIA
JULIO DE 2004



Su opinión es muy importante
para mejorar
nuestro servicio

Nombre del trámite ()

5

Dirección General que gestiona el trámite
y nombre de la persona que lo atendió

6

Tipo de servicio

Ingreso de trámite
Entrega de respuesta
Consulta

7

8

FECHA / /

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS Y ENTREGA DE RESOLUTIVOS
A TRAVÉS DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS (CIS)
126-DF.06-1
22-JUN-09



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

INSTRUCTIVO DE LLENADO

ANEXO No. 3

NOMBRE: **CÉDULA DE SATISFACCIÓN**

ESPACIO	No.	DESCRIPCIÓN (debe anotarse)
Aspecto a evaluar	1	En cada pregunta el cliente calificará del 0 al 10 respecto a la atención recibida por el personal del Centro Integral de Servicios (CIS).
Queja	2	Descripción clara y precisa de alguna queja o denuncia que el Cliente desee manifestar sobre servicio proporcionado por la Delegación Federal en el Estado.
Folio	3	Número de folio asignado por el Centro Integral de Servicios (CIS) a la "Cédula de Satisfacción" aplicada.
Datos del Promovente	4	Nombre, teléfono, fax, dirección, correo electrónico.
Nombre del trámite	5	Iniciales de la Dirección General al que corresponde el trámite y nombre del trámite que solicitó el promoverte.
Nombre de quien atendió el trámite	6	Nombre del técnico que asesora el trámite o de la persona que atendió al Promovente.
Tipo de servicio	7	Indicar el tipo de servicio que se otorgó
Fecha	8	Día, mes y año de la encuesta
Sugerencia o felicitación por el servicio ofrecido	9	Sugerencia para mejorar el servicio o felicitación a algún servidor público por el servicio ofrecido.

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

126-DF.06-1
22-JUN-09



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

REGISTRO DE REVISIONES

NÚMERO DE REVISIÓN: 1

FECHA: Colima, Colima. a 20 de Julio de 2009

DESCRIPCIÓN: Modificación al formato del anexo 1 y 3 e instructivo de llenado y la información contenida en el procedimiento se incorporó a los formatos con la nueva identidad institucional.

ELABORÓ

Firma:

Nombre: Laura B. Covarrubias Hernández

Cargo: Centro Integral de Servicios

REVISÓ

Firma:

Nombre: Raúl Arredondo Nava

Cargo: Delegado Federal en el Estado de Colima

APROBÓ

Firma:

Nombre: Raúl Arredondo Nava

Cargo: Delegado Federal en el Estado de Colima