

RECEPCION DE DOCUMENTOS Y ENTREGA DE RESOLUTIVOS
A TRAVÉS DEL ESPACIO DE CONTACTO CIUDADANO
136-SAI.61-19
10-FEB-12



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

NOMBRE

RECEPCION DE DOCUMENTOS Y ENTREGA DE RESOLUTIVOS A TRAVÉS DEL ESPACIO DE CONTACTO CIUDADANO

OBJETIVO

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

PROCESO

SERVICIOS AL PÚBLICO

Delegación Federal en el Estado de Michoacán
Subdelegación de Administración e Innovación

DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

DEFINICIONES:

Cartas Compromiso al Ciudadano.- Son los estándares de calidad con que se compromete la Delegación Federal ante las y los Promoventes para medir la calidad del servicio que brinda. SEMARNAT.

Cédula de Satisfacción.- Es el formulario donde la o el Cliente/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.

Espacio de Contacto Ciudadano.- Modelo de servicio integral de la gestión ambiental, que ofrece atención, recepción y respuesta de todos los tramites y servicios en materia de vida silvestre, forestal y de 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 documentación que se ingresa que es distinta a un trámite.

Encuestas de Evaluación.- Es el resultado del llenado de las "Cédulas de Satisfacción" de que muestra la percepción de la o el Cliente/Usuario sobre la atención y servicio que recibió en la quincena inmediata anterior.

Estándar de Calidad.- es el grado de compromiso que asume la Delegación Federal ante la o el Cliente/Usuario al otorgar un servicio.

Módulo de Asesoría Técnica.- Es el área de trabajo incorporada al Coordinador del Espacio de Contacto Ciudadano (ECC) acondicionada para atender específicamente a las y los promoventes cuando requieren asesoría técnica.

Módulo de Atención al Público.- Es el área designada del Espacio de Contacto Ciudadano

RECEPCION DE DOCUMENTOS Y ENTREGA DE RESOLUTIVOS
A TRAVÉS DEL ESPACIO DE CONTACTO CIUDADANO
136-SAI.61-19
10-FEB-12



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

(ECC) para recibir a las y los Clientes/Usuarios, orientarlos 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 las y los Promoventes y correspondencia a las áreas de la Delegación Federal, dar seguimiento al avance de los trámites requeridos por las y 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.- Es el Documento que se genera como respuesta a una petición o trámite realizado por la o el Cliente.

Servicio.- Es toda aquella información que se ingresa, solicita respuesta, no se encuentra registrada en la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER) y no requiere ningún tipo de pago de derechos, así, se registra como correspondencia.

Trámite.- Es toda aquella información que se ingresa y se encuentra registrada en la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER) y en algunas ocasiones requiere respuesta.

ACRÓNIMOS:

ECC.- Espacio de Contacto Ciudadano.

COFEMER.- Comisión Federal de Mejora Regulatoria

DF.- Delegación Federal en el Estado.

SEMARNAT.- Secretaria de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

SINAT.- Sistema Nacional Automatizado de Trámites.

Delegación Federal en el Estado de Michoacán
Subdelegación de Administración e Innovación

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- La o el Coordinador del Espacio de Contacto Ciudadano de la Delegación Federal en el Estado, tendrá las siguientes responsabilidades:

- Orientar a las y los Promovientes de los servicios que proporcionan las áreas que integran la Delegación Federal.
- Identificar a las y los clientes con apoyo de las áreas técnicas que como ciudadanas(os) interesadas(os) acuden a solicitar algún servicio a esta Delegación Federal en el Estado, dentro del ámbito de las atribuciones que el marco legal confiere.
- Supervisar el registro en el Sistema Nacional Automatizado de trámites (SINAT) los trámites y la correspondencia ingresada en la Delegación Federal en un plazo máximo de 16 horas hábiles hacerla llegar a las áreas para que se les dé atención
- La entrega de los trámites ingresados a la Delegación a mas tardar en 16 horas hábiles, a las áreas involucradas de la Delegación Federal en el Estado, con base en el Artículo 19 de la ley Federal de Procedimiento Administrativo.
- Aplicar en forma aleatoria a las y los promoventes de los servicios que presta la Delegación Federal, la "Cédula de Satisfacción" para que una vez requisitada, sea depositada en el buzón transparente que se encuentra en el Espacio de Contacto Ciudadano (ECC).
- Cumplir con lo establecido en la Guía metodológica del ECC emitida por la Secretaria 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 servicios que tiene la o el Cliente/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 las y los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal en cuanto a los requisitos que marca el SINAT
- Notificar ya sea vía telefónica, por fax, correo electrónico o mediante Notificadora por adscrito a la delegación federal, los resolutivos generados como respuesta a las solicitudes o trámites presentados.
- Indicar a las y los promoventes que sean clientes de la dependencia donde deberán dirigirse (en caso de contar con la información) o aclarar que la SEMARNAT no es la competencia indicada para su solicitud.
- Entregar constancia del trámite recibido, indicándole a la o al Cliente/Usuario que utilizando el número de bitácora, podrá darle seguimiento vía Internet a su trámite.
-
- Será responsabilidad de las y los Titulares de cada área de la Delegación Federal designar a la o al Servidor Público que apoyará a la o al promovente para la atención en tiempo y forma el 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).

RECEPCION DE DOCUMENTOS Y ENTREGA DE RESOLUTIVOS
A TRAVÉS DEL ESPACIO DE CONTACTO CIUDADANO
136-SAI.61-19
10-FEB-12



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

INDICADORES

Nombre del Indicador.- eficiencia de atención a los trámites y servicios requeridos

Responsable de obtenerlo.- Espacio de Contacto Ciudadano

Periodicidad.- Mensual

Unidad de Medición.- $(\text{total de clientes atendidos en el tiempo establecido} / \text{Total de clientes recibidos}) \times 100\%$

RECEPCION DE DOCUMENTOS Y ENTREGA DE RESOLUTIVOS
A TRAVÉS DEL ESPACIO DE CONTACTO CIUDADANO
136-SAI.61-19
10-FEB-12



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
Espacio de Contacto Ciudadano	1	Identifica si la o el Cliente/Usuario ingresa un trámite inscrito en la Comisión Federal de la Mejora Regulatoria (COFEMER) o cualquiera otro documento considerado como correspondencia que sea competencia de la Delegación Federal en el Estado LA O EL CLIENTE/USUARIO ENTREGA CORRESPONDENCIA.
	2	Recibe correspondencia apegándose a los requerimientos de la o del) Cliente/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 "Constancia de Recepción" (anexo 1) con su número de correspondencia respectivo
	4	Turna a través de SINAT y físicamente todos los trámites y la correspondencia a las áreas de la Delegación Federal involucradas, recabando firma de conformidad en su control interno y continúa en la actividad no. 15 LA O EL CLIENTE/USUARIO NO ENTREGA CORRESPONDENCIA
	5	Atiende a la o al Cliente/Usuario, analiza documentación y determina si es necesario entregar un resolutivo o ingresar el trámite correspondiente. Nota: en el caso, que se requiera emitir un resolutivo dirigido a la o al Cliente/Usuario deberá realizar la actividad no. 12 LA O EL CLIENTE/USUARIO INGRESA UN TRAMITE

RECEPCION DE DOCUMENTOS Y ENTREGA DE RESOLUTIVOS
A TRAVÉS DEL ESPACIO DE CONTACTO CIUDADANO
136-SAI.61-19
10-FEB-12



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
	6	Recibe de la o del Cliente/Usuario la solicitud y/o la documentación del trámite que va a realizar
	7	Revisa y define si la documentación esté debidamente integrada, de acuerdo a los requisitos establecidos por la COFEMER <i>NO CUMPLE CON REQUISITOS ESTABLECIDOS DE ACUERDO A COFEMER</i>
	8	Solicita a la o al Cliente/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 Continua en la actividad No. 1 Nota: -En el supuesto que la o el Cliente/Usuario requiera asesora 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 la o el Cliente/Usuario, continua en la actividad no. 1 <i>SÍ CUMPLE CON REQUISITOS ESTABLECIDOS POR 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 a la o al Cliente/Usuario, continuando en la actividad no. 4 de este procedimiento.
	10	Sella de recibido la solicitud y captura datos necesarios del trámite o servicios requerido en el Sistema Nacional Automatizado de Trámites.
	11	Genera y entrega a la o al Cliente/Usuario el original de la "Constancia de Recepción", adjuntando la copia de la documentación debidamente sellada y continua en la actividad no. 4

Delegación Federal en el Estado de Michoacán
Subdelegación de Administración e Innovación

RECEPCION DE DOCUMENTOS Y ENTREGA DE RESOLUTIVOS
A TRAVÉS DEL ESPACIO DE CONTACTO CIUDADANO
136-SAI.61-19
10-FEB-12



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
		ENTREGA DE RESOLUTIVOS
	12	Solicita a la o al Cliente/Usuario acreditar su personalidad de acuerdo a lo estipulado en el artículo 19 de la Ley Federal del Procedimiento Administrativo
	13	Entrega a la o al Cliente/Usuario el resolutivo respectivo, recabando nombre completo y firma autógrafa y anotando fecha (día, mes y año) de recibido.
	14	Devuelve el acuse del resolutivo al área técnica de la Delegación Federal en el estado para su incorporación al expediente, descarga en SINAT y registra en su control interno correspondiente
	15	Proporciona la o al Cliente/Usuario la "Cédula de Satisfacción" (anexo 3), solicitándole la requisite y deposite en el buzón destinado para tal efecto, conforme al Procedimiento 126-DGAC.03-0-CIS02
TOTAL DE ACTIVIDADES:		15
PRODUCTO O SERVICIO:		Servicios y trámites atendidos
PROCEDIMIENTOS:		

Delegación Federal en el Estado de Michoacán
Subdelegación de Administración e Innovación

RECEPCION DE DOCUMENTOS Y ENTREGA DE RESOLUTIVOS
A TRAVÉS DEL ESPACIO DE CONTACTO CIUDADANO
136-SAL.61-19
10-FEB-12

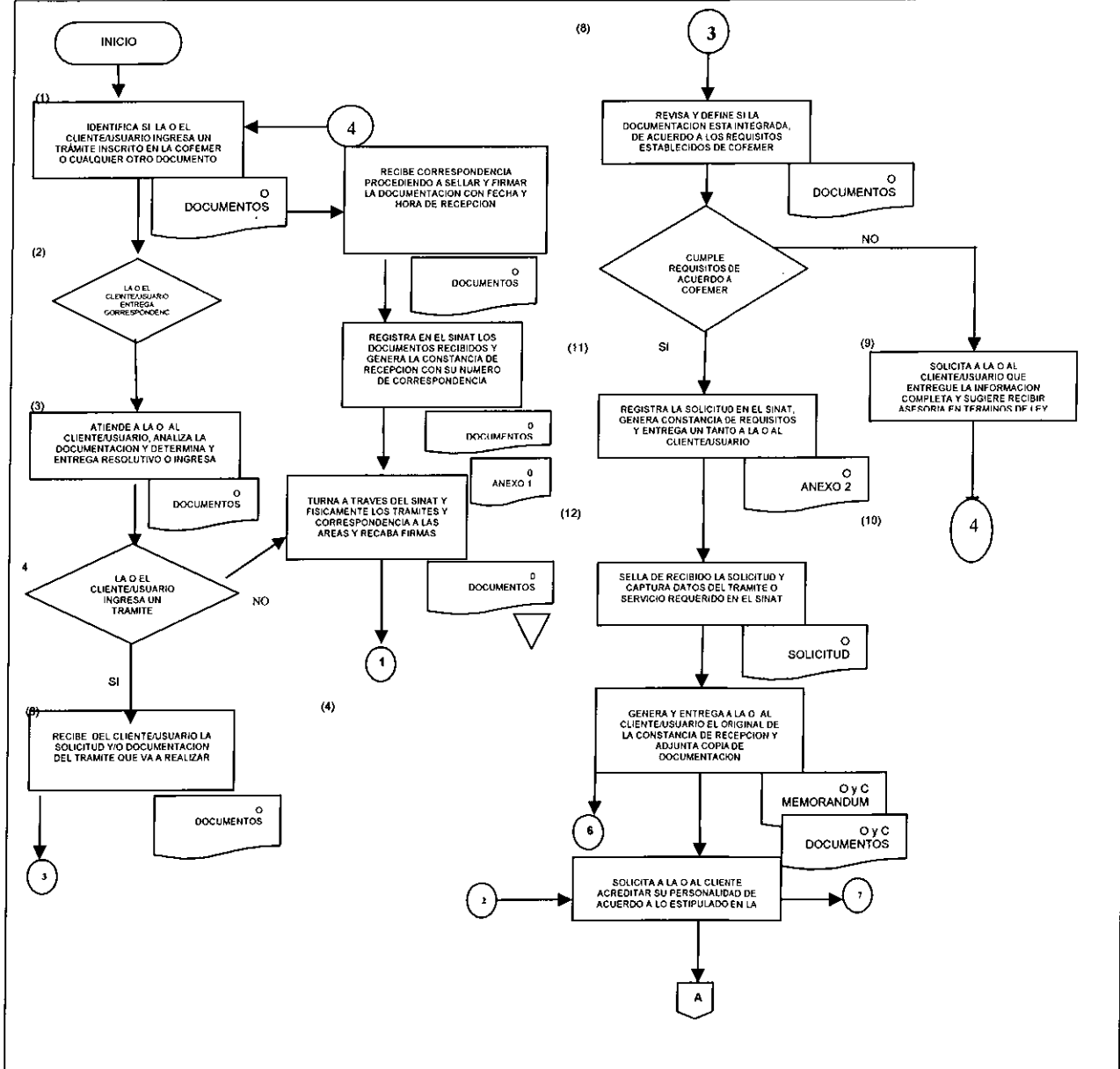


SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

DIAGRAMA DE FLUJO

ESPACIO DE CONTACTO CIUDADANO DE LA
SUBDELEGACIÓN DE ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN



RECEPCION DE DOCUMENTOS Y ENTREGA DE RESOLUTIVOS
A TRAVÉS DEL ESPACIO DE CONTACTO CIUDADANO
136-SAI.61-19
10-FEB-12

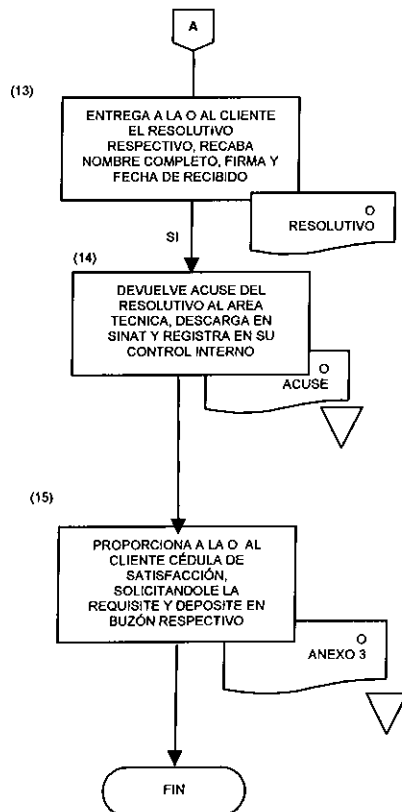


SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

DIAGRAMA DE FLUJO

ESPACIO DE CONTACTO CIUDADANO DE LA
SUBDELEGACIÓN DE ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN



RECEPCION DE DOCUMENTOS Y ENTREGA DE RESOLUTIVOS
A TRAVÉS DEL ESPACIO DE CONTACTO CIUDADANO
136-SAI.61-19
10-FEB-12



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

ANEXO No. 1

NOMBRE: CONSTANCIA DE RECEPCION

CONSTANCIA DE RECEPCION
Delegación Federal en el Estado de Michoacán

NRA (Número de Registro Ambiental) *: (1)	Número de bitácora: Fecha de Recepción:	(2) (3)
Tipo de Trámite: (4)		
Situación del Trámite: (5)		
Observaciones: (6)		
Nombre o Razón Social: (7)		
Nombre de la o del Gestor o Promovente (8)		
Número del Documento (9)		
(10) _____ (Nombre) De la o del Gestor o Promovente		(11) _____ (Espacio de Contacto Ciudadano De la o del Técnico Receptor

Delegación Federal en el Estado de Michoacán
Subdelegación de Administración e Innovación

RECEPCION DE DOCUMENTOS Y ENTREGA DE RESOLUTIVOS
A TRAVÉS DEL ESPACIO DE CONTACTO CIUDADANO
136-SAI.61-19
10-FEB-12



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

INSTRUCTIVO DE LLENADO

ANEXO No. 1

NOMBRE: CONSTANCIA DE RECEPCION

ESPACIO	No.	DESCRIPCIÓN (debe anotarse)
N R A	1	Número de registro ambiental que es otorgado a través del Sistema Nacional Automatizado de trámites (SINAT), previo registro del trámite
Número de Bitácora	2	Consecutivo que asigna el 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 de la situación de trámite solicitado por la o el Promovente
Observaciones	6	Comentarios sobre alguna situación irregular o forma de identificar el trámite
Nombre o Razón Social	7	Nombre completo de quien presenta el trámite en la Delegación
Nombre de la o 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
La o el Gestor o Promovente	10	Nombre completo y firma autógrafa de la o del Gestor o promovente
Espacio de Contacto Ciudadano	11	Nombre completo y firma autógrafa de la o del Técnico Receptor facultado por la Delegación Federal.

Delegación Federal en el Estado de Michoacán
Subdelegación de Administración e Innovación

RECEPCION DE DOCUMENTOS Y ENTREGA DE RESOLUTIVOS
A TRAVÉS DEL ESPACIO DE CONTACTO CIUDADANO
136-SAI.61-19
10-FEB-12



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

ANEXO No. 2

NOMBRE: CONSTANCIA DE REQUISITOS ENTREGADOS

SEMARNAT SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES	SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES					
	SUBSECRETARIA DE GESTION PARA LA PROTECCION AMBIENTAL					
	DELEGACION FEDERAL EN EL ESTADO DE (1)					
	COMPROBANTE DE DOCUMENTOS ENTREGADOS					
				(2)	(3)	
Número de bitácora	(4)					
Tipo de Trámite	(5)					
Nombre o Razón Social:		(6)				
Documentos entregados		(7)				
Datos Entregados		(8)				
Documentos Faltantes		(9)				
(10)			(11)			
la o el gestor o promovente			la o el técnico receptor			

Delegación Federal en el Estado de Michoacán
Subdelegación de Administración e Innovación

RECEPCION DE DOCUMENTOS Y ENTREGA DE RESOLUTIVOS
A TRAVÉS DEL ESPACIO DE CONTACTO CIUDADANO
136-SAI.61-19
10-FEB-12



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 a la o 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 la o el promovente.
Nombre o Razón social	6	Nombre (s) apellido paterno y materno de la o del promovente o en su caso la razón social correspondiente
Documentos entregados	7	Nombre de todos los documentos entregados por la o el promovente para la atención de su trámite
Datos entregados	8	Datos personales entregados por la o el promovente
Documentos faltantes	9	Nombre de los documentos faltantes para concluir con la atención del trámite solicitado por el promovente involucrado
La o el Gestor o Promovente	10	Nombre completo y firma autógrafa de la o del Gestor o promovente
Espacio de Contacto Ciudadano	11	Nombre completo y firma autógrafa de la o del Técnico Receptor facultada(o) por la Delegación Federal.

Delegación Federal en el Estado de Michoacán
Subdelegación de Administración e Innovación

RECEPCION DE DOCUMENTOS Y ENTREGA DE RESOLUTIVOS A TRAVÉS DEL ESPACIO DE CONTACTO CIUDADANO 136-SAI.61-19 10-FEB-12	 SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES 
--	--

ANEXO No. 3

NOMBRE: CÉDULA DE SATISFACCIÓN

RECEPCION DE DOCUMENTOS Y ENTREGA DE RESOLUTIVOS A TRAVÉS DEL ESPACIO DE CONTACTO CIUDADANO 136-61.19 10 FEB 12	 SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES 
--	--

ANEXO No. 3

NOMBRE: CÉDULA DE SATISFACCIÓN

Permítanos informarle las mejores
empresas a partir de sus comentarios
Información opcional

Nombre

Teléfono/fax

Dirección

Email

9

Si desea hacer alguna sugerencia o evaluar una
satisfacción a algún servicio público, por el servicio
ofrecido, favor de anotarlo a continuación

¡Gracias por su
colaboración!

FC-16-01
REVISIÓN 3
VIGENCIA
JULIO DE 2004


SEMARNAT
 SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

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 / /

Delegación Federal en el Estado de Michoacán
Oficina del Delegado

17 de 19

Delegación Federal en el Estado de Michoacán
Subdelegación de Administración e Innovación

16 de 18

RECEPCION DE DOCUMENTOS Y ENTREGA DE RESOLUTIVOS
A TRAVÉS DEL ESPACIO DE CONTACTO CIUDADANO
136-SAI.61-19
10-FEB-12



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

ANEXO No. 3

INSTRUCTIVO DE LLENADO
NOMBRE: CÉDULA DE SATISFACCIÓN

ESPACIO	No.	DESCRIPCIÓN (debe anotarse)
Aspecto a Evaluar	1	En cada pregunta la o el cliente califica del 0 al 10 respecto a la atención recibida por el personal del Espacio de Contacto Ciudadano (ECC).
Queja	2	Descripción clara y precisa de alguna queja o denuncia que la o el cliente desee manifestar sobre el servicio proporcionado por la Delegación Federal en el estado.
Folio	3	Número de folio asignado por el Espacio de Contacto Ciudadano (ECC) a la Cédula de Satisfacción" aplicada
Datos de la o 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 la o el Promoverte.
Nombre de quien Atendió el trámite	6	Nombre de la o del técnico que asesora el trámite o de la persona que atendió a la o al promoverte.
Tipo de servicio	7	Indicar el tipo de servicio que se otorgo.
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 alguna o algún servidor público por el servicio ofrecido

Delegación Federal en el Estado de Michoacán
Subdelegación de Administración e Innovación

RECEPCION DE DOCUMENTOS Y ENTREGA DE RESOLUTIVOS
A TRAVÉS DEL ESPACIO DE CONTACTO CIUDADANO
136-SAI.61-19
10-FEB-12



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

REGISTRO DE REVISIONES

NÚMERO DE REVISIÓN: 1

FECHA: Morelia, Michoacán, a 10 de Febrero de 2012.

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

ELABORÓ

Firma:

Nombre: Erika Rentería Rodríguez

Cargo: Enlace del Espacio de Contacto Ciudadano

REVISÓ

Firma:

Nombre: Ramiro Morfin Guizar

Cargo: Subdelegado de Administración e Innovación (Michoacán)

AUTORIZÓ

Firma:

Nombre: Luis Juan Martínez Armas

Cargo: Delegado Federal en el Estado de Michoacán