

ADMINISTRACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA  
512-DADM.08-2  
31-MAR-09



SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES

**SEMARNAT**

## **NOMBRE**

**ADMINISTRACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA**

## **OBJETIVO**

Proporcionar el servicio de mensajería y paquetería requerido a las Unidades Administrativas Centrales de la SEMARNAT, mediante la entrega en tiempo y forma de los documentos pertinentes para un efectivo desempeño de sus funciones y cumplimiento de los compromisos de trabajo contraídos.

## **PROCESO**

## *SERVICIOS*



## DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

### DEFINICIONES:

**Correo Ordinario y Certificado.-** Documentos que son enviados por medio del Servicio Postal Mexicano (SEPOMEX) a su destino, pudiendo solicitarse el servicio con o sin acuse de recibido por el destinatario final.

**Guías.-** Etiquetas impresas por la Empresa especializada en la prestación de servicios de mensajería y paquetería en las que se registran, los datos del destinatario, remitente y características físicas del paquete que será enviado.

**Intercambio Interno y Gubernamental.-** Documentos entregados por los mensajeros entre los edificios de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), a los órganos desconcentrados y organismos descentralizados con oficinas en la zona metropolitana y las demás oficinas de gobierno.

**Mensajería y Paquetería.-** Documentos que por su destino, contenido, volumen o urgencia, son enviados por medio de una Empresa especializada en el servicio de mensajería y paquetería.

**Rotular.-** Inscripción en el sobre relativo a la información del destinatario remitente de la correspondencia.

### ACRÓNIMOS:

**DADM.-** Dirección de Administración de Documentos y Modernización.

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

**SEPOMEX.-** Servicio Postal Mexicano.



## POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Para las Unidades Administrativas Centrales de la Secretaría, ubicadas en los edificios ubicados en Blvd. Adolfo Ruiz Cortínez (Sede) y en la Av. San Jerónimo, los documentos externos recibidos en la Unidad de Correspondencia, serán entregados con oportunidad en el área del destinatario.
- Será responsabilidad de las Unidades Administrativas Centrales de la SEMARNAT, entregar en tiempo y forma a las Unidades de Correspondencia correspondientes los sobres o paquetes con destino a otras Unidades Administrativas Centrales en edificios diferentes o dependencias gubernamentales.
- Queda estrictamente prohibido recibir en las Unidades de Correspondencia documentos de carácter judicial o de tipo personal de los trabajadores adscritos a las Unidades Administrativas Centrales de la Secretaría, tales como: notificaciones de tipo judicial, estados de cuenta bancarios, tarjetas de crédito, boletos de avión o autobús, recibos de agua, teléfono, etc., así como, el envío de: comida, dinero, valores, documentos cobrables, objetos frágiles, valiosos o que puedan generar algún peligro.
- Todos los sobres o paquetes turnados a las Unidades de Correspondencia que requieran ser enviados, deberán tener los datos completos de la Unidad Administrativa Central que remite y de la Unidad Administrativa de destino.
- Las Unidades Administrativas Centrales remitentes, serán responsables del empaque, envoltura y embalaje correspondiente, así como del contenido de los sobres o paquetes que serán enviados.



- Para que el envío de sobres o paquetes se realice el mismo día de su entrega, las Unidades Administrativas Centrales deberán depositarlos, con base a los siguientes horarios:

Correo ordinario y certificado:	antes de las 10 hrs.
Intercambio interno y gubernamental:	antes de las 12 hrs.
Mensajería y paquetería:	antes de las 15 hrs.

- Los documentos que sean recibidos después de estos horarios, serán enviados al día siguiente hábil.
- Todo documento que ingrese a las Unidades de Correspondencia después de las 16 horas, será sellado con fecha del día siguiente.

## INDICADORES

Nombre del Indicador: Efectividad en la entrega de correspondencia

Responsable de obtenerlo: Unidad de Correspondencia

Periodicidad: Mensual

Unidad de Medición: Porcentaje de atención (Correspondencia entregada el primer día a partir de su recepción / Correspondencia recibida) x 100%



### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
Dirección de Administración de Documentos y Modernización (Unidad de Correspondencia)	1	<p>Recibe de las Unidades Administrativas Centrales de la SEMARNAT sobre, paquete o caja debidamente rotulada con los datos de quien remite y el destino al que deberá ser entregado.</p> <p>Nota: Las actividades que desarrolla el Encargado de la Unidad de Correspondencia y los Operadores de Servicios, podrán ser realizadas por cualquier elemento del equipo de trabajo cuando sea necesario (entre otros: faltas, incapacidades, accidentes, etc.).</p>
	2	<p>Verifica datos del destinatario y remitente, tales como: nombre del remitente, fecha de recepción y destinatario, y determina si la información se encuentra completa.</p> <p><i>LOS DATOS DEL REMITENTE Y DESTINATARIO NO ESTÁN COMPLETOS</i></p>
	3	<p>Regresa el sobre, paquete o caja en el mismo momento en que es detectada la deficiencia en la información, indicando de manera clara y precisa la causa de la devolución de la correspondencia. (Fin del procedimiento)</p> <p><i>LOS DATOS DEL REMITENTE Y DESTINATARIO ESTÁN COMPLETOS</i></p>
	4	<p>Acusa de recibido con sello, firma autógrafa, fecha (día, mes y año) y hora en el documento presentado para tal fin.</p>
	5	<p>Proporciona al Operador de Servicios designado, los sobres, paquetes o cajas rotuladas para su registro en la base de datos denominada "Sistema de Control de Correspondencia", clasificando la forma de envío, de acuerdo a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intercambio interno y gubernamental.</li> <li>• Correo ordinario y certificado.</li> <li>• Mensajería y paquetería.</li> </ul>



## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
	6	<p>Define el tipo de servicio por el cual será enviado el sobre, paquete o caja recibida.</p> <p><i>LA CORRESPONDENCIA SERÁ ENVIADA POR SERVICIO DE MENSAJERÍA</i></p>
	7	<p>Instruye al Operador de Servicios designado para que elabore las guías correspondientes y coloque los sobres, paquetes o cajas en las bolsas proporcionadas por la Empresa de Mensajería, continuando en la actividad No. 11.</p> <p>Nota: El Operador de Servicios, al recibir las instrucciones necesarias, realiza las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Relaciona en un listado todos los sobres, paquetes o cajas que serán remitidos al Representante de la Empresa de Mensajería.</li><li>• Proporciona los sobres, paquetes o cajas respectivas y le solicita su firma de recibido en el listado elaborado previamente.</li><li>• Entrega el listado con el acuse de recibido al Encargado de Mensajería.</li></ul> <p><i>LA CORRESPONDENCIA NO SERÁ ENVIADA POR MENSAJERÍA</i></p>
	8	<p>Determina si los sobres, paquetes o cajas serán enviados por Intercambio Interno y Gubernamental o por Correo Certificado y Ordinario.</p> <p><i>LA CORRESPONDENCIA SERÁ ENVIADA POR INTERCAMBIO INTERNO Y GUBERNAMENTAL</i></p>
	9	<p>Gira instrucciones al Mensajero respecto a los sobres, paquetes o cajas que deberá entregar en las oficinas de la SEMARNAT en el Distrito Federal y en los otros destinos de oficinas gubernamentales en la Zona Metropolitana y continúa en la actividad No. 11 de este procedimiento.</p>



### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
		<p>Nota: El Mensajero, al recibir las instrucciones pertinentes, efectúa las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Organiza el recorrido de acuerdo a las entregas que debe realizar.</li> <li>Entrega los documentos en la Oficialía de Partes de las diversas oficinas, obteniendo el acuse de recibido respectivo de los sobres, paquetes o cajas entregados.</li> <li>Entrega al Encargado de Correspondencia los acuses de recibo obtenidos por los sobres, paquetes o cajas entregados durante el día.</li> </ul> <p><i>LA CORRESPONDENCIA NO SERÁ ENVIADA POR INTERCAMBIO INTERNO Y GUBERNAMENTAL</i></p>
	10	<p>Gira instrucciones necesarias al Operador de Servicios designado para que prepare el envío de los sobres a través del Servicio Postal Mexicano.</p> <p>Nota: El Operador de Servicios, al recibir las instrucciones necesarias, realiza las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pesa los sobres en la báscula de precisión para definir el costo del envío.</li> <li>Identifica el costo del sobre de acuerdo al peso en la lista de precios proporcionada por SEPOMEX.</li> <li>Organiza los sobres de acuerdo al costo de envío.</li> <li>Imprime en el sobre el sello de FRANQUEO PAGADO.</li> <li>Separa los sobres de Correo ordinario y Correo certificado.</li> <li>Registra en un listado los datos de cada sobre, de acuerdo a las especificaciones vigentes del Servicio Postal Mexicano.</li> <li>Acude a las oficinas de SEPOMEX para entregar los sobres.</li> </ul>

ADMINISTRACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA  
512-DADM.08-2  
31-MAR-09



SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES

**SEMARNAT**

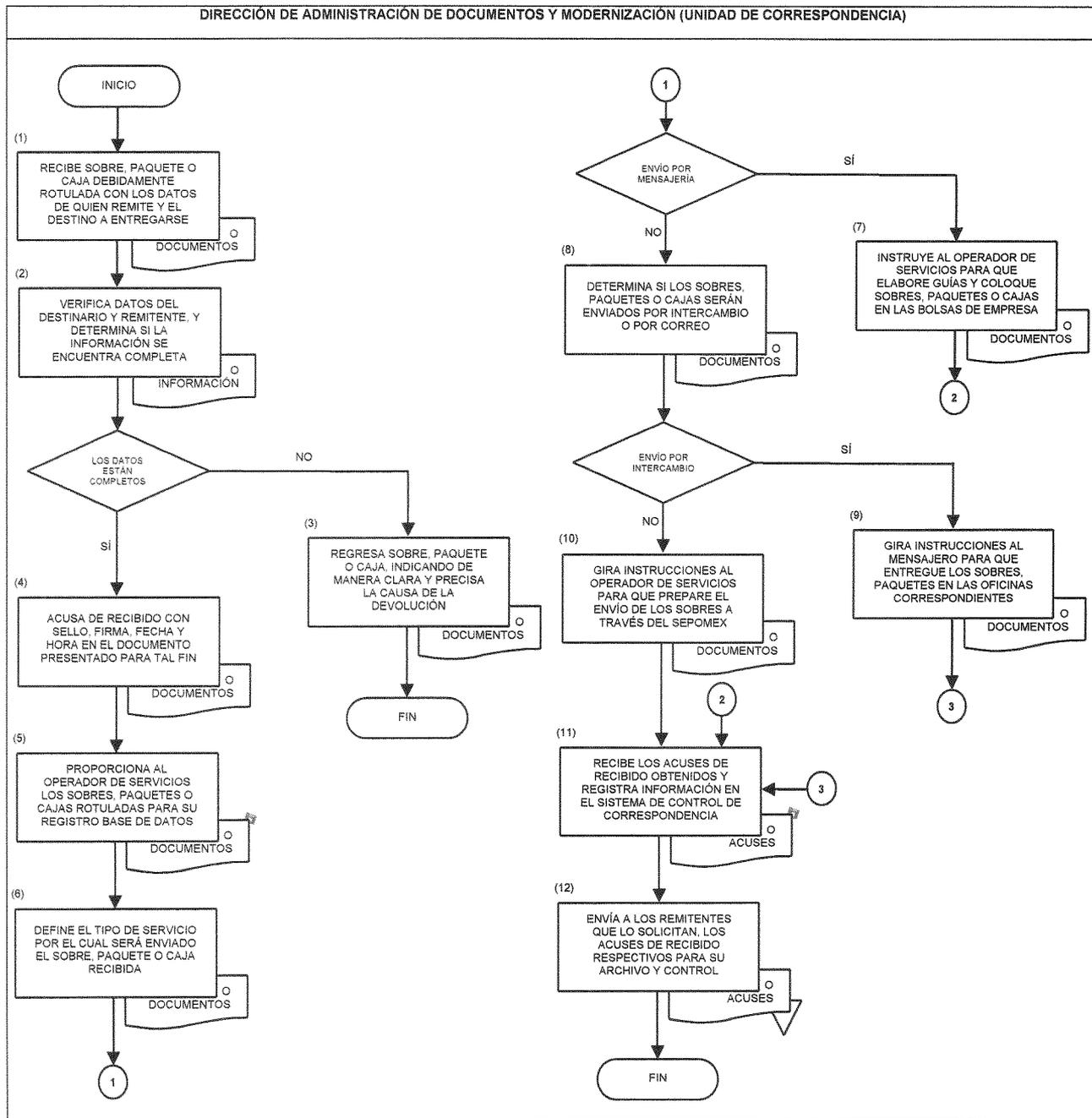
### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
		<ul style="list-style-type: none"><li>Entrega los sobres y recaba los folios asignados por SEPOMEX a cada uno de ellos.</li><li>Entrega al Encargado de Correspondencia, la relación de folios asignados por el Servicio Postal Mexicano, información que funge como acuse de recibido.</li></ul>
	11	Recibe los acuses de recibido obtenidos que corresponden a cada tipo de envío y registra la información en el "Sistema de Control de Correspondencia" establecido.
	12	Envía a los remitentes de las Unidades Administrativas Centrales de la SEMARNAT que lo solicitan, los acuses de recibido respectivos para su archivo y control respectivo.

<b>TOTAL DE ACTIVIDADES:</b>	<b>12</b>
<b>PRODUCTO O SERVICIO:</b>	<b>Envío y recepción de correspondencia de las Unidades Administrativas Centrales de la SEMARNAT</b>
<b>PROCEDIMIENTO(S):</b>	



## DIAGRAMA DE FLUJO





## REGISTRO DE REVISIONES

**NÚMERO DE REVISIÓN:** 2  
**FECHA:** México, D.F. a 17 de Abril de 2009  
**DESCRIPCIÓN:** Modificación de la actividad No. 2, así como la información contenida en el procedimiento se incorporó a los formatos con la nueva identidad institucional.

ELABORÓ

Firma:

Nombre: Andrés Sibaja Alvarado

Cargo: Director de Administración de Documentos y Modernización

REVISÓ

Firma:

Nombre: José Antonio Serrano Moreno

Cargo: Director General de Recursos Materiales, Inmuebles y Servicios

APROBÓ

Firma:

Nombre: José Antonio Serrano Moreno

Cargo: Director General de Recursos Materiales, Inmuebles y Servicios