

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"> • Intercambio interno y gubernamental. • Correo ordinario y certificado. • Mensajería y paquetería.



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"> • Relaciona en un listado todos los sobres, paquetes o cajas que serán remitidos al Representante de la Empresa de Mensajería. • Proporciona los sobres, paquetes o cajas respectivas y le solicita su firma de recibido en el listado elaborado previamente. • Entrega el listado con el acuse de recibido al Encargado de Mensajería. <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"> • Organiza el recorrido de acuerdo a las entregas que debe realizar. • 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. • Entrega al Encargado de Correspondencia los acuses de recibo obtenidos por los sobres, paquetes o cajas entregados durante el día. <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"> • Pesa los sobres en la báscula de precisión para definir el costo del envío. • Identifica el costo del sobre de acuerdo al peso en la lista de precios proporcionada por SEPOMEX. • Organiza los sobres de acuerdo al costo de envío. • Imprime en el sobre el sello de FRANQUEO PAGADO. • Separa los sobres de Correo ordinario y Correo certificado. • Registra en un listado los datos de cada sobre, de acuerdo a las especificaciones vigentes del Servicio Postal Mexicano. • Acude a las oficinas de SEPOMEX para entregar los sobres.



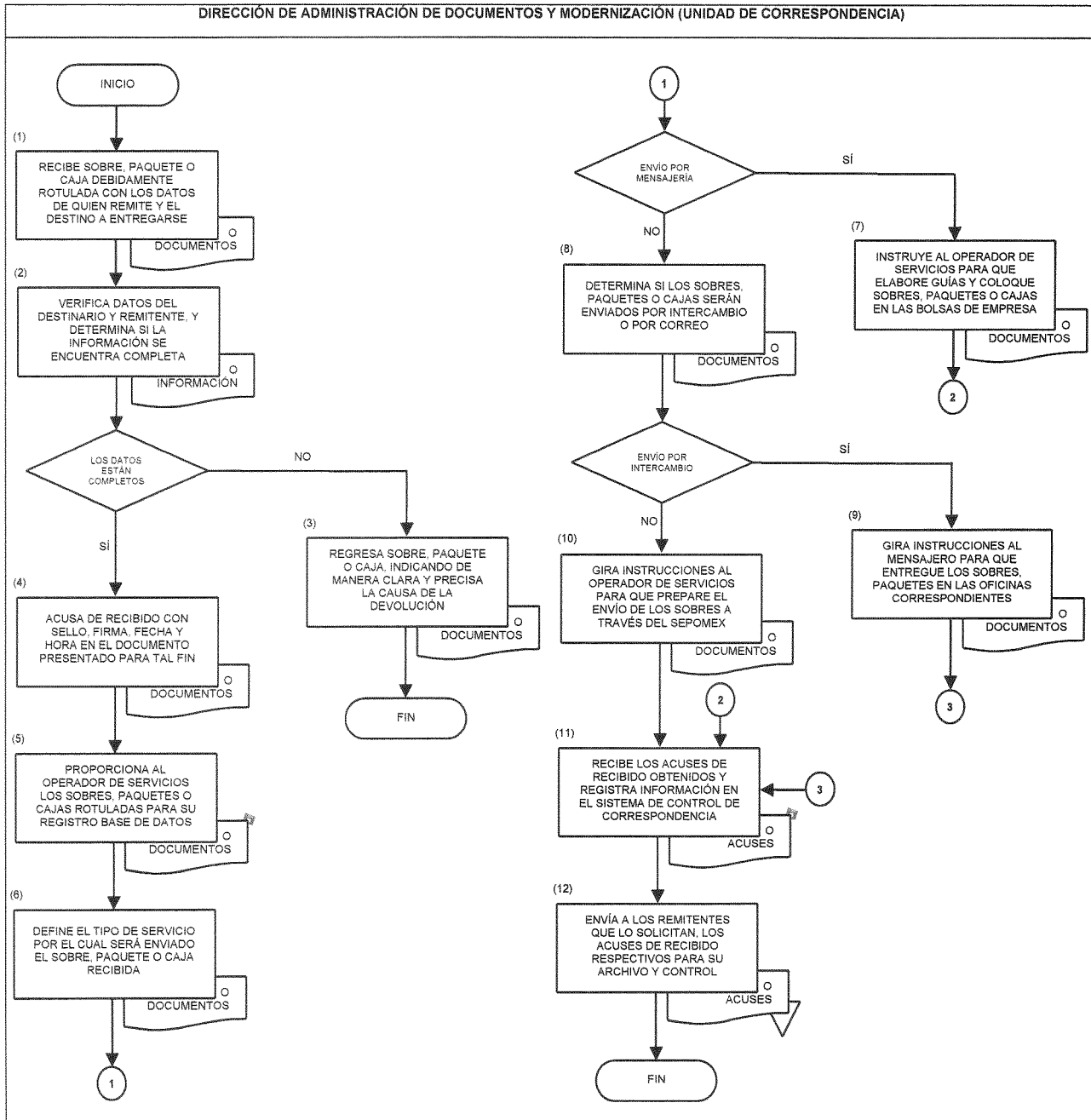
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
		<ul style="list-style-type: none"> Entrega los sobres y recaba los folios asignados por SEPOMEX a cada uno de ellos. Entrega al Encargado de Correspondencia, la relación de folios asignados por el Servicio Postal Mexicano, información que funge como acuse de recibido.
	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.

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



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