

## **NOMBRE**

### **GESTIÓN DE TRÁMITES**

## **OBJETIVO**

Sistematizar las etapas a través de las cuales se recibe, analiza y resuelve un trámite.

## **ALCANCE**

Aplica a todos los trámites de la Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental, registrados en el Registro Federal de Trámites y Servicios (RFTS), administrado por la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER), desde que ingresan al Espacio de Contacto Ciudadano (ECC), hasta que se entrega el oficio de respuesta en el mismo ECC.

## **PROCESO**

### *REALIZACIÓN DE TRÁMITES*

## DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

### DEFINICIONES:

**Desechar el Trámite.-** Cuando el escrito inicial no contenga los datos o no cumpla con los requisitos previstos en las disposiciones aplicables, la autoridad deberá prevenir a la o el promovente por escrito y una sola vez para que subsane la omisión y en el supuesto de que no se desahogue la prevención hecha en el término señalado, la autoridad desechará el escrito inicial.

**Foro de Gestión de la Calidad.-** Plataforma de comunicación electrónica que permite administrar, controlar, organizar, difundir e informar, al personal de la SGPA, respecto a la documentación relacionada con el SGC.

**Gestión.-** Acción que se lleva a cabo para conseguir o resolver una cosa.

**Información adicional y/o complementaria.-** Es la información que es necesaria para el análisis, la evaluación y la resolución y/o dictaminación del trámite y que no fue presentada o no es de la calidad requerida.

**Integración de expediente.-** Es el acto mediante el cual se integran los documentos presentados como requisitos de entrada, así como los registros que se van generando durante el proceso de análisis y resolución.

**Instrucciones de trabajo.-** Descripciones detalladas de cómo realizar y registrar las tareas.

**Notificación.-** Acto mediante el cual, con las formalidades legales preestablecidas se hace saber una resolución administrativa a la persona a la que se reconoce como interesada en su conocimiento o se le requiere para que cumpla un acto procesal.

**Opinión Técnica.-** Solicitud que hace la autoridad a alguna dependencia o entidad de la Administración Pública Federal o a un grupo de expertos nacionales o internacionales, con la finalidad de proveerse de mejores elementos para la formulación del resolutivo correspondiente.

**Prevención.-** Documento con el que se previene a la o el promovente por una sola vez, para que subsane la omisión de datos o los requisitos, dentro del término que no podrá ser menor de cinco

días hábiles contados a partir de que haya surtido efectos la notificación, de conformidad con el artículo 17-A de la LFPA; transcurrido el plazo correspondiente sin desahogar la prevención, se desechará el trámite.

**Procedimiento.-** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. (ISO 9000:2005).

**Procedimiento de Gestión de Trámites.-** Es el documento que describe los pasos que se siguen para la atención de un trámite, desde su ingreso, hasta su conclusión y entrega de la respuesta a la o el promovente.

**Promovente.-** Persona física, moral u organismo de la Administración Pública Federal que promueve la realización de las obras y/o actividades y que solicitan su autorización en materia ambiental ante la SGPA.

**Registro Federal de Trámites y Servicios (RFTS).-** Es un registro público a cargo de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER), en el cual se deben inscribir todos los trámites que apliquen las dependencias y los organismos descentralizados de la Administración Pública Federal. Sirve para incrementar la transparencia y certeza jurídica a los particulares. Artículos 69-E, fracción II y 69-M al 69-Q de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo (LFPA).

**Resolución.-** Acto administrativo que pone fin a la gestión de trámites.

**Responsable del proceso.-** Persona o área que tenga asignada, dentro de sus metas, la responsabilidad de atender en tiempo y forma, la realización de trámites.

**Trámite.-** Cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado hacen ante una dependencia u organismo descentralizado, ya sea para cumplir una obligación, obtener un beneficio o servicio o, en general, a fin de que se emita una resolución, así como cualquier documento que dichas personas estén obligadas a conservar (Artículo 69-B párrafo tercero de la LFPA).

**ACRÓNIMOS:**

**COFEMER.**- Comisión Federal de Mejora Regulatoria.

**ISO.** - International Organization for Standardization.

**LFPA.** - Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

**RFTS.**- Registro Federal de Trámites y Servicios.

**SGC.**- Sistema de Gestión de la Calidad.

**SGPA.**- Subsecretaría de la Gestión para la Protección Ambiental.

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

**SINAT.**- Sistema Nacional de Trámites.

## POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- El presente procedimiento describe las etapas generales por las cuales atraviesa el trámite desde que ingresa al ECC hasta la entrega del oficio de respuesta positiva o negativa del mismo, por lo que en lo específico se aplicarán las instrucciones de trabajo, en las áreas en que se evalúan o dictaminan los trámites.
- Es responsabilidad del personal de la SGPA apegarse a este procedimiento para la atención de los trámites de su competencia.
- Las o los responsables de proceso podrán tener las instrucciones de trabajo necesarias y con el detalle conveniente dependiendo del trámite que se atienda.
- Los trámites se reciben en el Espacio de Contacto Ciudadano y se registran en el Sistema Nacional de Trámites (SINAT), de igual forma los que sean ingresados en los ECC de las Delegaciones Federales y que son competencia de las Direcciones Generales que conforman la SGPA.
- Los requisitos de ingreso de los trámites se encuentran descritos en las fichas COFEMER, mismos que debe cumplir la ciudadanía para ingresar cualquier trámite a la SGPA, los cuales son revisados en el ECC.
- Para la recepción de los trámites en el ECC de oficinas centrales, el personal receptor, se apegará al “Manual Específico para el Personal que Labora en el Espacio de Contacto Ciudadano”, disponible en el Foro de Gestión de la Calidad.
- Cuando la información cumple con lo requerido en cantidad y calidad de contenido se elabora resolución; en caso contrario, se solicita información y/o documentación faltante o complementaria o adicional para la resolución del trámite. Si ésta no se presenta en tiempo y forma, se desecha el trámite. Artículo 17-A LFPA.

- En caso de requerir documentación faltante, información complementaria o adicional, el tiempo de evaluación se detendrá, hasta que la o el promovente ingrese ésta y se reactiva el tiempo en el SINAT, al día siguiente de su ingreso.
- La información faltante, complementaria o adicional, así como, opiniones técnicas y otros asuntos relacionados con la gestión del trámite, se ingresan como correspondencia y se ligan o relacionan al trámite correspondiente, a fin de agilizar su ingreso y atención correspondiente.
- Cuando por la naturaleza del trámite se requiera contar con opiniones técnicas y/o dictámenes vinculantes, éstas se solicitarán por escrito a las instancias correspondientes: Gobiernos Estatales y/o Municipales, otras dependencias de la Administración Pública Federal, Universidades, Centros de Investigación, Direcciones Generales de la SGPA y otras Subsecretarías, Delegaciones Federales y Órganos Desconcentrados de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), así como a Organismos Nacionales e Internacionales.
- La etapa de integración de expediente, puede variar el momento en que se realice, dependiendo de la Dirección General.
- Las etapas de revisión y autorización puede variar en el número de funcionarios que intervienen en ésta, en cada una de las Direcciones Generales.
- La asignación de folio de las resoluciones dependerá de los criterios de las Direcciones Generales.
- Todos los actos administrativos emitidos, deben estar fundados y motivados, a fin de brindar certeza jurídica a la ciudadanía.
- La notificación se realizará durante los 10 días siguientes a que se haya firmado el oficio correspondiente (prevención, solicitud de información faltante, solicitud de opinión técnica, autorización u otros). Para dicho fin, el ECC se podrá comunicar vía telefónica o correo electrónico con el interesado para informar de que el oficio de respuesta correspondiente está disponible para su entrega.

- En el caso de que la notificación no se realice en ECC, se realizará a través de las Delegaciones Federales y sus oficinas regionales, o por servicio de mensajería de la dependencia, Servicio Postal Mexicano, servicio de paquetería privada o de ser necesario a través de personal habilitado como notificador, para tal efecto. A petición del interesado, los oficios de respuesta podrán ser notificados a través de los servicios de mensajería antes referidos.
- El seguimiento de cada uno de los trámites ingresados a la SGPA es a través del SINAT y los usuarios pueden consultar la situación de su trámite a través del Portal de la SEMARNAT, mediante el número de su bitácora o de la clave del proyecto.
- Las áreas podrán presentar en las revisiones del SGC, procedimientos específicos de trámites.
- Las especificaciones, precisiones y particularidades de cada trámite, en su caso, se documentarán en el SGC como instrucciones de trabajo conforme lo determine el área responsable del trámite.

#### Referencias:

COFEMER: <http://www.cofemer.gob.mx>.

Foro de Gestión de la Calidad: <http://extra.semarnat.gob.mx/temas/calidad-sgpa>.

Portal SEMARNAT: <http://www.semarnat.gob.mx>

## INDICADORES

Nombre del Indicador: Trámites concluidos

Responsable de obtenerlo: Enlaces de Gestión de la Calidad

Periodicidad: Mensual

Unidad de Medición: Número de trámites concluidos\*100 / Número de trámites ingresados

Nombre del Indicador: Trámites concluidos en tiempo

Responsable de obtenerlo: Enlaces de Gestión de la Calidad

Periodicidad: Mensual

Unidad de Medición: Número de trámites concluidos en tiempo\*100 / Número de trámites concluidos

Nombre del Indicador: Trámites procesados

Responsable de obtenerlo: Enlaces de Gestión de la Calidad

Periodicidad: Mensual

Unidad de Medición: Número de trámites que requieren respuesta concluidos en tiempo\*100/

Número de trámites que requieren respuesta concluidos

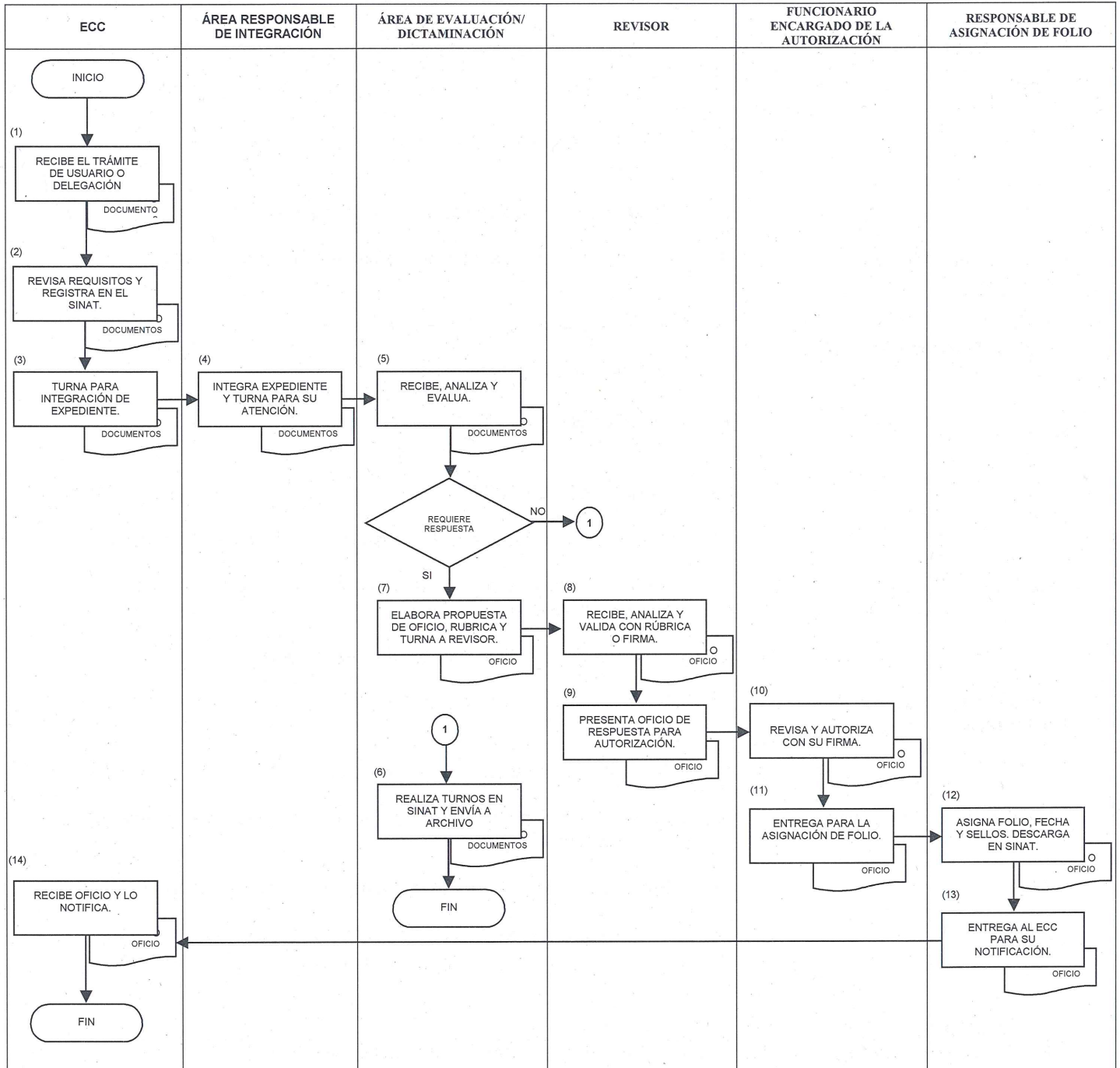


### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
<p>ECC</p> <p>Área responsable de integración</p> <p>Área de evaluación/dictaminación</p> <p>Revisor</p> <p>Funcionario encargado de la autorización</p> <p>Responsable de asignación de folio</p> <p>ECC</p>	1	Recibe de la o el usuario o de Delegación Federal el trámite.
	2	Revisa que cumpla con los requisitos del trámite y registra en SINAT.
	3	Turna al responsable de la integración de expediente.
	4	Integra el expediente y turna al área de evaluación/dictaminación.
	5	Recibe el trámite analiza, evalúa.  <i>NO REQUIERE RESPUESTA</i>
	6	Realiza descargos en SINAT y envía al archivo. Fin de procedimiento  <i>REQUIERE RESPUESTA</i>
	7	Elabora propuesta de oficio de respuesta, rubrica y turna al revisor.
	8	Recibe el oficio de respuesta, analiza y valida la misma mediante rúbrica o firma correspondiente.
	9	Presenta oficio al funcionario responsable de autorizar éste.
	10	Revisa y autoriza el oficio de respuesta mediante la firma del mismo.
	11	Entrega al área responsable de asignar el folio.
	12	Asigna folio, pone fecha y sellos, realiza los descargos correspondientes en SINAT.
	13	Entrega al ECC o al área correspondiente para su notificación.
	14	Recibe oficio y realiza su notificación, con apoyo de otras áreas. Fin de procedimiento

TOTAL DE ACTIVIDADES:	14
PRODUCTO O SERVICIO:	Resoluciones, dictámenes, permisos, autorizaciones.
PROCEDIMIENTO(S):	Instrucciones de trabajo específicas de cada una de las Direcciones Generales.

**DIAGRAMA DE FLUJO**

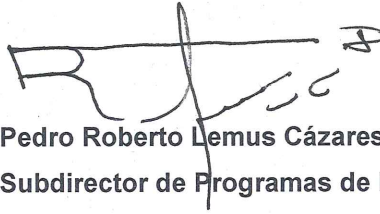


### REGISTRO DE REVISIONES

**NÚMERO DE REVISIÓN:** 1  
**FECHA:** Ciudad de México a 6 de julio de 2016  
**DESCRIPCIÓN:** Cambio del nombre de la Titular de la SGPA  
Se incluyó en la descripción de las actividades del dictaminador la rúbrica.

**ELABORÓ**

**Firma:**



**Nombre:**

Pedro Roberto Lemus Cázares

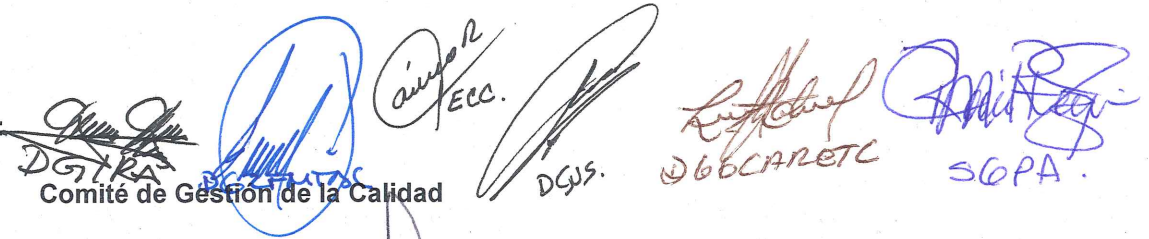
**Cargo:**

Subdirector de Programas de Prevención de Accidentes

**REVISÓ**

**Firma:**

**Nombre:**



**Cargo:**

Comité de Gestión de la Calidad

**APROBÓ**

**Firma:**

**Nombre:**

Q. F. B. Martha Garciarivas Palmeros

**Cargo:**

Subsecretaria de Gestión para la Protección Ambiental

