

MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<p>ENLACES DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>	<p>REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN</p>	<p>SUBSECRETARIA DE GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN AMBIENTAL</p>
<p>Pedro Roberto Lemus Cázares DGGIMAR</p> <p>Luis Fernando Lahud Flores Alejandro Vargas Montes DGGCARETC</p> <p>Gisela García Pérez DGIRA</p> <p>Alma Remedios Cortés Esquivel DGZFMATAC</p> <p>Alejandro González González DGGFS</p> <p>José Guadalupe Meza Martínez DGVS</p> <p>María del Pilar Sámano Robles DGACC</p>	<p>Lic. César Reyna de la Madrid</p>	<p>Q.F.B. Martha Garcíaarivas Palmeros</p>

REGISTRO DE REVISIONES (CONTROL DE CAMBIOS)

Revisión	Descripción del cambio	Responsable	Fecha de implantación
0	Emisión	Coordinación de Calidad	29 de julio de 2002
1	Ampliación del Alcance del Sistema a todos los trámites inscritos en la COFEMER que se resuelven en Oficinas Centrales y modificación de Política y Objetivos de Calidad, además de incorporación de cartas proceso.	Coordinación de Calidad	01 de septiembre de 2004
2	<p>Paginación: Por puntos de la Norma ISO-9001:2000, para permitir realizar modificaciones a capítulos, sin modificar todo el Manual.</p> <p>Exclusiones: Se excluyeron los requisitos de los capítulos siguientes: 7.3 Diseño y desarrollo, 7.5.2 validación de los procesos de la producción y la prestación del servicio y 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición.</p> <p>4.1. Requisitos generales. Se sustituyó el Q-Web como sistema de control documental, por el Módulo de consulta de documentos del SGC, en la siguiente dirección electrónica: http://extra.semarnat.gob.mx/temas/calidad-sgpa</p> <p>Compromiso de la Dirección: La Alta Dirección está constituida por los titulares de la Subsecretaría y las seis Direcciones Generales que la integran, el Representante de la Dirección y el Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad y como invitados permanentes en las reuniones de revisión por la dirección con derecho a voz y sin voto, el titular del Centro Integral de Servicios.</p>	Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad de la SGPA	15 de agosto del 2005
2	Internos y Externos, el titular de la Coordinación de Asesores, el Secretario Particular del Subsecretario, y los Facilitadores de Calidad de las Direcciones Generales y del Centro Integral de Servicios Internos y Externos.		

Revisión	Descripción del cambio	Responsable	Fecha de implantación
	<p>Política de la Calidad. Creación del Comité de Calidad El Comité de Calidad está integrado por: el Responsable del Sistema de Gestión de Calidad, un Facilitador de Calidad por cada dirección, un Facilitador del Centro de Servicios Internos y Externos, un Facilitador del Centro Integral de Servicios y el Representante de la Dirección. Gestión de los Recursos. Se incluyen como procesos externos. ANEXOS Se incluyó una matriz de responsabilidades y autoridades dentro del Sistema para todos los involucrados: Alta Dirección, Directores de Área, Subdirectores, Personal Operativo, CIS, CSIE, Comité de Calidad, Auditores.</p>		
2	<p>5.5. Se crea la figura de Representante de la Dirección, además de un Comité de Calidad específico en cada Dirección General y el CSIE, para apoyar y fortalecer la implantación del SGC. 5.6 Se establece que cada Dirección General realiza una revisión por la Dirección al SGC y la Alta Dirección realiza a través de los medios electrónicos la revisión del SGC, considerando las decisiones tomadas previamente y que afecten a todo el Sistema.</p>	Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad de la SGPA	1º de septiembre del 2005
2	<p>Anexo 2. Se modifican las Cartas Proceso para establecer que los responsables de Planeación es la Alta Dirección, la Realización de Trámites es responsabilidad de los dueños de trámites, la Medición, Análisis y Mejora es responsabilidad de los dueños de trámites, la Gestión de Recursos es responsabilidad del Centro de Servicios Internos y Externos y de los Enlaces Administrativos de las Direcciones Generales. Anexo 4. Se incluyeron las</p>		

Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental

Revisión	Descripción del cambio	Responsable	Fecha de implantación
	responsabilidades de los Representantes de la Dirección y del Responsable del SGC y las modificaciones a las de los Facilitadores.		
2	Anexo 6. Se modifican los Objetivos de Calidad.	Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad de la SGPA	26 de septiembre de 2005
3	Revisión general del Manual de Calidad 5.5.2 Modificación de la estructura de las responsabilidades dentro del Sistema 5.5.3 Modificación de los medios de comunicación interna 7.4.1 Modificación del Proceso de Solicitudes y Compras Anexo 2. Modificación de las Cartas Proceso Anexo 3. Modificación del Plan de Calidad Anexo 4. Modificación de las Responsabilidades Anexo 5. Modificación de la Política de Calidad Anexo 6. Modificación de los Objetivos de Calidad	Representante de la Dirección	10 de septiembre de 2007
3	7.2.1. Modificación para adecuar con RFTS y COFEMER 7.2.2 Modificación para adecuar con RFTS y COFEMER	Representante de la Dirección	12 de marzo de 2010
4	Se modificó el punto 6.1 Provisión de Recursos, derivado de la eliminación del PC 06 "Gestión y Administración de Recursos".	Representante de la Dirección	30 de abril de 2010
4	Se modificó el punto 6.3 Infraestructura, derivado de la eliminación del PC 19 "Soporte técnico de los Servicios Informáticos".	Representante de la Dirección	30 de abril de 2010
4	Se modificó la redacción del primer párrafo del punto 5.1 Compromiso de la Dirección.	Representante de la Dirección	30 de abril de 2010
4	Se modificó el registro de firmas y el tercero y cuarto párrafos del punto 4.2.2.	Representante de la Dirección	30 de abril de 2010
5	Apartado de Alcance, se eliminó el punto	Representante	25 de agosto de

Revisión	Descripción del cambio	Responsable	Fecha de implantación
	7.6 de las exclusiones del Sistema de Gestión de la Calidad de la SGPA.	de la Dirección	2010
5	Punto 4.1 requisitos generales, en el inciso b, se incluyeron los incisos que integran el anexo 1 y se modificó el párrafo 4°.	Representante de la Dirección	25 de agosto de 2010
5	Punto 4.2.2 inciso "Manual de Calidad" a, se eliminó el punto 7.6 de las exclusiones del Sistema de Gestión de la Calidad de la SGPA.	Representante de la Dirección	25 de agosto de 2010
5	Punto 5.2 enfoque al usuario se insertó texto "de la SEMARNAT, en las fichas COFEMER y" en el primer párrafo.	Representante de la Dirección	25 de agosto de 2010
5	Punto 5.5.3 comunicación interna, se adicionó "videos", en el último párrafo.	Representante de la Dirección	25 de agosto de 2010
5	Punto 6.2.2 competencia, toma de conciencia y formación, se actualizó el párrafo primero.	Representante de la Dirección	25 de agosto de 2010
5	Punto 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición, se modificó, exponiendo la justificación del uso del SINAT como herramienta única de seguimiento y control.	Representante de la Dirección	25 de agosto de 2010
5	Modificación del Anexo 1 "Interacción de Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad", se incluyeron las entradas y las salidas de las Cartas de Proceso, se identificó como inciso a y se incluyeron las matrices de interacciones internas y externas, quedando identificadas con los incisos b y c respectivamente, dentro del mismo anexo.	Representante de la Dirección	25 de agosto de 2010
5	Modificación del Anexo 2 "Cartas Proceso del Sistema de Gestión de la Calidad", Planeación de la Calidad, en los apartados "Instrumentos o Herramientas de Apoyo", "Registros de Calidad" y "Metas de Desempeño".	Representante de la Dirección	25 de agosto de 2010
5	Modificación Anexo 2 "Cartas Proceso del Sistema de Gestión de la Calidad", Realización de Trámites, en los apartados "Estándar de Desempeño", "Indicadores" y "Fórmulas".	Representante de la Dirección	25 de agosto de 2010
5	Modificación Anexo 2 "Cartas Proceso del Sistema de Gestión de la Calidad",	Representante de la Dirección	25 de agosto de 2010

Revisión	Descripción del cambio	Responsable	Fecha de implantación
	Gestión de Recursos y Servicios, en los apartados: “Metas de Desempeño”, “Indicadores de Desempeño” y “Registros de Calidad”.		
5	Anexo 6, se modificaron los Objetivos de Calidad, especificando el 100% como meta de atención.	Representante de la Dirección	25 de agosto de 2010
6	Introducción.	Representante de la Dirección	30 de abril 2013
6	Cambio de formato, adecuado a la nueva imagen institucional, por cambio de administración.	Representante de la Dirección	30 de abril de 2013
6	Modificación del registro de firmas por cambio de: Subsecretario de la SGPA, Representante de la Dirección, Enlace de Calidad.	Representante de la Dirección	30 de abril de 2013
6	Apartado de Alcance, se modificó la redacción.	Representante de la Dirección	30 de abril de 2013
6	Punto 4.1 requisitos generales, en el inciso b, se incluyeron los incisos que integran el anexo 1 y se modificó el párrafo 4°.	Representante de la Dirección	30 de abril de 2013
6	Punto 4.2.2 inciso “Manual de Calidad” a, se eliminó el punto 7.6 de las exclusiones del Sistema de Gestión de la Calidad de la SGPA.	Representante de la Dirección	30 de abril de 2013
6	Punto 5.2 enfoque al usuario se insertó texto “de la SEMARNAT, en las fichas COFEMER y” en el primer párrafo.	Representante de la Dirección	30 de abril de 2013
6	Punto 5.5.3 comunicación interna, se adicionó “videos”, en el último párrafo.	Representante de la Dirección	30 de abril de 2013
6	Punto 6.2.2 competencia, toma de conciencia y formación, se actualizó el párrafo primero.	Representante de la Dirección	30 de abril de 2013
6	Punto 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición, se modificó, exponiendo la justificación del uso del SINAT como herramienta única de seguimiento y control.	Representante de la Dirección	30 de abril de 2013
6	Modificación del Anexo 1 “Interacción de Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad”, se incluyeron las entradas y las salidas de las Cartas de Proceso, se identificó como inciso a y se incluyeron	Representante de la Dirección	30 de abril de 2013

Revisión	Descripción del cambio	Responsable	Fecha de implantación
	las matrices de interacciones internas y externas, quedando identificadas con los incisos b y c respectivamente, dentro del mismo anexo.		
6	Modificación del Anexo 2 "Cartas Proceso del Sistema de Gestión de la Calidad", Planeación de la Calidad, en los apartados "Instrumentos o Herramientas de Apoyo", "Registros de Calidad" y "Metas de Desempeño".	Representante de la Dirección	30 de abril de 2013
6	Modificación Anexo 2 "Cartas Proceso del Sistema de Gestión de la Calidad", Realización de Trámites, en los apartados "Estándar de Desempeño", "Indicadores" y "Fórmulas".	Representante de la Dirección	30 de abril de 2013
6	Modificación Anexo 2 "Cartas Proceso del Sistema de Gestión de la Calidad", "Gestión de Recursos y Servicios", en los apartados: "Metas de Desempeño", "Indicadores de Desempeño" y "Registros de Calidad".	Representante de la Dirección	30 de abril de 2013
6	Anexo 6, se modificaron los Objetivos de Calidad, especificando el 100% como meta de atención.	Representante de la Dirección	30 de abril de 2013
6	Se eliminó la paginación de capítulo por capítulo.		30 de abril de 2013
6	Introducción se modificó el nombre del INE por INECC y CNA por CONAGUA.	Representante de la Dirección	30 de abril de 2013
6	Se actualizó Política de Calidad de la SGPA.	Alta Dirección, Representante de la Dirección y Comité de Calidad	30 de abril de 2013
6	Se incorporó logo institucional.	Representante de la Dirección	30 de abril 2013
6	Derivado de la evolución del SGC y de sus resultados se ha determinado la inclusión del requisito 7.3 al Sistema de Gestión de la Calidad de la Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental.	Representante de la Dirección	30 de abril 2013
6	Se modifican todos los puntos de Manual de Gestión de la Calidad. Se eliminan las definiciones del Manual de Gestión de Calidad. Los anexos se eliminan del Manual de	Representante de la Dirección	30 de abril 2013

Revisión	Descripción del cambio	Responsable	Fecha de implantación
	Gestión de Calidad, para manejarlos de forma independiente.		
7	El Comité de Gestión de la Calidad determinó que la inclusión de punto 7.3 de la norma ISO 9001:2008 queda sin efecto por consenso del Comité y previa consulta a un asesor externo.	Enlaces de Gestión de la Calidad DGGIMAR y DGGCARETC	14 de agosto 2014
7	Precisiones al punto 7.2.1 de características y requisitos y la secuencia respecto al proceso de realización del trámite	Enlaces de Gestión de la Calidad DGGIMAR y DGGCARETC	14 de agosto 2014
8	Se actualizó nombre del RD y nombre de titular de la SGPA	Comité de la Gestión de la Calidad	8 de octubre 2015
8	Se actualizó integrantes del Comité de Gestión de la Calidad	Comité de Gestión de la Calidad	8 de octubre 2015
8	Se actualizó numeral 4.2.1, inciso a; 4.2.2, inciso c, y 5.3 párrafo tercero.	Comité de Gestión de la Calidad	8 de octubre 2015
8	Se actualizó el domicilio de la SGPA de Av. Revolución 1425, Col. Tlacopac San Ángel a Av. Ejército Nacional 223, Col. Anáhuac, Delegación Miguel Hidalgo, C.P. 11320.	Comité de Gestión de la Calidad	8 de octubre 2015
8	Se actualizó el punto 6.2 Determinación de los requisitos relacionados con los trámites/Determinación de los requisitos relacionados con el producto, la parte del proceso de actualización de las fichas, se incluyó el portal de gob.mx.	Comité de Gestión de la Calidad	8 de octubre 2015
8	Se actualizó el atributo de Uso del SINAT por Seguimiento de la Gestión de Trámites en el Cuadro de Eficacia del punto 8.4.	Comité de Gestión de la Calidad	8 de octubre 2015

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	12
VISIÓN.....	13
MISIÓN	13
VALORES	13
ALCANCE.....	14
EXCLUSIÓN	14
REQUISITOS	15
4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	15
4.1 REQUISITOS GENERALES	15
4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	16
4.2.1 Generalidades.....	16
4.2.2 Manual de Gestión de la Calidad.....	17
4.2.3 Control de los documentos.....	18
4.2.4 Control de los registros	19
5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	19
5.2 ENFOQUE AL USUARIO/ENFOQUE AL CLIENTE	20
5.3 POLÍTICA DE CALIDAD.....	20
5.4 PLANIFICACIÓN	21
5.4.1 Objetivos de Calidad	21
5.4.2 Planeación del Sistema de Gestión de la Calidad.....	21
5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	21
5.5.1 Responsabilidad y Autoridad.....	21
5.5.2 Representante de la dirección.....	22
5.5.3 Comunicación interna.....	22
5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	23
5.6.1 Generalidades.....	23
5.6.2 Información de entrada para la revisión.....	23
5.6.3 Resultados de la revisión.....	23
6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....	24
6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS.....	24
6.2 RECURSOS HUMANOS	24
6.2.1 Generalidades.....	24

6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia.....	25
6.3	INFRAESTRUCTURA.....	25
6.4	AMBIENTE DE TRABAJO	26
7	REALIZACIÓN DEL SERVICIO.....	27
7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN/GESTIÓN DE LOS TRÁMITES/PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.	27
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON LOS USUARIOS/PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	28
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con los trámites/Determinación de los requisitos relacionados con el producto	28
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con los trámites/ Revisión de los requisitos relacionados con el producto	30
7.2.3	Comunicación con los usuarios/Comunicación con el cliente.....	30
7.3	DISEÑO Y DESARROLLO	31
7.4	COMPRAS	32
7.4.1	Proceso de solicitudes y compras/Proceso de compras.....	32
7.4.2	Información de las compras.....	32
7.4.3	Verificación de los productos recibidos/Verificación de los productos comprados.....	33
7.5	PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN LA GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES DE TRÁMITES/PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	33
7.5.1	Control de la realización del trámite/Control de la producción y de la prestación del servicio.....	33
7.5.2	Validación de los procesos de la realización del trámite/ Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.....	33
7.5.3	Identificación y trazabilidad de los documentos/ Identificación y trazabilidad.....	34
7.5.4	Propiedad del usuario/ Propiedad del cliente	34
7.5.5	Preservación de los oficios de respuesta y resolutivos/Preservación del producto	34
7.6	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN EN LA GESTIÓN DE TRÁMITES/ CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN	35
8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	35
8.1	GENERALIDADES	35
8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	36
8.2.1	Satisfacción del usuario/Satisfacción del cliente	36
8.2.2	Auditorías Internas al Sistema de Gestión de la Calidad/Auditoría Interna.....	36
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos.....	36
8.2.4	Seguimiento e Inspección de los Oficios de Respuesta/Seguimiento y medición del producto	37
8.3	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	37



8.4	ANÁLISIS DE DATOS	37
8.5	MEJORA	38
8.5.1	Mejora continua	38
8.5.2 y 8.5.3	Acciones correctivas y preventivas	38

INTRODUCCIÓN

La Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales es una Dependencia del Poder Ejecutivo Federal, encargada del despacho de los asuntos que en materia ambiental le atribuye la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente y demás ordenamientos relacionados con la materia, tiene como propósito fundamental el constituir una Política de Estado que revierta las tendencias del deterioro ecológico y sienta las bases para un desarrollo sustentable en el país.

La SEMARNAT cuenta con tres subsecretarías: Planeación y Política Ambiental; Fomento y Normatividad Ambiental y Gestión para la Protección Ambiental, siendo éstas el motor central de la gestión; para el desarrollo de sus actividades cuentan con el apoyo de cuatro órganos desconcentrados: Comisión Nacional del Agua (CONAGUA); Instituto Nacional de Ecología y Cambio Climático (INECC); Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA) y Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP), dos órganos descentralizados: Instituto Mexicano de Tecnología del Agua (IMTA) y Comisión Nacional Forestal (CONAFOR), así como de las Delegaciones Federales de la SEMARNAT y las Coordinaciones Regionales de CONANP y CONAGUA.

Por su parte, la Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental (SGPA), dentro de las atribuciones que le otorga el Reglamento Interior de la SEMARNAT, tiene como principal función la recepción y resolución de trámites previstos por los ordenamientos jurídicos aplicables.

Para cumplir con los objetivos señalados y en congruencia con las facultades y atribuciones que le confiere a la SGPA y las Direcciones Generales adscritas a la misma, la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente, el Reglamento Interior de la SEMARNAT y demás ordenamientos jurídicos, se ha establecido la siguiente Visión y Misión de la Subsecretaría:

VISIÓN

Un país en el que la ciudadanía abrigue una auténtica preocupación por proteger y conservar el medio ambiente y utilizar sustentablemente los recursos naturales conciliando el desarrollo económico, la convivencia con la naturaleza y diversidad cultural.

MISIÓN

Incorporar en los diferentes ámbitos de la sociedad y de la función pública, criterios e instrumentos que aseguren la óptima protección, conservación y aprovechamiento de los recursos naturales del País, conformando así una política ambiental integral e incluyente que permita alcanzar el desarrollo sustentable.

VALORES

Los valores asumidos por los(as) funcionarios(as) de la Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental en el desempeño de sus funciones son:

- Bien común
- Integridad
- Honradez
- Igualdad
- Respeto
- Generosidad
- Equidad
- Rendición de cuentas
- Liderazgo
- Imparcialidad
- Justicia
- Transparencia
- Entorno cultural y ecológico
- Congruencia

La Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental, con fundamento en el Artículo 9 Fracciones V y VI el Reglamento Interior de la SEMARNAT ha implantado desde el 29 de julio del 2002 un Sistema de Gestión de la Calidad en las Direcciones Generales adscritas, que forman parte de la misma:

1. Dirección General de Impacto y Riesgo Ambiental (Reglamento Interior de la SEMARNAT, artículo 28).
2. Dirección General de Gestión Integral de Materiales y Actividades Riesgosas (Reglamento Interior de la SEMARNAT, artículo 29).
3. Dirección General de Gestión de la Calidad del Aire y Registro de Emisiones y Transferencia de Contaminantes (Reglamento Interior de la SEMARNAT, artículo 30).
4. Dirección General de Zona Federal Marítimo Terrestre y Ambientes Costeros (Reglamento Interior de la SEMARNAT, artículo 31).
5. Dirección General de Vida Silvestre (Reglamento Interior de la SEMARNAT, artículo 32).
6. Dirección General de Gestión Forestal y de Suelos (Reglamento Interior de la SEMARNAT, artículo 33).
7. Dirección General Adjunta de Contacto Ciudadano

Este Sistema de Gestión de la Calidad identifica y analiza las demandas de los(as) usuarios(as) y estandariza los procesos de tal forma que se logren satisfacer éstas, sin dejar de cumplir los requisitos legales y los reglamentarios, ofreciendo a la ciudadanía servicios públicos con calidad, sustentados en criterios técnico-jurídicos, públicos y transparentes y enfocados a resultados de proceso.

ALCANCE

Trámites que son competencia de la SGPA inscritos ante la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER) que se resuelven en Oficinas Centrales. Lo anterior significa, que el Sistema de Gestión de la Calidad abarca la Oficina de la Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental y sus 6 Direcciones Generales y se aplica a los de procesos de Realización de Trámites, de Planeación de la Calidad, de Medición, Análisis y Mejora y de Gestión de Recursos y Servicios.

EXCLUSIÓN

El Sistema de Gestión de la Calidad se basa en los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad, "Requisitos" y excluye los requisitos de los capítulos siguientes: 7.3 Diseño y desarrollo y el 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y la prestación del servicio.

REQUISITOS

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El SGC se documenta en el presente Manual de Gestión de la Calidad con el objeto de proporcionar evidencia de su implantación, demostrando con ello el cumplimiento de la organización con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008. La implantación y documentación de este Sistema de Gestión de la Calidad se fundamenta en el Reglamento Interior de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales al referirse al diseño y operación de un Sistema de Gestión de la Calidad en la organización, estructura y funcionamiento de las direcciones generales de la SGPA e instrumentar los mecanismos internos para obtener y mantener la certificación y gestión de calidad de los procesos trámites y servicios que presta la SGPA. Además el presente manual documenta la política, objetivos y compromisos de calidad que norman a la Subsecretaría y mediante los cuales buscamos la satisfacción de nuestros(as) usuarios(as).

4.1 Requisitos Generales

La SGPA ha establecido, documentado e implantado un Sistema de Gestión de la Calidad y lo mantiene en busca de su mejora continua con respecto a su eficacia, con base a los requisitos de la norma ISO 9001: 2008.

La SGPA:

- a) Determina los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación. (Cartas Proceso del Sistema de Gestión de la Calidad).
- b) Determina la secuencia e interacción de los procesos. (ver Diagrama de Interacción de Procesos del SGC, Matriz de Interacción de Procesos Internos y Externos, ubicados en el Foro de Gestión de la Calidad).
- c) Integra el Programa Anual de Trabajo (PAT) (ver Foro de Gestión de la Calidad).
- d) Determina los métodos y los criterios para asegurarse que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces. (Cartas Proceso del Sistema de Gestión de la Calidad, para su consulta se encuentran en el Foro de Gestión de la Calidad).
- e) Asegura la disponibilidad de recursos e información para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- f) Realiza el seguimiento, la medición, cuando sea aplicable, y el análisis de estos procesos.
- g) Implanta las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.

Para el Sistema de Gestión de la Calidad, la SGPA han determinado los siguientes procesos:

- Planeación de la Calidad
- Realización de Trámites
- Medición, Análisis y Mejora
- Gestión de Recursos y Servicios

Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental

Cabe aclarar que los procesos de Planeación de la Calidad, Medición Análisis y Mejora, y de Gestión de los Recursos y Servicios generan servicios o productos internos en la organización.

Estos se describen en los documentos denominados “Cartas Proceso del Sistema de Gestión de la Calidad”, donde se definen las entradas y salidas de cada proceso, los(as) usuarios(as), los requisitos de los(as) usuarios(as) y los(as) dueños(as) del proceso, así como su resultados, características y la interacción con otros procesos.

En el documento “Diagrama de Interacción de Procesos” se presentan dichos niveles y la secuencia e interacción de procesos, sus interfaces y su relación directa (entrada-salida). “Matriz de Interacción de Procesos Internos” se indica las relaciones internas entre las Direcciones Generales de la SGPA. Así mismo, en la “Matriz de Interacción de Procesos Externos” se señalan las relaciones que las Direcciones Generales de la SGPA establecen con instancias externas, que influyen directa e indirectamente en la realización de los trámites.

La Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental ha determinado parámetros y métodos de operación y control de los procesos con el propósito de asegurar su eficacia, a través de criterios de conformidad de los trámites y variables de control, en función de las cuales se miden los resultados. Los métodos de operación se han establecido en los procedimientos del SGC y en los instructivos asociados, los criterios de control para asegurar que los procesos son eficaces se han documentado en las “Cartas Proceso del Sistema de Gestión de la Calidad”, estos documentos se encuentran disponibles para su consulta en el Foro de Gestión de la Calidad.

En los casos donde existen procesos externos, como son las consultas y opiniones técnicas a otras áreas fuera de la SGPA, cada Dirección General ha identificado los requisitos y criterios para el control de dichos procesos. Asimismo, para procesos externos relacionados con compras y contratación de servicios la SGPA sigue los criterios y lineamientos definidos por la Oficialía Mayor de la SEMARNAT y demás instrumentos que emita; y realiza sus requerimientos para la compra consolidada de bienes competencia de la Oficialía Mayor.

Respecto al proceso externo relacionado con las Delegaciones Federales de la SEMARNAT, correspondiente a la recepción y turnado de trámites a las Oficinas Centrales, la SGPA emitió los “Lineamientos que establecen la forma de recepción para los trámites, así como para la entrega de los documentos de respuesta de los mismos, en los Espacios de Contacto Ciudadano”, emitidos y puestos en práctica a partir del 29 de febrero de 2012, mismos que se ubican en el Foro de Gestión de la Calidad.

4.2 Requisitos de la Documentación

4.2.1 Generalidades

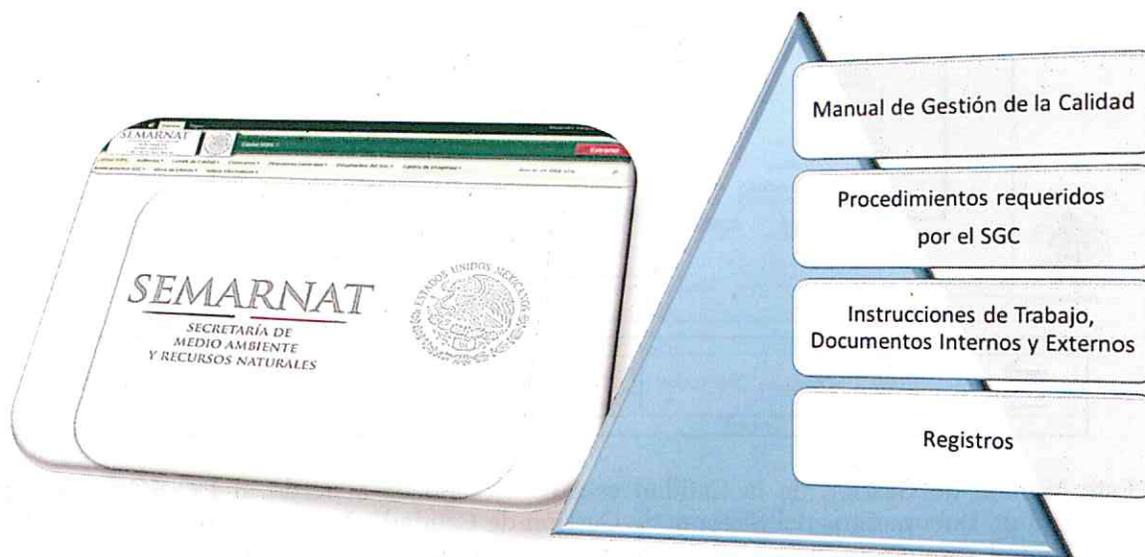
La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de la SGPA incluye:

Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental

- a) Una declaración documentada de la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad ubicada dentro de la carpeta “Manual de la Gestión de la Calidad” en el Foro de Gestión de la Calidad.
- b) El presente Manual de Gestión de la Calidad.
- c) Los procedimientos documentados requeridos por la norma ISO 9001:2008 y las necesidades del sistema, mismos que se mencionan a lo largo de este documento.
- d) Los documentos necesarios para asegurar una planeación, operación y control de procesos de forma eficaz como procedimientos para el desarrollo de los servicios y que están en la Lista Maestra de Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, misma que se puede consultar en el Foro de Gestión de la Calidad.
- e) Los registros generados como evidencia de conformidad con los requisitos y operación eficaz del sistema, que derivan de las actividades cotidianas en la organización.

La estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad está integrada por el presente manual, los procedimientos, los instructivos, los registros y los documentos internos y externos (para su consulta en el Foro de Gestión de la Calidad).

El siguiente diagrama representa la estructura de la documentación del SGC:



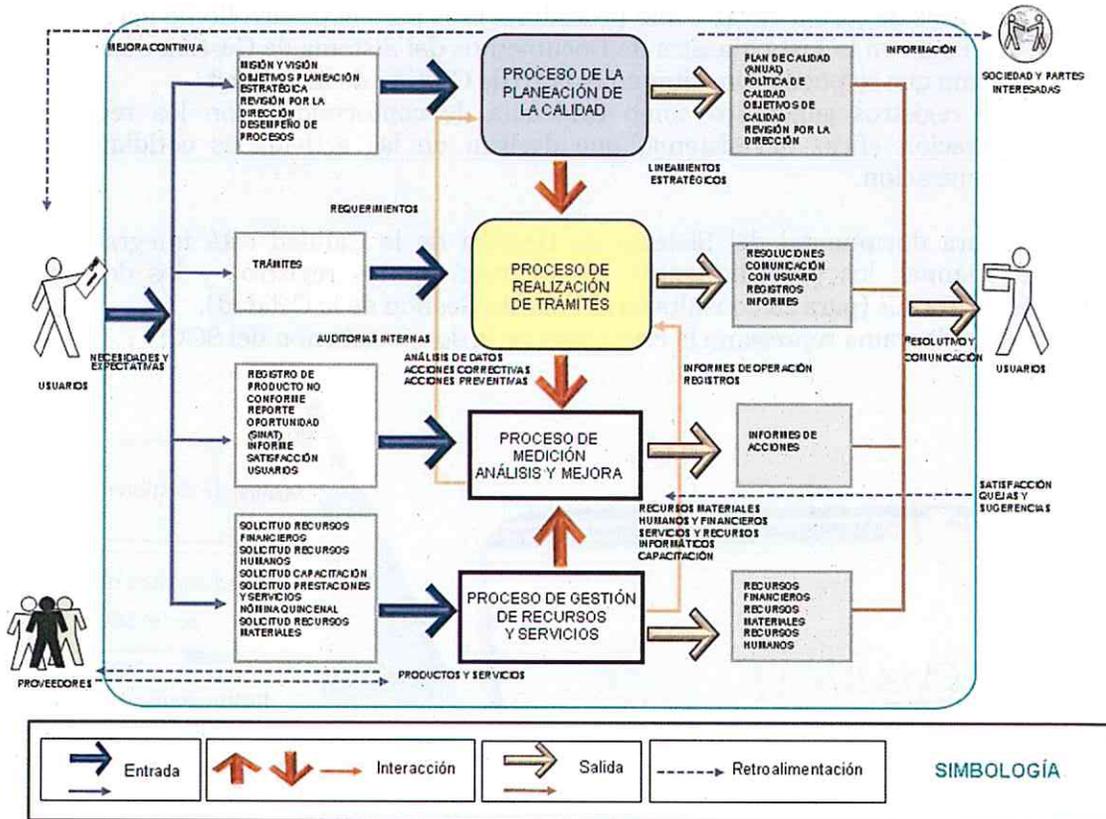
4.2.2 Manual de Gestión de la Calidad

La SGPA establece y mantiene el presente Manual de Gestión de la Calidad que incluye:

- a) El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental, incluyendo los detalles y la justificación de la exclusión de los requisitos: “7.3 Diseño y desarrollo” y “7.5.2 Validación de los procesos de la producción y la prestación del servicio”.
- b) Una referencia a los procedimientos e instrucciones de trabajo requeridos por la SGPA para el desempeño de las actividades incluidas en el mismo.

- c) La descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, los usuarios y las partes interesadas ("Diagrama de Interacción de Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad"), se encuentra en la carpeta Manual de Gestión de la Calidad del Foro de Gestión de la Calidad.

Diagrama de Interacción de Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad



Este Manual de Gestión de la Calidad está controlado de acuerdo al **PC-SGPA-4.2.3** "Control de Documentos del Sistema de Gestión de Calidad". La versión original firmada, está bajo el resguardo de la/el Representante de la Dirección, la copia controlada es el documento electrónico que se encuentra en el Foro de Gestión de la Calidad.

4.2.3 Control de los documentos

Los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad se controlan conforme a lo establecido en el **PC-SGPA-4.2.3** "Control de Documentos del Sistema de Gestión de Calidad", el cual se encuentra en el Foro de Gestión de la Calidad.

Cualquier impresión que se realice del Manual de Gestión de la Calidad disponible en el Foro de Gestión de la Calidad, así como cualquier fotocopia que se obtenga del original **Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental**

bajo el resguardo del Representante de la Dirección, se considerará como copia no controlada.

4.2.4 Control de los registros

Los registros se establecen y mantienen para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos y de la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad. El control de los registros del Sistema de Gestión de la Calidad se lleva a cabo como se establece en el procedimiento **PC-SGPA-4.2.4-5** "Control de Registros del Sistema de Gestión de la Calidad", donde se definen los controles generales para identificar, almacenar, proteger, recuperar y disponer de los registros, así como el tiempo de retención. Adicionalmente en cada procedimiento se establecen los formatos y controles necesarios de los registros.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 Compromiso de la dirección

La Alta Dirección está constituida por el Titular de la Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental, los y las titulares de las seis Direcciones Generales, la Dirección de Servicios Internos y la Dirección General Adjunta de Contacto Ciudadano, así como por el Representante de la Dirección, quienes proporcionan evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como con la mejora continua de su eficacia mediante lo siguiente:

Comunicando a todo el personal adscrito a la SGPA la importancia de satisfacer tanto los requisitos legales y reglamentarios como los de el/la usuario(a); esta comunicación se da a través de oficios, comunicados electrónicos, cursos de capacitación, reuniones de trabajo y por medios escritos principalmente.

Estableciendo la Política de Calidad asegurándose de que sea congruente y satisfaga los requisitos legales, reglamentarios y de los(as) usuarios(as), que incluya el compromiso para la mejora continua, revisándola para su permanente adecuación y asegurándose sea comunicada, entendida, implantada y mantenida en todos los niveles de la organización mediante pláticas, medios impresos, correos electrónicos y evaluaciones; se hace referencia a esta política en el capítulo 5.3.

Asegurándose que se establecen los Objetivos de Calidad y sus metas; los cuales son congruentes con la Política de Calidad y se han fijado en los niveles pertinentes; a dichos objetivos se hace referencia en el capítulo 5.4.

Llevando a cabo las revisiones al Sistema de Gestión de la Calidad para garantizar su adecuación y eficacia continua, tal como se establece en el capítulo 5.6.

Asegurando la disponibilidad de recursos humanos, materiales y técnicos para la implantación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental

5.2 Enfoque al usuario/Enfoque al cliente

La Alta Dirección se asegura que se identifiquen los requisitos de el/la usuario(a) y se cumplan para aumentar su satisfacción con respecto al servicio; estos requisitos se localizan en la página Web de la SEMARNAT, en las fichas COFEMER, en los procedimientos de realización de trámites y en las instrucciones de trabajo correspondientes.

Las necesidades explícitas de los(as) usuarios(as) se limitan a los trámites que realizan y se manifiestan por medio de sus solicitudes, mismas que para poder tramitarlas es necesario que cumplan con los requisitos establecidos en la legislación vigente, por lo que es de vital importancia que el personal de las Direcciones Generales se apegue en todo momento a los requisitos legales y reglamentarios para la atención de las solicitudes presentadas por los(as) usuarios(as). Es importante hacer mención que bajo esta premisa, los resultados de los trámites no siempre resultan a favor de el/la usuario(a), sin embargo el Sistema de Gestión de la Calidad establece la metodología para incrementar su satisfacción con respecto al servicio ofrecido, mediante el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos, la simplificación de trámites, la homogeneidad de los procesos, la transparencia y la equidad (véase 7.2.1 y 8.2.1).

5.3 Política de Calidad

La Alta Dirección se asegura de que la Política de Calidad:
Es adecuada a las actividades de la Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental;
ya que está alineada con la misión.

Incluye el compromiso de cumplir los requisitos del sistema y de mejorar su eficacia;
Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad;
Es conocida y entendida por todo el personal y, es examinada continuamente por la Alta Dirección en las revisiones al Sistema de Gestión de la Calidad.

Con la finalidad de ser congruente con el Plan Nacional de Desarrollo, el Reglamento Interior de la SEMARNAT, así como con la satisfacción de nuestros(as) usuarios(as) y de establecer un marco de referencia para los Objetivos de Calidad, la Política de Calidad de la Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental se ha definido y se presenta en el documento Política de Calidad que se encuentra ubicada en la carpeta "Manual de Gestión de la Calidad" del Foro de Gestión de la Calidad.

Esta política fue establecida por el Subsecretario de Gestión para la Protección Ambiental y los(as) Directores(as) Generales de la SGPA y se revisa junto con el Sistema de Gestión de la Calidad como se indica en el procedimiento **PC-SGPA-5.6** "Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la Dirección" para determinar la necesidad de adecuaciones con objeto de incrementar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de Calidad

La Alta Dirección establece y asegura que el o los objetivos de calidad se incorporen en los niveles pertinentes de la SGPA y sean medibles y coherentes con la Política de Calidad para ayudar al logro de la misma. Estos objetivos se presentan en el documento Objetivos de Calidad, que se puede consultar en el Foro de Gestión de la Calidad. Así mismo, la organización junto con el Comité de Gestión de la Calidad, establecen acciones y metas para alcanzarlos, los cuales se documentan en la planeación de cada una de las Direcciones Generales, que en conjunto representan la planeación de la SGPA y en el “Programa Anual de Trabajo del SGC”, documentos que incluyen los procesos del SGC, actividades y recursos que se relacionan con los productos (para pronta referencia ver Foro de Gestión de la Calidad).

5.4.2 Planeación del Sistema de Gestión de la Calidad

La Alta Dirección se asegura de:

- Realizar la planeación para cumplir con los requisitos citados en el punto 4.1 y los Objetivos de Calidad.
- Mantener la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad cuando se implantan cambios en éste, mismos que se identifican en el registro del Cuadro de Eficacia (ver **PC-SGPA-5.6** “Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la Dirección” en el Foro de Gestión de la Calidad).

Cuando se planean e implementan cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, el/la Representante de la Dirección convoca al Comité de Gestión de la Calidad para revisar la integridad del sistema y determinar si los cambios lo afectan y proponer a la Alta Dirección las medidas y acciones a seguir.

El Comité de Gestión de la Calidad está integrado por el/la Representante de la Dirección y un(a) Enlace de Gestión de la Calidad por cada Dirección General y del Espacio de Contacto Ciudadano (Véase 5.5.2).

5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

La Alta Dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades están bien definidas y son comunicadas a la organización a través del organigrama que se encuentra ubicado en el portal de la Secretaría.

Para el buen desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad el personal conoce sus responsabilidades y autoridades, ya que han sido identificadas y documentadas en el “Manual Específico de Organización” de cada una de las Direcciones Generales, en los que

se establece el perfil, responsabilidades y autoridades del personal que desempeñe las tareas especificadas por puesto, aunado a esto en cada procedimiento se definen las responsabilidades específicas para cada actividad descrita.

Sin dejar de considerar los cargos, responsabilidades y funciones particulares establecidas en la descripción de puestos, en el documento “Responsabilidades en el SGC”, se citan las responsabilidades que como Institución atañen a todo el personal involucrado con el Sistema de Gestión de la Calidad.

5.5.2 Representante de la dirección

La Alta Dirección designa un(a) Representante de la Dirección, con plena capacidad para toma de decisiones respecto del Sistema de Gestión de la Calidad; así también, se designa a un(a) Enlace de Gestión de la Calidad por cada Dirección General y del Espacio de Contacto Ciudadano (ECC), quienes conforman el Comité de Gestión de la Calidad. El/la representante de la Dirección con independencia de otras responsabilidades, con el apoyo del Comité de Gestión de la Calidad, tiene la autoridad y responsabilidad de:

- Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Informar a la Alta Dirección del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora; y asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de el/la usuario(a) en todos los niveles de la organización.
- La coordinación del Comité de Gestión de la Calidad, su seguimiento y desarrollo.

El/la Subsecretario(a) en sus reuniones de staff, cuando lo considere necesario, incluirá el tema del desempeño del SGC y promoverá la mejora continua de su eficacia, con apego a sus responsabilidades (documento Responsabilidades en el SGC).

Para los casos en que, por cambio de autoridades o movimiento de personal, no se designe un Representante de la Alta Dirección, el Comité de Gestión de la Calidad continuará con las actividades relacionadas con el SGC, conforme al “Programa Anual de Trabajo” (PAT), hasta la designación del nuevo representante de la Alta Dirección.

5.5.3 Comunicación interna

La Alta Dirección se asegura de que se establecen los procesos de comunicación apropiados en la organización y de que estos se llevan a cabo considerando la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, empleando para este fin como medio de comunicación interna un foro electrónico de calidad de la SGPA.

En la Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental se realizan reuniones de la Alta Dirección con el Comité de Gestión de la Calidad donde se tratan puntos relacionados con el Sistema; de manera similar el/la Representante de la Alta Dirección, se reúne con

los(as) Enlaces de Gestión de la Calidad, con el mismo fin. La comunicación interna se realiza a través de todos los medios disponibles para mantener informado al personal.

5.6 Revisión por la Dirección

5.6.1 Generalidades

La Alta Dirección realiza una revisión completa al Sistema de Gestión de la Calidad de la SGPA por lo menos una vez al año, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema, incluyendo la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad, tal como se establece en el procedimiento **PC-SGPA-5.6** "Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la Dirección".

Previo a la revisión del SGC por parte de la Alta Dirección, cada Dirección General y la Dirección de Servicios Internos, realizan una revisión al Sistema de Gestión de la Calidad en el ámbito de sus respectivas competencias y los resultados se dan a conocer a la Alta Dirección.

5.6.2 Información de entrada para la revisión

La información de entrada para la revisión al SGC ya sea por cada Dirección General y posteriormente la Alta Dirección incluye:

- a) Los resultados de auditorías.
- b) La opinión de el/la usuario(a).
- c) El desempeño de los procesos y conformidad del servicio.
- d) El estado de las acciones correctivas y preventivas.
- e) Las acciones de seguimiento de revisiones previas por la dirección.
- f) Los cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad y,
- g) Las recomendaciones para la mejora.

El Comité de Gestión de la Calidad analiza y presenta dicha información a la Alta Dirección como se especifica en el **PC-SGPA-5.6** "Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la Dirección"

5.6.3 Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión por cada Dirección General y posteriormente por la Alta Dirección incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos,
- La mejora del servicio en relación con los requisitos de el/la usuario(a); y
- Las necesidades de recursos.

Una vez realizada la revisión al Sistema de Gestión de la Calidad, la Alta Dirección determina las necesidades de recursos para el mantenimiento y mejoramiento de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, las acciones a seguir para mejorar los procesos y el servicio en relación con los requisitos establecidos, asegurando la adecuación y efectividad continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

El seguimiento de las acciones correctivas resultantes de la revisión al Sistema de Gestión de la Calidad se lleva a cabo como se establece en el procedimiento **PC-SGPA-8.5.2-6** "Acciones Correctivas y Preventivas".

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de recursos

La SGPA y las Direcciones Generales adscritas determinan y gestionan los recursos necesarios para:

- a) Implantar y mantener la operación de la Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental, incluyendo al Sistema de Gestión de la Calidad, y mejorar continuamente su eficacia y
- b) Aumentar la satisfacción de el/la usuario(a) mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Una vez identificados los recursos necesarios se solicitan a la Oficialía Mayor como parte del proceso de Planeación de la Calidad de la Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental, con base en los Acuerdos y Manuales Administrativos de Aplicación General para la Administración Pública, expedidos por la Secretaría de la Función Pública, en materia de Recursos Materiales y Servicios Generales, Planeación, Organización y Administración de los Recursos Humanos, Recursos Financieros, Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y en estricto apego al "Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal" (DOF 10/12/2012).

Así mismo, se mantiene la responsabilidad de la Dirección de Servicios Internos y de los(as) Enlaces Administrativos de las Direcciones Generales, de medir y reportar periódicamente el indicador correspondiente al presupuesto ejercido.

6.2 Recursos Humanos

6.2.1 Generalidades

La SGPA se asegura que el personal que realiza actividades que afectan a la calidad de los trámites sea competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas, para lo cual se ha incorporado al Sistema de Servicio Profesional de Carrera, a través del cual se evalúan las capacidades, habilidades y conocimientos requeridos para el

cargo y nivel que ocupa cada uno de los recursos humanos adscritos a esta Subsecretaría, en apego a lo establecido en la Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal (DOF 10/04/2003).

La SGPA anualmente revisa los resultados de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional y se asegura que exista un ambiente laboral adecuado, a partir de acciones tendientes a mejorar el clima laboral.

6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

Para asegurar la competencia del personal de la Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental se definieron las capacidades gerenciales y específicas; conforme a los lineamientos y normas establecidos por la Secretaría de la Función Pública.

Los registros de la competencia del personal son los siguientes:

- a) Expediente de cada uno de los servidores públicos.
- b) Estatus que reporta el sistema institucional e-learning.
- c) Evaluación de Desempeño,
- d) Evaluación de metas individuales y colectivas.

Los registros anteriormente mencionados, podrán solicitarse al servidor público auditado o en su caso al Enlace Administrativo de cada Dirección General y a la Dirección de Servicios Internos, durante el proceso de auditoría.

La capacitación del personal depende de la Dirección General de Desarrollo Humano y Organización. Sin embargo, el seguimiento a este proceso, se realiza con base a la normatividad emitida por la Oficialía Mayor, a través de la Dirección de Servicios Internos y de las (os) Enlaces Administrativos de cada Dirección General.

La toma de conciencia es fundamental para el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, por lo que la Subsecretaría realiza actividades de difusión y sensibilización del sistema de calidad para asegurar que su personal sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad, de la política y de la misión de la institución.

6.3 Infraestructura

La Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental identifica y gestiona la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos de los servicios que ofrece. Debido a que la Subsecretaría es parte de la SEMARNAT, la gestión de la infraestructura se realiza de acuerdo a lo establecido en los Manuales Administrativos de Aplicación General en materia de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas y en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector público.

Dicha infraestructura incluye 2 edificios:

Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental

1. Av. Ejército Nacional No. 223, Col. Anáhuac, Delegación Miguel Hidalgo, C.P.11320, en donde se ubican las siguientes direcciones generales:
 - Dirección General de Impacto y Riesgo Ambiental.
 - Dirección General de Gestión Integral de Materiales y Actividades Riesgosas.
 - Dirección General de Gestión de la Calidad del Aire y Registro de Emisiones y Transferencia de Contaminantes.
 - Dirección General de Vida Silvestre.
 - Dirección General de Zona Federal Marítimo Terrestre y Ambientes Costeros.
 - Dirección General Adjunta de Contacto Ciudadano.
2. Progreso No. 3 Col. Del Carmen, Coyoacán donde se encuentra la:
 - Dirección General de Gestión Forestal y de Suelos.

Espacios de trabajo: En cada uno de los inmuebles se han destinado las áreas para las distintas direcciones, subdirecciones, jefaturas de departamento, así como para el personal técnico y de apoyo para realizar todas las actividades inherentes a la prestación del servicio y a la realización de los trámites competencia de la SGPA.

Servicios asociados: Las Direcciones Generales cuentan con servicios de red telefónica, comunicación en red e Internet como medios de comunicación tanto interna como externa.

La Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales a través de la Oficialía Mayor proporciona el mantenimiento necesario a las instalaciones de la Subsecretaría y de las Direcciones Generales, por medio de sus diversos servicios de apoyo que presta la Dirección General de Recursos Materiales, Inmuebles y Servicios.

El mantenimiento al equipo informático y telefónico, los requerimientos de recursos de hardware y software específicos y necesarios para los procesos de “Realización de Trámites”, “Medición, Análisis y Mejora Continua” y “Gestión de Recursos y Servicios”, se realizan conforme al “Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnología y Comunicaciones”, vigente y los lineamientos que emita la Dirección General de Informática y Telecomunicaciones (DGIT).

6.4 Ambiente de Trabajo

La Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental procura un ambiente de trabajo para que el personal realice sus actividades adecuadamente. Las áreas de trabajo cuentan con iluminación, ventilación y espacios suficientes, para la realización de las actividades del personal.

Las condiciones climáticas de la Ciudad de México son benignas, por lo tanto éstas no afectan en el desarrollo de las funciones y actividades de la dependencia.

Las instalaciones cuentan con señalamientos de seguridad necesarios, salidas de emergencia, equipos auxiliares de comunicación como el “Radio Receptor de Alertas de Respuesta Rápida de Alertamiento Sísmico” y equipos contra incendios. De igual forma, se

Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental

cuenta con un grupo de brigadistas voluntarios formado con personal de la SGPA, capacitados para el apoyo en las actividades de evacuación y desalojo del inmueble.

Las labores de seguridad, mantenimiento y limpieza se realizan por personal externo a la Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales, a través de contratos que establece la Dirección General de Recursos Materiales, Inmuebles y Servicios.

7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO

7.1 Planificación de la Realización/Gestión de los Trámites/Planificación de la realización del producto.

La SGPA planifica los procesos de la realización del servicio y atención de trámites de acuerdo con los requisitos establecidos en las leyes, normas, reglamentos y lineamientos internos. Esta planificación está estructurada de tal forma que la vinculación y coherencia con los demás procesos de la SGPA permita una operación continua y en armonía entre los procesos.

Asimismo, la Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental planifica y desarrolla las actividades necesarias para la gestión interna de los trámites considerando los requisitos y actividades de los procesos determinados en el Sistema de Gestión de la Calidad, así mismo, se determinan las características de las actividades requeridas para la realización de los trámites, de tal forma que la planeación sea congruente con la Misión, las atribuciones de la Subsecretaría, la Política de Calidad y los Objetivos de la organización.

Durante la planificación de los procesos, misma que se llevó a cabo en la etapa de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad se consideraron los siguientes elementos:

- a) Los Objetivos de Calidad con los que cuenta la SGPA y los requisitos para cada trámite; elementos que fueron necesarios durante la revisión y planificación del SGC.
- b) La identificación de los procesos para cada uno de los trámites, y derivado de la identificación de los procesos el desarrollo de los procedimientos aplicables para cada uno de los trámites, y en algunos casos la gestión de recursos específicos para algunos procesos.
- c) Durante la planificación se definieron actividades de verificación, validación, seguimiento e inspección de los trámites para garantizar su cumplimiento. Estas actividades junto con los criterios de aceptación o rechazo han quedado definidas en los procedimientos de cada trámite.
- d) Se han definido los registros que se requieren para el desarrollo de cada uno de los trámites, las etapas en las que se necesitan y los responsables de su llenado y su archivo, para demostrar el cumplimiento de los requisitos de cada uno de los trámites.

La planeación de la gestión ambiental está enmarcada por la normatividad aplicable, incluyendo el Plan Nacional de Desarrollo (PND) y el Programa Sectorial de Medio Ambiente, que pueden tener una relación directa o indirecta, general o específica con los trámites que son competencia de la SGPA.

La planeación de la realización de los trámites se realiza en cada Dirección General con apoyo de el/la Enlace de Gestión de la Calidad y el/la Enlace de Planeación, y la supervisión de la Coordinación de Asesores de la SGPA.

Los registros de la Planeación son:

1. Plan Nacional de Desarrollo.
2. Programa Sectorial de Medio Ambiente.
3. Matriz de Alineación de cada Dirección General (Sábana de Planeación), en los aspectos aplicables a la realización de trámites.
4. Cartas Proceso del Sistema de Gestión de la Calidad (Proceso de Planeación de la Calidad, de Realización de Trámites, de Medición, Análisis y Mejora, y de Gestión de los Recursos y Servicios).
5. Programa Anual de Trabajo (PAT) del Sistema de Gestión de la Calidad de la SGPA.
6. Procedimientos de trámites y operativos elaborados por cada Dirección General.

Mismos que se pueden consultar en el Foro de Gestión de la Calidad.

Cuando se requiere modificar algún proceso, incluirlo o eliminarlo del Sistema de Gestión de la Calidad se revisa la planeación existente, los documentos de apoyo como el marco legal y normativo y los nuevos requisitos, se revisa el sistema de gestión para determinar de qué manera puede afectar al mismo y de este análisis se desarrolla un programa de trabajo para garantizar la integridad del sistema cuando se realicen los cambios.

Los nuevos procesos son planificados y diseñados considerando los requisitos iniciales y una vez desarrollados son revisados, verificados y validados para asegurar que son adecuados, convenientes, eficaces y que cumplirán los requisitos especificados para cada trámite, además de corroborar que cada proceso cumple la función para la cual ha sido diseñado, considerando los requisitos de operación definidos, los legales y reglamentarios, los de la SGPA y los de los promoventes, así como los resultados de la medición especificados.

7.2 Procesos relacionados con los Usuarios/Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con los trámites/Determinación de los requisitos relacionados con el producto

La Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental, con base en el marco jurídico vigente, determina los requisitos legales y reglamentarios relacionados con los trámites y procede a la inscripción de los mismos en el Registro Federal de Trámites y Servicios Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental

(RFTS) de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria, (COFEMER) organismo desconcentrado de la Secretaría de Economía, de acuerdo con lo dispuesto por la Ley Federal del Procedimiento Administrativo. La Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental a través de un(a) enlace en cada Dirección General, revisa las modificaciones que se realizan al marco jurídico que rige la actuación de la Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental, para determinar si derivado de las mismas se crean nuevos trámites, modifican o cancelan los existentes.

Una vez que se definen las modificaciones a los trámites, se sigue el procedimiento establecido por la Comisión Federal de Mejora Regulatoria para actualizar el Registro Federal de Trámites y Servicios, mediante el portal gob.mx para la edición y actualización de los trámites de la institución. Para asegurar que los trámites cumplan con los requisitos necesarios establecidos por las disposiciones jurídicas, participan en este procedimiento las Direcciones Generales (con editores y supervisores), quienes a través del portal gob.mx remiten los trámites al Sistema de Administración Tributaria (cuando llevan pago) y posteriormente pasan a la Subsecretaría de Fomento y Normatividad Ambiental de la SEMARNAT, para aprobación, quién a su vez los remite a la Comisión Federal de Mejora Regulatoria, que es la responsable de aprobar las modificaciones propuestas y de la publicación de las fichas en el Portal gob.mx, dependiente de la Secretaría de la Función Pública. Este procedimiento, al ser definido por la Comisión Federal de Mejora Regulatoria es externo al SGC.

Los requisitos relacionados con los trámites se pueden consultar en las páginas web de la COFEMER, de la SEMARNAT o de gob.mx (las dos últimas vinculadas a la de COFEMER).

No obstante lo anterior, la organización ha identificado los requisitos y características del usuario de trámites a partir de la comunicación con este, los cuales son:

- Disponibilidad y accesibilidad de la información necesaria para la realización de sus trámites
- Requisitos legales y técnicos cumplibles
- Competencia del personal involucrado en la prestación del servicio
- Comunicación efectiva entre el usuario y la organización
- Atención gentil en todo momento
- Instalaciones confortables durante la entrega y recepción de la documentación
- Equidad durante la prestación del servicio
- Honestidad en la prestación del servicio
- Transparencia en la prestación del servicio
- Conocer de manera fácil y rápida la situación de sus trámites (seguimiento de trámites del solicitante)
- Oportunidad
- Claridad de la resolución
- Fundamentación jurídica
- Conformidad con la solicitud correspondiente al trámite
- Resolución favorable
- Atención oportuna y satisfactoria de sus quejas y sugerencias considerando sus expectativas
- Confiabilidad de los requerimientos y resoluciones

- Entrega sin demoras

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con los trámites/ Revisión de los requisitos relacionados con el producto

Los requisitos de los trámites están establecidos en el marco jurídico que rige la actividad de la Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental, los cuáles se ven reflejados en el Registro Federal de Trámites y Servicios, en el Sistema Nacional de Trámites, en las listas de verificación de cada trámite. Estos requisitos los debe de cumplir el/la usuario(a) cuando solicita algún trámite y son revisados en el Espacio de Contacto Ciudadano al ingreso del mismo.

La Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental realiza la revisión de los requisitos relacionados con los trámites, cuando participa en la elaboración o modificación del marco jurídico que rige sus actividades y que inciden la creación, modificación o cancelación de trámites o de sus requisitos, o bien, cuando es consultada por las áreas competentes de realizar el proceso de revisión del marco jurídico. En caso que se modifique el marco jurídico y las Direcciones Generales detecten un aumento en la cantidad de trámites o de requisitos, deberán revisar la capacidad instalada y determinar si se cuenta con los recursos necesarios para atender dicho aumento.

Si del análisis de capacidad instalada se concluye que los recursos con los que cuenta las Direcciones Generales no son suficientes, solicitarán a la Oficialía Mayor la ampliación de los recursos necesarios (humanos, financieros, materiales, informáticos) para atender las nuevas atribuciones; sin que esto sea impedimento para que las Direcciones Generales realicen las actualizaciones correspondientes en el Registro Federal de Trámites y Servicios derivadas de la modificación al marco jurídico para la mejora regulatoria.

Cuando derivado de las modificaciones del marco jurídico se modifiquen los requisitos de los trámites, la Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental se asegura de que la información pertinente sea modificada en los procedimientos, listas de verificación, Registro Federal de Trámites y Servicios y Sistema Nacional de Trámites y que el personal involucrado en la realización del trámite conozca los cambios.

7.2.3 Comunicación con los usuarios/Comunicación con el cliente

En lo que se refiere a la atención de los trámites para el caso de la comunicación y notificación, el marco jurídico está determinado por la Ley Federal del Procedimiento Administrativo, leyes y reglamentos específicos en las materias, así como lo indicado en las fichas de los trámites registrados ante la COFEMER y los lineamientos que para el efecto se elaboren en la SGPA, incluyendo las notificaciones de los oficios de respuesta (ver siguiente recuadro), emitidos por las unidades administrativas de la SGPA, relacionados con trámites. Respuesta dirigida a la ciudadanía.

Oficios de respuesta a trámites

- Requerimiento de información faltante
- Requerimiento de información complementaria
- Autorización
- Desechamiento
- Desistimiento
- Cambio de titularidad
- Negativa de Autorización o Resolución Negativa
- No Competencia

Para el caso de la información sobre el estado de un trámite, se cuenta con la página de la SEMARNAT en el menú de “Trámites y Servicios”, “Consulta tu trámite”; del mismo modo se cuenta con soporte para la atención telefónica sobre estatus de trámites, consultas, peticiones, quejas y sugerencias, que se relacionen con la gestión ambiental que se realiza en la Subsecretaría, incluyendo la atención de los trámites ingresados por la ciudadanía. Lo anterior se realiza con el apoyo del Sistema de Registro y Atención a Usuarios (SIRAU) y el Sistema Nacional de Trámites (SINAT).

Asimismo, en el Espacio de Contacto Ciudadano se da atención personalizada a los ciudadanos que acuden al mismo para solicitar información sobre la gestión de trámites específicos de su interés así como sobre el estatus de sus trámites ingresados.

Para la atención de quejas y sugerencias así como la determinación de la satisfacción del usuario la Subsecretaría cuenta con el **PC-SGPA-8.2.1-8** “Satisfacción del/la Usuario/a mediante la Encuesta de Evaluación del Servicio”.

7.3 Diseño y Desarrollo

En virtud de que la SGPA gestiona trámites registrados ante la COFEMER, dichos trámites se realizan con apego a los requisitos legales, reglamentarios, de la organización y para beneficio de la sociedad y conservación del medio ambiente.

Los trámites de la SGPA son el resultado de la operación de los procesos de la SGPA, por lo tanto cuando la organización necesita incluir algún trámite o bien realizar la modificación de alguno de los existentes (situación que no se realiza de manera cotidiana ya que una vez que los trámites han sido definidos operan tal como se han definido los procesos, hasta que haya cambios en la normatividad), estas actividades de revisión de los procesos, su reestructuración y planificación se realizan de acuerdo a lo establecido en el punto 7.1 de este Manual de Gestión de la Calidad. Por lo anteriormente expuesto, se concluye que la razón de ser de la SGPA no es diseñar trámites para ofrecerlos a los promoventes, cuando se requiere diseñar o reestructurar un proceso es como parte del Sistema de Gestión de la Calidad, motivo por el cual, cuando la SGPA requiere modificar o incluir un proceso, las actividades para realizarlo se llevan a cabo tal como se establece en el requisito 7.1 de este manual.

Por lo antes expuesto, el requisito de diseño ha quedado excluido del Sistema de Gestión de la Calidad de la SGPA, motivo por el cual no se cuenta con documentos ni registros para el cumplimiento de este requisito.

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de solicitudes y compras/Proceso de compras

El proceso de solicitud de compras se encuentra previsto en el Acuerdo y en el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Materiales y Servicios Generales, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de julio de 2010, y sus reformas del 20 de julio de 2011, con los cuales debe cumplir la SGPA, ubicado en el Foro de Gestión de la Calidad).

Como parte del proceso de solicitud de compras la SGPA elabora términos de referencia, que son enviados a la Oficialía Mayor para iniciar el proceso de contratación y adquisición.

La solicitud de insumos y servicios se realiza a través de la Direcciones Generales de la Oficialía Mayor y es considerado como un proceso externo. Es obligación de el/la servidor(a) público(a) responsable del contrato, asegurarse que las adquisiciones cumplan con los requisitos de compra especificados en los términos de referencia al momento de recibir el producto contratado, siempre y cuando dichas compras no sean consolidadas por la Oficialía Mayor.

Corresponde a la Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental cuando elabore los términos de referencia de la solicitud de la contratación: seguimiento para cumplimiento del contrato y la evaluación de los requisitos especificados para el producto.

7.4.2 Información de las compras

La información de las necesidades de las diversas compras está contenida en el Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (PAAAS), mismo que define y establece la Dirección General de Recursos Materiales Inmuebles y Servicios conforme al Artículo 36 fracción III del Reglamento Interior de la SEMARNAT.

El/la titular de la Dirección de Servicios Internos junto con el/la responsable de Recursos Materiales y Financieros de la SGPA, así como los(as) Enlaces Administrativos de cada una de las Direcciones Generales, revisan el PAAAS correspondiente a cada una de sus Unidades Administrativas y lo presentan a su titular para que lo aprueben para asegurar la adecuación de los requisitos especificados antes de su liberación.

7.4.3 Verificación de los productos recibidos/Verificación de los productos comprados

La verificación de los productos y servicios se realiza conforme a los Manuales Administrativos de Aplicación General a la Administración Pública, vigentes correspondientes, conforme al tipo de servicio se puede consultar en el Foro de Gestión de la Calidad.

7.5 Prestación del servicio en la gestión de las solicitudes de trámites/Producción y prestación del servicio

7.5.1 Control de la realización del trámite/Control de la producción y de la prestación del servicio

A través del proceso de realización de trámites la Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental planea, ejecuta y controla la prestación del servicio en la gestión de las solicitudes de trámites que presenta la ciudadanía, esto incluye:

- La disponibilidad de información que describe las características del trámite, la cual está contenida en la legislación aplicable vigente, en el Registro Federal de Trámites y Servicios, Cartas de Procesos, los procedimientos e instructivos se pueden consultar en el Foro de Gestión de la Calidad.
- El control de la realización del trámite a través de los procedimientos existentes en cada una de las Direcciones Generales, en los **PC-SGPA-4.2.3-7** “Control de Documentos del Sistema de Gestión de Calidad”, **PC-SGPA-8.3-6** “Control de Documentos no Conformes” y a través del SINAT. Los registros de control de la realización del trámite que se generan son, por ejemplo: registro de documento no conforme; registros electrónicos en el Sistema Nacional de Trámites, utilizado para el seguimiento y medición del proceso de realización o gestión de trámites.
- Las actividades de liberación (firmas o rúbricas de evaluación, revisión, autorización, y envío al ECC), entrega del producto (oficios de respuesta) y posteriores a la entrega del producto (ejemplo: seguimiento de condicionantes, correcciones de resoluciones, adecuaciones y modificaciones de resoluciones) están descritas en los procedimientos específicos de los trámites, y en el “Manual Específico para el Personal que Labora en el Espacio de Contacto Ciudadano” (para su consulta ver Foro de Gestión de la Calidad).

7.5.2 Validación de los procesos de la realización del trámite/ Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

Debido a que el proceso de realización de trámites/gestión de trámites de la SGPA es verificable en cada una de sus etapas, no es necesaria la validación del proceso, en los términos del punto similar de la norma ISO 9001:2008.

Cabe aclarar que los procesos de Planeación de la Calidad, Medición Análisis y Mejora, y de Gestión de los Recursos y Servicios no generan productos que impacten al cliente ciudadano ya que sus servicios o productos son internos en la organización. Por ello, no se cuenta con ningún procedimiento, registro ni formato para realizar la validación de la producción ni de la prestación del servicio.

7.5.3 Identificación y trazabilidad de los documentos/ Identificación y trazabilidad

A través del SINAT la utilización de identificadores denominados: número de bitácora o número de proyecto que genera dicho sistema. Se asegura la trazabilidad de los trámites en todo el ciclo. Desde el ingreso hasta el archivo.

El número de bitácora o de proyecto se asigna desde el ingreso del trámite en el Espacio de Contacto Ciudadano de Oficinas Centrales y las Delegaciones Federales de la SEMARNAT.

7.5.4 Propiedad del usuario/ Propiedad del cliente

Los bienes propiedad de el/la usuario(a), corresponden a los documentos específicos proporcionados por dicho usuario, en el caso de que el usuario(a) solicite devolución de la documentación de un trámite, esta le será entregada conforme a la normatividad aplicable. La información que el usuario(a) declare como confidencial es manejada conforme a lo dispuesto por la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y los lineamientos que emite el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos y de acuerdo a lo descrito en cada uno de los procedimientos operativos de realización de trámites de las Direcciones Generales para evitar que se pierdan o deterioren y asegurar su conservación y uso hasta su devolución. El personal que participa en la realización del trámite tiene la responsabilidad de cuidar, conservar y proteger la información y documentos propiedad de el/la usuario(a) mientras permanezcan bajo su control, así como de respetar los derechos de propiedad y la propiedad intelectual. En caso de extravío o deterioro de tal modo que no puede utilizarse algún documento, la Dirección General notifica a el/la usuario(a), y lo documenta.

7.5.5 Preservación de los oficios de respuesta y resolutivos/Preservación del producto

La preservación de los resolutivos se indica en los procedimientos y/o instrucciones de trabajo de los trámites correspondientes; respecto a la prestación del servicio particularmente en el Espacio de Contacto Ciudadano de la SGPA se realiza mejoras relacionadas con las instalaciones, la competencia del personal que atiende a la ciudadanía, incluyendo la entrega de los oficios de respuesta a los trámites (resolutivos positivos y negativos, desistimientos y desechamientos) se indica en el “Manual Específico para el Personal que Labora en el Espacio de Contacto Ciudadano”, y en los “Lineamientos que establecen la forma de recepción para los trámites, así como para la entrega de los documentos de respuesta de los mismos, en los Espacios de Contacto Ciudadano”,
Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental

emitidos y puestos en práctica a partir del 29 de febrero de 2012, mismos que se pueden consultar en el Foro de Gestión de la Calidad.

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición en la gestión de trámites/ Control de los equipos de seguimiento y de medición

Mediante Acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación el 7 de junio de 2005, se establece el Sistema Nacional de Trámites (SINAT), como herramienta informática para el seguimiento de los trámites que ingresan a la dependencia. El cual no requiere calibración.

Asimismo, en la gestión interna de los trámites no se requiere ni utilizan dispositivos, aparatos de medición, durante las etapas de recepción, evaluación, revisión, autorización así como entrega de los oficios de respuesta.

Nota 1: “...Es importante que los gobiernos locales comprendan la diferencia. Los dispositivos de medición habitualmente se pueden calibrar, pero no así muchos dispositivos de seguimiento...”. AENOR, IWA 4 IN Directrices para la aplicación de la Norma ISO 9001:2008 en el gobierno local, informe UNE Diciembre 2009.

Nota 2: En relación con el uso de dispositivos receptores GPS (Sistema de Posicionamiento Global) utilizados en actividades de inspección relacionadas con la gestión de la zona federal marítimo terrestre y evaluación del impacto ambiental se aclara que dichos dispositivos se calibran automáticamente.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 Generalidades

La Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental ha determinado los procedimientos de realización de trámites, en los que se establecen los criterios para realizar la inspección de los documentos y la aceptación de los mismos, con la finalidad de demostrar la conformidad y los puntos de mejora de los resolutivos generados.

Adicionalmente y con la finalidad de asegurar la conformidad con el Sistema de Gestión de la Calidad y la mejora continua de su eficacia, se cuenta con los procedimientos: **PC-SGPA-8.5.2-6** “Acciones correctivas y preventivas”; **PC-SGPA-8.3-6** “Control de documentos no conformes”; **PC-SGPA-8.2.2-6** “Auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad”, **“PC-SGPA-8.2.1-8** “Satisfacción del/la Usuario/a mediante la Encuesta de Evaluación del Servicio”. Los anteriores procedimientos se pueden consultar en el Foro de Gestión de la Calidad.

8.2 Seguimiento y Medición

8.2.1 Satisfacción del usuario/Satisfacción del cliente

La satisfacción de los(as) usuarios(as) es de vital importancia para poder llevar a cabo la mejora continua del desempeño de la Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental, por lo que se cuenta con el procedimiento **PC-SGPA-8.2.1-8** “Satisfacción del/la Usuario/a mediante la Encuesta de Evaluación del Servicio” donde se establece la metodología para evaluar el grado de satisfacción de los(as) usuarios(as). Asimismo, como parte del proceso de mejora continua se requiere determinar las acciones necesarias para atender inmediatamente las quejas y sugerencias de los(as) usuarios(as).

8.2.2 Auditorías Internas al Sistema de Gestión de la Calidad/Auditoría Interna

La Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental establece y mantiene el procedimiento **PC-SGPA-8.2.2** “Auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad” con el propósito de planear y llevar a cabo auditorías internas de calidad, para saber si las actividades involucradas con el sistema y sus resultados cumplen con los acuerdos planeados; de esta forma se determina su efectividad y en su caso, se detectan las oportunidades de mejora.

Los resultados de las auditorías se registran y se dan a conocer al personal responsable del área auditada. Como parte de la mejora continua se determinan, implementan y revisan la eficacia de las acciones de mejora, correctivas y preventivas del Sistema de Gestión de la Calidad para lo cual se ha establecido el procedimiento **PC-SGPA-8.5.2-6** “Acciones correctivas y preventivas”.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

La Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental realiza el seguimiento y medición de los procesos con base en los indicadores y metas de desempeño establecidas en el documento Cartas Proceso del Sistema de Gestión de la Calidad. Los resultados obtenidos se examinan durante la revisión del sistema, de acuerdo al procedimiento de **PC-SGPA-5.6** “Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la Dirección”. Cuando se detecta que no se están alcanzando los resultados planeados, se aplica el procedimiento **PC-SGPA-8.5.2-6** “Acciones correctivas y preventivas” a fin de determinar, implantar y dar seguimiento a las acciones necesarias para la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

8.2.4 Seguimiento e Inspección de los Oficios de Respuesta/Seguimiento y medición del producto

Las Direcciones Generales adscritas a la Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental realizan inspecciones a los documentos en los puntos de control determinados en los procedimientos de acuerdo al tipo de trámite.

Dentro del sistema se han establecido los siguientes puntos de inspección: en la recepción de la solicitud de el/la usuario(a) y en la evaluación del trámite (en la cual se incluye la liberación del producto), en cada uno de los procedimientos de las Direcciones Generales se establecen las listas de verificación y otros instrumentos con criterios específicos para realizarla.

La Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental establece y mantiene registros que contienen la evidencia de que los documentos han sido inspeccionados, para lo cual se ha establecido el procedimiento **PC-SGPA-4.2.4-5** "Control de registros del Sistema de Gestión de la Calidad". Cabe resaltar que una de las evidencias más importantes sobre la prestación del servicio son los Resultados Encuesta de Evaluación del Servicio, generados en ECC.

8.3 Control del producto no conforme

La Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental establece y mantiene el procedimiento **PC-SGPA-8.3-6** "Control de documentos no conformes" para controlar la entrega de un documento que no cumpla con los requisitos y prevenir su uso y entrega no intencionado. El control descrito en el procedimiento incluye la evaluación, y la disposición de los documentos no conformes y las actividades a tomar en cada caso.

Durante las revisiones del Sistema de Gestión de Calidad, se analizan los informes de documentos no conformes, para saber si éstos originan no conformidades al sistema y como consecuencia se plantea la necesidad de aplicar acciones, tal como se establece en el procedimiento **PC-SGPA-8.5.2-6** "Acciones correctivas y preventivas".

El procedimiento en el que se definen las responsabilidades relacionadas con el producto no conforme está descrito en el **PC-SGPA-8.3-6** "Control de documentos no conformes"

8.4 Análisis de Datos

La Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y evaluar dónde puede realizarse la mejora continua. El análisis se realiza tomando en cuenta:

- a) La satisfacción del usuario (**PC-SGPA-8.2.1-8** "Satisfacción del/la Usuario/a mediante la Encuesta de Evaluación del Servicio", a través de la aplicación de la Encuesta de Evaluación del Servicio), la conformidad con los requisitos de los trámites (**PC-SGPA-8.3-6** "Control de documentos no conformes"), las características y comportamiento de los procesos, incluyendo las oportunidades

Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental

- para llevar a cabo acciones (**PC-SGPA-8.5.2-6** “Acciones correctivas y preventivas”).
- b) Los registros de evaluación de proveedores.

De igual forma la SGPA analiza la eficacia del SGC por medio del Cuadro de Eficacia (ver **PC-SGPA-5.6** “Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la Dirección”), en el cual se registra, compila e integra la medición incluyendo sus indicadores y estándares de desempeño de las características que se indican en el siguiente recuadro, cuyo resultado global es la eficacia del SGC.

Σ	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad • Conformidad del Producto • Seguimiento de la Gestión de Trámites • Gestión de Quejas • Gestión de Sugerencias • Satisfacción del Usuario • Presupuesto Ejercido 	=	Eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad de la SGPA
----------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	----------------------------------------------------------

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental se ha implantado para contar con una herramienta que ayude a mejorar la calidad de los servicios, mejorando la eficacia en los procesos.

La mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad se lleva a cabo mediante la participación de todo el personal, tomando en cuenta la Política de Calidad, los Objetivos de Calidad, los resultados de las auditorías, los resultados del análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la Revisión por la Dirección.

El personal se reúne cuando se requiere para analizar propuestas, problemas y proyectos específicos que afectan el desempeño de la Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental de acuerdo con lo establecido en el **PC-SGPA-8.5.2-6** “Acciones correctivas y preventivas”.

8.5.2 y 8.5.3 Acciones correctivas y preventivas

La Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental establece y mantiene el procedimiento **PC-SGPA-8.5.2-6** “Acciones correctivas y preventivas” para la implantación de acciones incluyendo acciones de contención. Las acciones adoptadas para eliminar las causas de no conformidades reales son analizadas para asegurarse que sean apropiadas a la magnitud de los problemas y correspondientes a los riesgos encontrados.

El procedimiento para las acciones correctivas define los requisitos para:

Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental

<p>Revisar las no conformidades, incluyendo, cuando así corresponda, las quejas de los(as) usuarios(as) conforme a lo establecido en el PC-SGPA-8.2.1-8 "Satisfacción del/la Usuario/a mediante la Encuesta de Evaluación del Servicio"</p>	
Correctiva	Preventiva
<ul style="list-style-type: none"> • Determinar las causas de las no conformidades. • Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir. • Determinar e implantar acciones necesarias. • Registrar los resultados de las acciones tomadas. • Revisar las acciones correctivas tomadas. • La aplicación de los controles que aseguren que las acciones correctivas son efectuadas y que éstas sean efectivas. 	<ul style="list-style-type: none"> • La determinación de no conformidades potenciales y sus causas. • La evaluación para prevenir la ocurrencia de no conformidades. • La determinación e implantación de las acciones necesarias, incluidas las actividades. • El registro de los resultados de las acciones tomadas. • La revisión de las acciones.

El procedimiento establecido de acciones correctivas y preventivas está descrito en el documento, **PC-SGPA-8.5.2-6** "Acciones correctivas y preventivas".