NOMBRE

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS Y ENTREGA DE RESOLUTIVOS A TRAVÉS DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS (CIS)

OBJETIVO

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

ALCANCE

Aplicable a las personas físicas o morales, sectores de Gobierno (Federal, Estatal y Municipal), representantes del sector social, académico, empresarial, cámaras o asociaciones de profesionistas, organizaciones no gubernamentales que soliciten servicios o trámites a las áreas sustantivas y de apoyo que integran la Delegación Federal en el Estado.

PROCESO

SERVICIOS AL PÚBLICO

DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

DEFINICIONES:

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

Cédula de Satisfacción.- Es el formulario donde el Usuario plasma su grado de satisfacción sobre el trato recibido por el personal adscrito a la Delegación Federal en el Estado que atendió su trámite.

Centro Integral de Servicios.- Modelo de servicio integral de la gestión ambiental, que ofrece atención, recepción y respuesta de todos los trámites y servicios en materia de vida silvestre, forestal y suelos, impacto y riesgo ambiental, materiales y actividades riesgosas, calidad del aire y zona federal marítimo terrestre y ambientes costeros, de manera eficiente, oportuna, transparente y con calidad certificada.

Cliente / Usuario.- Persona que requiere de los servicios dentro del ámbito de competencia de la Delegación Federal en el Estado.

Correspondencia.- Toda aquella documentación que se ingresa que es distinta a un trámite.

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

Estándar de Calidad.- Es el grado de compromiso que asume la Delegación Federal ante el Usuario al otorgar un servicio.

Módulo de Asesoría Técnica.- Es el área de trabajo incorporada al Centro Integral de Servicios (CIS) acondicionada para atender específicamente a los Promoventes cuando requieren asesoría técnica.

Módulo de Atención al Público.- Es el área designada del Centro Integral de Servicios (CIS) para recibir al Usuario, asesorarlo sobre los requisitos para la obtención de trámites o asesoría técnica, realizar la recepción de documentos y correspondencia, ingresar la información de la documentación al Sistema Nacional Automatizado de Trámites (SINAT), entregar documentación de los Promoventes y correspondencia a las áreas de la Delegación Federal, dar seguimiento al avance de los trámites requeridos por los Promoventes, entregar la respuesta afirmativa o negativa del trámite solicitado y entregar la "Cédula de Satisfacción" correspondiente.

Notificador.- Persona encargada de avisar de la existencia de un resolutivo y/o entregarlo, de conformidad a lo que establece la Ley Federal del Procedimiento Administrativo.

Resolutivo.- Es el documento que se genera como respuesta a una petición o trámite realizado por el Cliente.

ACRÓNIMOS:

CIS.- Centro Integral de Servicios.

COFEMER.- Comisión Federal de Mejora Regulatoria.

SAI.- Subdelegación de Administración e Innovación.

SEMARNAT.- Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

SINAT.- Sistema Nacional Automatizado de Trámites.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- El Coordinador del Centro Integral de Servicios tendrá las siguientes responsabilidades:

⇒ Brindar atención directa a los Promoventes de los servicios que proporcionan las áreas que integran la Delegación Federal en el Estado.

⇒ Identificar a los clientes con apoyo de las áreas técnicas que como ciudadanos interesados acuden a solicitar algún servicio a esta Delegación Federal, dentro del ámbito de las atribuciones que el marco legal confiere.

⇒ Registrar en el SINAT los trámites y la correspondencia ingresada en la Delegación Federal en el Estado en un plazo máximo de 16 horas hábiles.

⇒ Entregar a más tardar en 16 horas hábiles, a las áreas involucradas de la Delegación Federal, las solicitudes y documentos recibidos por los Promoventes para la obtención del servicio requerido.

⇒ Entregar los resolutivos generados en la Delegación Federal, con base en el Artículo 19 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

⇒ Aplicar en forma aleatoria a los Promoventes de los servicios que presta la Delegación Federal, la "Cédula de Satisfacción" para que una vez requisitada, sea depositada en el buzón transparente que se encuentra en el CIS.

⇒ Cumplir con lo establecido en la Guía Metodológica del CIS emitida por la Secretaría de la Función Pública en el año 2003, identificando entre otros aspectos las siguientes mediciones:

a) Las de satisfacción, encaminadas a medir la opinión que sobre el trámite y el servicio tiene el Usuario.
b) Las de desempeño, tendientes a medir cómo funciona el proceso (tiempo de espera, número de Promoventes que llegan a solicitar el trámite, etc.), atributos que se ponen de manifiesto en la "Cédula de Satisfacción".

⇒ Brindar asesorías con apego a lo estipulado en el Código de Conducta de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal.

⇒ Notificar ya sea vía telefónica, por fax, correo electrónico o mediante Notificador adscrito a esta Delegación Federal, los resolutivos generados como respuesta a las solicitudes o trámites presentados.

⇒ Indicar a los Promoventes que no sean clientes de la dependencia, a donde deberán dirigirse (en caso de contar con la información) o aclarar que la SEMARNAT no es la competencia indicada para su solicitud.

⇒ Proporcionar información vía telefónica, correo electrónico o personal sobre los trámites y servicios que brinda la Delegación Federal en el Estado, llevando una bitácora donde se registren dichas atenciones.

⇒ Entregar constancia del trámite recibido, indicándole al Cliente que utilizando el número de bitácora, podrá darle seguimiento vía Internet a su trámite.

- Será responsabilidad de los Titulares de cada Área de la Delegación Federal designar al Servidor Público que apoyará al Promovente para la atención en tiempo y forma el trámite requerido.

- Toda solicitud de trámite que ingrese a la Delegación Federal en el Estado será atendida de acuerdo a los lineamientos, criterios y procedimientos correspondientes que establece la Comisión Federal de la Mejora Regulatoria (COFEMER).

INDICADORES

Nombre del indicador: Eficiencia de atención a los trámites y servicios requeridos

Responsable de obtenerlo: Centro Integral de Servicios

Periodicidad: Mensual

Unidad de medición: Porcentaje de atención (Total de clientes atendidos en el tiempo establecido / Total de clientes recibidos) x 100%

TIEMPO DE OBTENCIÓN

20 minutos para atender la solicitud presentada por el Promovente

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
Centro Integral de Servicios de la Delegación Federal en el Estado	1	Identifica si el Usuario ingresa un trámite inscrito en la COFEMER o cualquier otro documento considerado como correspondencia que sea competencia de la Delegación Federal. *EL USUARIO ENTREGA CORRESPONDENCIA*
	2	Recibe correspondencia apegándose a los requerimientos del Usuario, procediendo a sellar y firmar dicha documentación con fecha (día, mes y año) y hora de recepción.
	3	Registra en el SINAT los documentos recibidos y genera la "Constancia de Recepción" (anexo 1) con su número de correspondencia respectivo.
	4	Turna a través del SINAT y físicamente todos los trámites y la correspondencia a las áreas de la Delegación Federal en el Estado involucradas, recabando firma de conformidad en su control interno y continúa en la actividad No. 15. *EL USUARIO NO ENTREGA CORRESPONDENCIA*
	5	Atiende al Usuario, analiza documentación y determina si es necesario entregar un resolutivo o ingresar el trámite correspondiente. Nota: En el caso, que se requiera emitir un resolutivo dirigido al Usuario deberá realizar la actividad No. 12. *EL USUARIO INGRESA UN TRÁMITE*
	6	Recibe del Usuario la solicitud y/o la documentación del trámite que va a realizar.
	7	Revisa y define si la documentación esté debidamente integrada, de acuerdo a los requisitos establecidos por la COFEMER.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

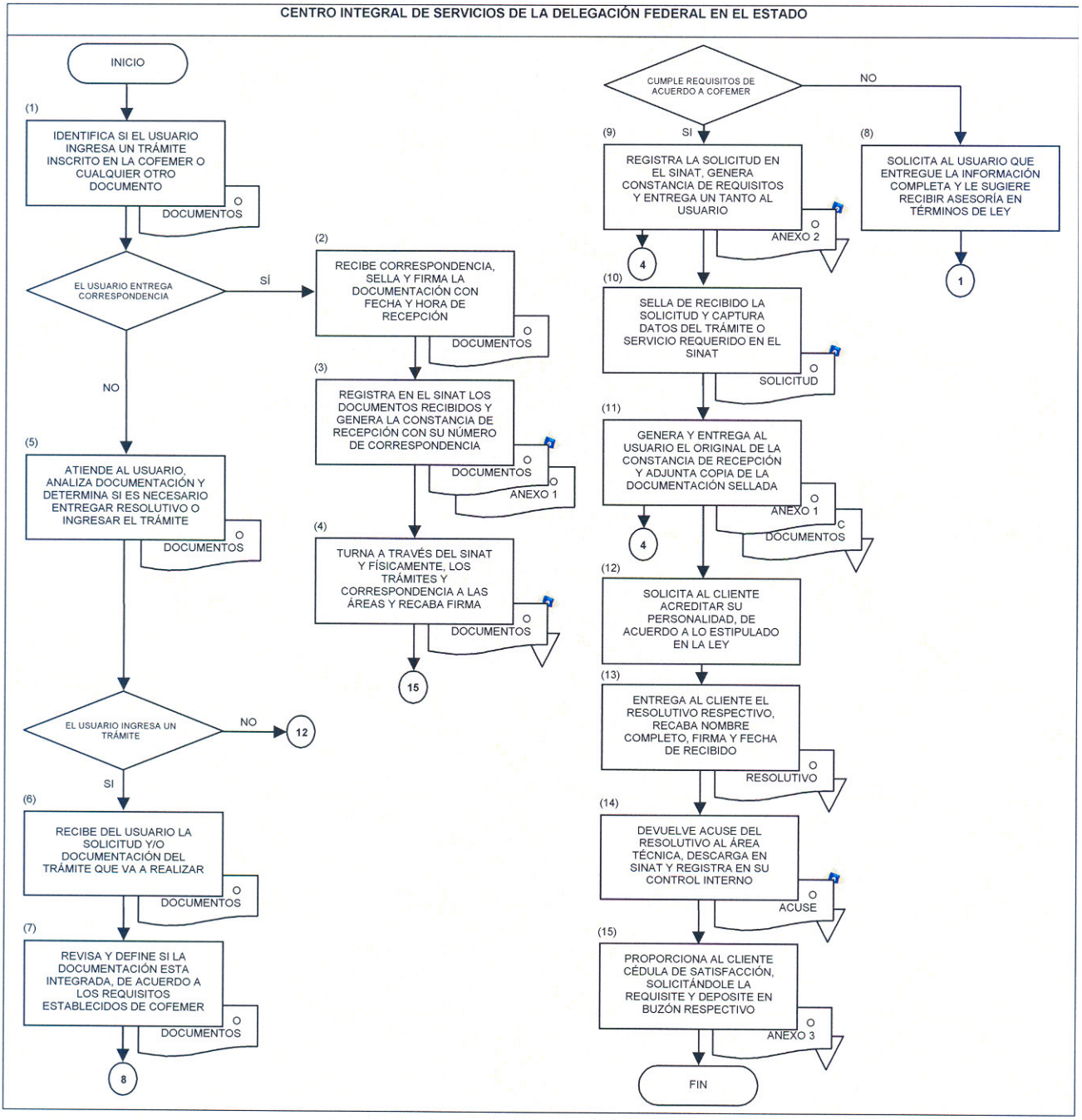
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
		NO CUMPLE REQUISITOS DE ACUERDO A COFEMER
	8	Solicita al Usuario a entregar la información completa y en su caso le sugiere recibir asesoría en términos de Ley, asegurando la confiabilidad a través del SINAT y continúa en la actividad No. 1. Nota: - En el supuesto que el Usuario requiera asesoría especializada la solicita vía telefónica o de manera personal al área especializada de la Delegación Federal, con el objeto de que remita en tiempo y forma con lo solicitado. - En el caso que no requiera asesoría el Usuario, continúa en la actividad No. 1.
		SÍ CUMPLE REQUISITOS DE ACUERDO A COFEMER
	9	Registra solicitud en SINAT, genera "Constancia de requisitos entregados" (anexo 2) que debe ser firmada por ambas partes y entregar un tanto al Usuario, continuando en la actividad No. 4 de este procedimiento.
	10	Sella de recibido la solicitud y captura datos necesarios del trámite o servicio requerido en el Sistema Nacional Automatizado de Trámites.
	11	Genera y entrega al Usuario el original de la "Constancia de Recepción", adjuntando la copia de la documentación debidamente sellada y continúa en la actividad No. 4.
		ENTREGA DE RESOLUTIVOS
	12	Solicita al Cliente acreditar su personalidad de acuerdo a lo estipulado en el Artículo 19 de la Ley Federal del Procedimiento Administrativo.
	13	Entrega al Cliente el resolutivo respectivo, recabando nombre completo y firma autógrafa y anotando fecha (día, mes y año) de recibido.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
	14	Devuelve el acuse del resolutivo al área técnica de la Delegación Federal en el Estado para su incorporación al expediente, descarga en SINAT y registra en su control interno correspondiente.
	15	Proporciona al Cliente la "Cédula de Satisfacción" (anexo 3), solicitándole la requisite y deposite en el buzón destinado para tal efecto, conforme al Procedimiento 126-DGAC.03-0-CIS02.

TOTAL DE ACTIVIDADES:	15
PRODUCTO O SERVICIO:	Servicios y trámites atendidos
PROCEDIMIENTO(S):	
TIEMPO DE OBTENCIÓN:	20 minutos para atender la solicitud presentada por el Promovente

DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORÓ: CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS.- ADELA PIÑA GONZÁLEZ.

REVISÓ: SUBDELEGADO DE ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN.- JORGE ALBERTO VILLAGÓMEZ GUTIÉRREZ.

APROBÓ: DELEGADO FEDERAL EN EL ESTADO DE TAMAULIPAS.- RAMÓN ANTONIO SAMPAYO ORTIZ.

ANEXO No. 1

NOMBRE: CONSTANCIA DE RECEPCIÓN

Constancia de Recepción
Delegación Federal en el Estado de Tamaulipas

NRA (Número de Registro Ambiental)*: (1)	**Número de bitácora:** (2) **Fecha de recepción:** (3)

Tipo de Trámite: (4)

Situación del Trámite: (5)

Observaciones: (6)

Nombre o Razón Social: (7)

Nombre del Gestor o Promovente: (8)

Número del Documento: (9)

(10) _____ (Nombre) El Gestor o Promovente	(11) _____ Centro Integral de Servicios El Técnico Receptor

ELABORÓ: CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS.- ADELA PIÑA GONZÁLEZ.

REVISÓ: SUBDELEGADO DE ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN.- JORGE ALBERTO VILLAGÓMEZ GUTIÉRREZ.

APROBÓ: DELEGADO FEDERAL EN EL ESTADO DE TAMAULIPAS.- RAMÓN ANTONIO SAMPAYO ORTIZ.

INSTRUCTIVO DE LLENADO

ANEXO No. 1

NOMBRE: CONSTANCIA DE RECEPCIÓN

ESPACIO	No.	DESCRIPCIÓN (debe anotarse)
NRA	1	Número de registro ambiental que es otorgado a través del Sistema Nacional de Tramites (SINAT), previo registro de su tramite.
Número de bitácora	2	Número de bitácora que asigna el SINAT.
Fecha de recepción	3	Día, mes y año en que se recibe el trámite en la Delegación Federal.
Tipo de trámite	4	Definición del trámite según la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER).
Situación del trámite	5	Descripción de la situación del trámite solicitado por el Promovente.
Observaciones	6	Comentarios sobre alguna situación irregular o forma de identificar algún trámite.
Nombre o razón social	7	Nombre completo de la persona física o moral que ingresa el trámite.
Nombre del Gestor o Promovente	8	Nombre completo de quien presenta el trámite en la Delegación Federal en el Estado.
Número del documento	9	Número de identificación del documento.
El Gestor o Promovente	10	Nombre completo y firma autógrafa del Gestor o Promovente.
Centro Integral de Servicios	11	Nombre completo y firma autógrafa del Técnico Receptor facultado por la Delegación Federal.

ANEXO No. 2

NOMBRE: CONSTANCIA DE REQUISITOS ENTREGADOS

SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES
Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental
Delegación Federal en el Estado de (1)

Comprobante de documentos entregados

___(2)___ a ____(3)_____

Número de Bitácora: (4) Tipo de Trámite: (5)
Nombre o Razón Social: (6)

Documentos Entregados (7)	

Datos Entregados (8)	

Documentos Faltantes (9)	

(10) El gestor o promovente	(11) El técnico receptor

ELABORÓ: CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS.- ADELA PIÑA GONZÁLEZ.

REVISÓ: SUBDELEGADO DE ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN.- JORGE ALBERTO VILLAGÓMEZ GUTIÉRREZ.

APROBÓ: DELEGADO FEDERAL EN EL ESTADO DE TAMAULIPAS.- RAMÓN ANTONIO SAMPAYO ORTIZ.

SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES | SEMARNAT

INSTRUCTIVO DE LLENADO

ANEXO No. 2

NOMBRE: **CONSTANCIA DE REQUISITOS ENTREGADOS**

ESPACIO	No.	DESCRIPCIÓN (debe anotarse)
Estado	1	Nombre completo de la entidad federativa donde se ubica la Delegación Federal.
Lugar	2	Nombre de la Ciudad donde se ubica la Delegación Federal en el Estado.
Fecha	3	Día, mes y año en la cual se entrega al Promovente la "Constancia de requisitos entregados".
Número de bitácora	4	Número que asigna el Sistema Nacional Automatizado de Trámites (SINAT).
Tipo de trámite	5	Nombre completo del trámite que requiere el Promovente.
Nombre o razón social	6	Nombre(s), apellido paterno y materno del Promovente o en su caso la razón social correspondiente.
Documentos entregados	7	Nombre de todos los documentos entregados por el Promovente para la atención de su trámite.
Datos entregados	8	Datos personales entregados por el Promovente.
Documentos faltantes	9	Nombre de los documentos faltantes para concluir con la atención del trámite solicitado por el Promovente involucrado.
El Gestor o Promovente	10	Nombre completo y firma autógrafa del Promovente.
El Técnico Receptor	11	Nombre completo y firma autógrafa de la persona facultada del Centro Integral de Servicios (CIS).

ANEXO No. 3

NOMBRE: **CÉDULA DE SATISFACCIÓN**

Por favor, califique de 0 a 10 los siguientes aspectos

CALIF

1 La cortesía y disposición del personal que lo atendió: ☐
¿Por qué?_____

2 La orientación que recibió de parte del personal que lo atendió sobre los requisitos y tiempos de respuesta: ☐
¿Por qué?_____

3 El tiempo de atención en el CIS: ☐
Cuantos minutos esperó para ser atendido ____

¿Que medios utilizó para obtener información sobre su trámite?

Medios impresos ○ Página Web ○

Otros:_____

1

4 ¿Encontró disponible toda la información necesaria para realizar su trámite? SI ○ NO ○
¿Por qué?_____

5 Como califica la información proporcionada por la SEMARNAT para la gestión de trámites ☐
¿Por qué?_____

6 ¿Le solicitaron algún requisito adicional a los establecidos legalmente para obtener su trámite?
SI ○ NO ○
¿Cuál fue?_____

7 ¿Notó trato preferencial hacia otras personas o empresas?
SI ○ NO ○
¿Por qué?_____

8 ¿Le solicitaron algún tipo de gratificación para obtener o agilizar su trámite?
SI ○ NO ○
¿De qué área?_____
¿Quién?_____

Las siguientes preguntas deberán ser requisitadas si ha concluido un trámite.

9 ¿La resolución de su trámite tuvo errores?
SI ○ NO ○
¿Cuál fue?_____

10 ¿La resolución de su trámite tardó más del tiempo legal establecido?
SI ○ NO ○

¿Tiene alguna queja sobre nuestro servicio?

2

FOLIO 3

ELABORÓ: CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS.- ADELA PIÑA GONZÁLEZ.

REVISÓ: SUBDELEGADO DE ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN.- JORGE ALBERTO VILLAGÓMEZ GUTIÉRREZ.

APROBÓ: DELEGADO FEDERAL EN EL ESTADO DE TAMAULIPAS.- RAMÓN ANTONIO SAMPAYO ORTIZ.

ANEXO No. 3

NOMBRE: **CÉDULA DE SATISFACCIÓN**

Permítanos informarle las mejoras emprendidas a partir de sus comentarios

Información opcional

4

Nombre

Teléfono/fax

Dirección

E-mail

Si desea hacer alguna sugerencia o externar una felicitación a algún servidor público por el servicio ofrecido, favor de anotarla a continuación

9

¡Gracias por su colaboración!

FC-16-01
REVISIÓN 3
VIGENCIA
JULIO DE 2004

SEMARNAT
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

cis

Su opinión es muy importante para mejorar nuestro servicio

Nombre del trámite ( )

5

Dirección General que gestiona el trámite y nombre de la persona que lo atendió

6

Tipo de servicio

Ingreso de trámite ○
Entrega de respuesta ○
Consulta ○

7

8 FECHA / /

FOLIO

ELABORÓ: CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS.- ADELA PIÑA GONZÁLEZ.

REVISÓ: SUBDELEGADO DE ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN.- JORGE ALBERTO VILLAGÓMEZ GUTIÉRREZ.

APROBÓ: DELEGADO FEDERAL EN EL ESTADO DE TAMAULIPAS.- RAMÓN ANTONIO SAMPAYO ORTIZ.

INSTRUCTIVO DE LLENADO

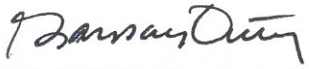
ANEXO No. 3

NOMBRE: **CÉDULA DE SATISFACCIÓN**

ESPACIO	No.	DESCRIPCIÓN (debe anotarse)
Aspecto a evaluar	1	En cada pregunta el cliente calificará del 0 al 10 respecto a la atención recibida por el personal del Centro Integral de Servicios (CIS).
Queja	2	Descripción clara y precisa de alguna queja o denuncia que el Cliente desee manifestar sobre servicio proporcionado por la Delegación Federal en el Estado.
Folio	3	Número de folio asignado por el CIS a la "Cédula de Satisfacción" aplicada.
Datos del Promovente	4	Nombre, teléfono, fax, dirección, correo electrónico.
Nombre del trámite	5	Iniciales de la Dirección General al que corresponde el trámite y nombre del trámite que solicitó el Promovente.
Nombre de quien atendió el trámite	6	Nombre del técnico que asesora el trámite o de la persona que atendió al Promovente.
Tipo de servicio	7	Indicar el tipo de servicio que se otorgo
Fecha	8	Día, mes y año de la encuesta
Sugerencia o felicitación por el servicio ofrecido	9	Sugerencia para mejorar el servicio o felicitación a algún servidor público por el servicio ofrecido.

REGISTRO DE REVISIONES

NÚMERO DE REVISIÓN:	**0**
FECHA:	**Cd. Victoria, Tamaulipas. a 20 de Marzo de 2007**
DESCRIPCIÓN:	**Procedimiento de nueva creación.**

ELABORÓ	**Firma:**	
	Nombre:	**Adela Piña González**
	Cargo:	**Centro Integral de Servicios**
REVISÓ	**Firma:**	
	Nombre:	**Jorge Alberto Villagómez Gutiérrez**
	Cargo:	**Subdelegado de Administración e Innovación**
APROBÓ	**Firma:**	
	Nombre:	**Ramón Antonio Sampayo Ortiz**
	Cargo:	**Delegado Federal en el Estado de Tamaulipas**