



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE INGENIERÍA

“ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA AL
PROCESO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA
SILVESTRE (DGVS) MEDIANTE LA APLICACIÓN DE
LA METODOLOGÍA DMAIC DE SIX SIGMA”

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

INGENIERO INDUSTRIAL

P R E S E N T A N

GUSTAVO ALBERTO LEGARIA MÉNDEZ
LEONEL MESITA HERNÁNDEZ

ASESOR

ING. EDUARDO CARRANZA TORRES





Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Agradezco a:

A mis padres

Por apoyarme siempre sin condiciones ni medida, por educarme y darme todo su cariño
Porque gracias a su apoyo y consejo he llegado a realizar la más grande de mis metas. La cual constituye la
herencia más valiosa que pudiera recibir de ustedes.

A mi hermana Araceli

Por todo tu apoyo y tus consejos que a menudo se convertían en regaños
Pero sé que lo hacías por mi bien y por todo el cariño que me tienes
Y por ser un gran ejemplo a seguir.

A la Lic Azucena López Muñoz y Sr. José Tomás Barquera Venegas

Jefa del departamento de Gestión y Manejo Documental y Responsable del Archivo de Trámite de la Dirección
General de Vida Silvestres de la SEMARNAT

Por todo el apoyo y facilidades otorgadas para el desarrollo de esta tesis.

Al Ing. Eduardo Carranza Torres

Por su asesoría, sus consejos y tiempo dedicada a la revisión de esta tesis.

A todos mis Amigos

Que estuvieron conmigo a lo largo de toda la carrera
En especial a Ramiro y Luis con quien he compartido tantas aventuras, experiencias, desveladas y triunfos
A Leonel mi compañero de tesis.

Por último, pero no por eso lo último a Dios

Con Cariño y Admiración

Gustavo

Agradezco a:

A mis padres y hermanos (as) que me han apoyado en todo momento y han estado a mi lado siempre, este sueño no hubiese sido posible sin ustedes. Gracias, por darme la oportunidad de que en mi corazón brote esa palabra clave en la vida...MI FAMILIA. Gracias madre, aunque ya no estás con nosotros físicamente siempre te llevo conmigo y sé que me brindas siempre tu bendición en todo momento. A todos ustedes (mi fuente de inspiración para concretar mis metas)... LOS AMO.

A cada uno de mis profesores que participaron en mi desarrollo profesional compartiendo sus experiencias y conocimientos, gracias. En especial a nuestro Director de tesis; Ing. Eduardo Carranza por sus sugerencias, comentarios y sobre todo el tiempo otorgado en el desarrollo de ésta.

A la Lic. Azucena López Muñoz por brindarnos el apoyo y su ayuda ofrecida para la realización de esta tesis.

A Gustavo Legaria Méndez (compañero de tesis) por su colaboración en el desarrollo de este trabajo, gracias.

En realidad son muchas las personas (compañeros, amigos, familia, profesores, etc) que de alguna manera contribuyeron a lograr esta meta y que no están citados en esta parte de agradecimientos, sin embargo, quiero agradecerles a todos por permitirme compartir momentos inolvidables.

Y principalmente, gracias a...Dios.

Leonel



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE
MÉXICO

MTRO. JOSE GONZALO GUERRERO ZEPEDA
DIRECTOR DE LA FACULTAD DE INGENIERIA
DE LA U.N.A.M.
Presente

**FACULTAD DE INGENIERIA
DIVISION DE INGENIERIA MECANICA E INDUSTRIAL**

ASUNTO: Solicitud de Jurado para Examen Profesional

Por medio del presente, los alumnos:

NOMBRE	NUMERO DE CUENTA	CARRERA
GUSTAVO ALBERTO LEGARIA MÉNDEZ	099160665	INGENIERIA INDUSTRIAL
LEONEL MESITA HERNÁNDEZ	300037131	INGENIERIA INDUSTRIAL

ENTERADO

Inscritos en la modalidad de titulación denominada:

"TITULACION MEDIANTE TESIS O TESINA Y EXAMEN PROFESIONAL"

quienes han cubierto los requisitos académicos necesarios para realizar sus trámites de examen profesional, y habiendo presentado como trabajo escrito la **tesis** con el siguiente título:

"ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA AL PROCESO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE (DGVs) MEDIANTE LA APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA DMAIC DE SIX SIGMA"

solicitan atentamente se sirva autorizar el siguiente Jurado:

ASIGNACION	NOMBRE	RFC
PRESIDENTE	M.I. OCTAVIO ESTRADA CASTILLO	EACO-610128
VOCAL	ING. EDUARDO CARRANZA TORRES	CATE-680425
SECRETARIO	M.I. FRANCISCA IRENE SOLER ANGUIANO	SOAF-561009
1ER. SUPLENTE	ING. MARÍA DEL ROCÍO ÁVILA NÚÑEZ	AINR-690518
2DO. SUPLENTE	ING. ELIZABETH MORENO MAVRIDIS	MOME-610119

Atentamente.

"POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU"

Cd. Universitaria, D.F. a 19 de noviembre de 2010

Dr. LEOPOLDO ADRIAN GONZALEZ GONZALEZ

FIRMA DE ENTERADO

Í N D I C E

Introducción.....	8
Objetivos.....	9
CAPÍTULO 1.	
SIX SIGMA	
1. Introducción.....	11
1.1. Herramientas estadísticas y administrativas de la calidad.....	12
1.1.1. Diagrama de flujo de procesos	12
1.1.2. Diagrama Causa-Efecto.....	12
1.1.3. Diagrama de Pareto.....	14
1.1.4. Histograma.....	15
1.1.5. Gráfica de corrida.....	16
1.1.6. Gráfica de control.....	17
1.1.7. Diagrama de dispersión.....	18
1.1.8. Modelo de regresión	19
1.1.9. Gráfica Six Sigma.....	20
1.2. Método DMAIC.....	21
1.2.1. Definir.....	22
1.2.2. Medir.....	23
1.2.3. Analizar.....	25
1.2.4. Mejorar.....	26
1.2.5. Controlar.....	27
CAPÍTULO 2.	
DESCRIPCIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE (DGVS)	
2. Introducción.....	29
2.1. Qué es la SEMARNAT.....	29
2.2. Que es la DGVS y a que se dedica.....	32
2.3. Procesos de gestión de tramite de la DGVS.....	34
2.4. Antecedentes del archivo de trámite de la DGVS.....	37

CAPÍTULO 3

ANÁLISIS DE PROCESOS

3. Introducción.....	44
3.1.1. ¿Qué es un proceso?.....	44
3.1.2. Características de los procesos.....	45
3.1.3. Clasificación de los procesos.....	45
3.1.4. ¿Para qué analizar un proceso?.....	46
3.2. Fases del seguimiento de un proceso.....	46
3.2.1. Mejora Continua.....	47
3.3. Mapeo de proceso.....	49

CAPÍTULO 4

APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA DMAIC AL PROCESO DE GESTIÓN DE TRÁMITES DE LA DGVS.

4. Introducción.....	53
4.1. Definir.....	53
4.1.1. Alcance del proyecto.....	54
4.1.2. Objetivos de proyecto.....	57
4.1.3. Problemática detectada en el proceso de gestión de trámites de la DGVS.....	57
4.1.4. Equipo de trabajo.....	58
4.1.5. recursos necesarios para el desarrollo del proyecto.....	58
4.2. Medir.....	58
4.2.1. Cantidad de trámites que atiende la DGVS en comparación con las demás Direcciones correspondientes a la SEMARNAT.....	59
4.2.2. Definir la situación actual del proceso de gestión de trámites de la DGVS.....	65
4.2.3. Definir el flujo del proceso real.....	71
4.2.4. Identificar los controles existentes y su eficiencia.....	74
4.2.5. Identificar las cargas de trabajo.....	77
4.2.6. Identificar el flujo de la información.....	78
4.3. Analizar.....	79
4.3.1. Caso Sinat.....	88
4.3.2. Análisis del área del archivo de tramite.....	91
4.3.3. Estructura organizacional del archivo de trámite.....	93
4.3.4. Situación actual física de operación del archivo de trámite.....	95

4.3.5. Programa emergente para organización y control del archivo de trámite.....	99
4.4. Mejorar.....	104
4.4.1. Proceso general de tramites de la DGVS.....	104
4.4.2. Caso archivo de trámite de la DGVS.....	110
4.4.3. Propuesta para el reordenamiento físico de los expedientes de acuerdo a las series documentales.....	110
4.4.4. Puntos importantes para la recepción, resguardo y organización de los archivos de trámite de la SEMARNAT.....	114
4.4.5. Rediseño de las actividades operativas para el buen funcionamiento del archivo.....	119
4.4.6. Identificación de oportunidades del Área de Archivo de trámite de la DGVS.....	120
4.5. Control.....	124
4.5.1. Sistema de gestión de calidad (SGC) del área de archivo de trámite de la DGVS.....	126
Conclusiones.....	127
ANEXOS	
Manual del Sistema de Gestión de Calidad.....	129
Procedimiento para la recepción de documentos, integración y apertura de expedientes	153
Procedimiento para el préstamo y consulta de expedientes.....	164
Procedimiento para las transferencias primarias de expedientes.....	174
Procedimiento para el control de documentos.....	184
Procedimiento para el control de registros.....	191
Procedimiento para la auditoría interna.....	197
Procedimiento para el control de producto no conforme.....	206
Procedimiento para la realización de una acción correctiva.....	213
Procedimiento para la realización de una acción preventiva.....	219
Control de claves.....	225
Glosario.....	226
Bibliografía.....	229

INTRODUCCIÓN

El trabajo que se presenta es un proyecto que llevamos a cabo en la Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales, en la Dirección General de Vida Silvestre (DGVS) durante el periodo en el que desarrollamos nuestro servicio social en el área de gestión y manejo documental del archivo de trámite de la DGVS. En donde se analizó el procedimiento de recepción de expedientes en el archivo de trámite de dicha dirección y con ello se planteó una metodología (DMAIC-Definir; Medir; Analizar; Mejorar, Controlar) de estudio y en base a los resultados obtenidos planteamos la solución más adecuada por medio de un procedimiento documental.

Con ello se pretende agilizar las actividades del archivo y llevar un correcto control de todos y cada uno de los expedientes que lo conforman con el fin de mejorar el servicio tanto a las personas que laboran en dicha dependencia, como también a los ciudadanos que realizan dichos trámites en la Dirección General.

Sin embargo, no podemos introducirnos directamente al caso práctico sin antes dar a conocer los conceptos y las bases que se deben tomar en cuenta antes de la aplicación de dicha metodología, por lo que la presente tesis está compuesta de la siguiente manera.

Capítulo 1

Se da una introducción de manera general sobre Six Sigma, su historia, sus principales herramientas y la descripción de la metodología DMAIC, utilizada para el análisis de dicho proyecto

Capitulo 2

Este capítulo contiene la introducción sobre la DGVS (Dirección General de Vida Silvestre), dando énfasis en el archivo de trámite de dicha dirección, con ello se visualiza las condiciones de operación y con ello se puede iniciar su estudio o análisis del procedimiento de recepción de documentos.

Capitulo 3

En este capítulo se da una descripción sobre el análisis y mejora de los procesos, los cuales nos permiten conocer nuestros puntos de oportunidad y mejora en nuestro proceso.

Capitulo 4

Se propone una solución al problema detectado en el Archivo de Trámite de la DGVS, mediante los resultados arrojados de la metodología DMAIC Y se propone un manual de procedimiento exclusivo para dicho archivo con el cual se busca mejorar y adecuar sus funciones de acuerdo a las leyes o normas que rigen a dicha órgano.

OBJETIVO

- La presente tesis centra su objetivo en el análisis de dicho proceso de gestión de trámites de la DGVS, así como algunas propuestas de mejora para un área clave de la Dirección como es el Archivo de Trámite, aplicando la metodología DMAIC (Definir, Medir, Analizar, Mejorar y Controlar) de Six Sigma y el estudio del trabajo para el análisis del proceso.
- Pretendemos que esta tesis despierte el interés de los estudiantes de ingeniería industrial en el área de calidad, ya que el conocimiento de esta se ha convertido en parte fundamental de la capacitación de un ingeniero, así como de las diferentes herramientas en las cuales se pueden apoyar para realizar un análisis y mejora de procesos en distintas áreas laborales.

CAPÍTULO 1



SIX SIGMA

1. INTRODUCCIÓN

ORIGEN¹

Esta filosofía se inicia en los años 80's como una estrategia de negocios y de mejoramiento de la calidad, introducida por Motorola, la cual ha sido ampliamente difundida y adoptada por otras empresas de clase mundial tales como Sony, Fedex, NASA, etc.

El objetivo principal de Six Sigma es lograr un desempeño perfecto, cero defectos, donde lo que se entiende por defecto es cualquier cosa que ocasione la insatisfacción del cliente. En consecuencia, muchas maneras tradicionales de medir el éxito simplemente no se aplican. Los clientes no juzgan el desempeño de una empresa basándose en un promedio, sino en cada transacción individual. Lo que los clientes notan y lo que les importa más es cualquier variación en el servicio y en la calidad y son estas variaciones las que Six Sigma está destinado a eliminar. Al utilizar análisis estadísticos para reducir la variación al mínimo, Six Sigma permite mejorar los procesos de una manera que se puede predecir y repetir y que se basa en la información real.

La historia de Six Sigma se inicia en Motorola cuando un ingeniero (Mikel Harry) comienza a influenciar a la organización para que se estudie la variación en los procesos (enfocado en los conceptos de Deming), como una manera de mejorar los mismos. Estas variaciones son lo que estadísticamente se conoce como desviación estándar (alrededor de la media), la cual se representa por la letra griega sigma (σ). Esta iniciativa se convirtió en el punto focal del esfuerzo para mejorar la calidad en Motorola, capturando la atención del entonces CEO de Motorola: Bob Galvin. Con el apoyo de Galvin, se hizo énfasis no sólo en el análisis de la variación sino también en la mejora continua, estableciendo como meta obtener 3,4 defectos (por millón de oportunidades) en los procesos; algo casi cercano a la perfección.

Esta iniciativa llegó a oídos de Lawrence Bossidy, quién en 1991 y luego de una exitosa carrera en General Electric, toma las riendas de Allied Signal para transformarla de una empresa con problemas en una máquina exitosa. Durante la implantación de Seis Sigma en los años 90 (con el empuje de Bossidy), Allied Signal multiplicó sus ventas y sus ganancias de manera dramática. Este ejemplo fue seguido por Texas Instruments, logrando el mismo éxito. Durante el verano de 1995 el CEO de GE, Jack Welch, se entera del éxito de esta nueva estrategia de boca del mismo Lawrence Bossidy, dando lugar a la mayor transformación iniciada en esta enorme organización.

El empuje y respaldo de Jack Welch transformaron a GE en una "organización Seis Sigma", con resultados impactantes en todas sus divisiones. Por ejemplo: GE Medical Systems recientemente introdujo al mercado un nuevo scanner para diagnóstico (con un valor de 1,25 millones de dólares) desarrollado enteramente bajo los principios de Seis Sigma y con un tiempo de escaneo de sólo 17 segundos (lo normal eran 180 segundos). En otra de las divisiones: GE Plastics, se mejoró dramáticamente uno de los procesos para incrementar la producción en casi 500 mil toneladas, logrando no sólo un beneficio mayor, sino obteniendo también el contrato para la fabricación de las cubiertas de la nueva computadora iMac de Apple.

La metodología Six Sigma. Utiliza herramientas estadísticas para mejorar la calidad. Estas herramientas son para conocer los problemas en el área de producción y saber el porqué de los defectos. Las principales herramientas que se utilizan en el Six-Sigma son:

¹ <http://www.seis-sigma.org/contenido/historia.asp>, Peter S. Pande, Larry Holpp ¿Qué es seis sigma?

1.1 Herramientas estadísticas y administrativas de la calidad²

La estadística comprende la recopilación de datos, presentación, análisis e interpretación de resultados con la finalidad de evaluar objetivamente la confiabilidad de las inferencias y decisiones basadas en estimaciones y pruebas estadísticas con dichos datos.

La utilización de técnicas y herramientas estadísticas es muy variada, sin embargo conviene que dentro de una empresa se seleccionen cuales son las más adecuadas a fin de crear un lenguaje común en toda la organización.

A continuación se describen las más usadas

1.1.1 Diagrama de Flujo de Proceso

Con el cual se conocen las etapas del proceso por medio de una secuencia de pasos, así como las etapas críticas. Estos diagramas utilizan símbolos con significados bien definidos que representan los pasos del algoritmo, y representan el flujo de ejecución mediante flechas que conectan los puntos de inicio y de término (Fig. 1.1).

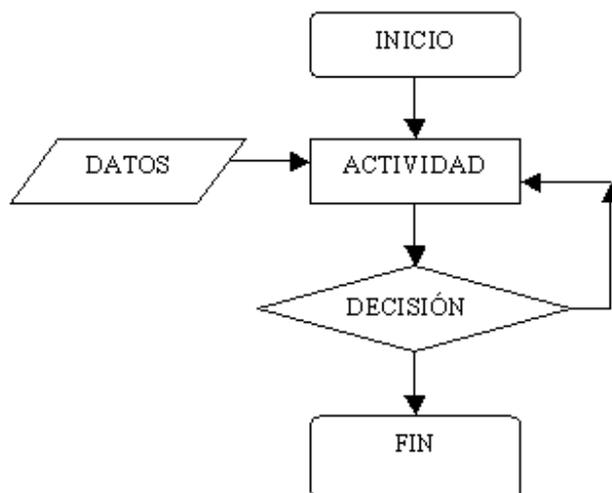


Figura 1.1 Diagrama de flujo de proceso

Fuente <http://www.mercadeo.com/archivos/six-sigma.pdf>

1.1.2 Diagrama de Causa-Efecto

El 'Diagrama de Ishikawa', también llamado diagrama de causa-efecto, es una de las diversas herramientas surgidas a lo largo del siglo XX en ámbitos de la industria y posteriormente en el de los servicios, para facilitar el análisis de problemas y sus soluciones en esferas como lo son; calidad de los procesos, los productos y servicios. Fue concebido por el ingeniero japonés Dr. Kaoru Ishikawa en el año 1943. Se trata de un diagrama que por su estructura ha venido a llamarse también: diagrama de espina de pescado, que consiste en una representación gráfica sencilla en la que puede verse de manera relacional una

² Arrona H; Felipe J: Herramientas básicas para planeación y mejora de la calidad

especie de espina central, que es una línea en el plano horizontal, representando el problema a analizar, que se escribe a su derecha.

Es utilizado como lluvia de ideas para detectar las causas y consecuencias de los problemas en el proceso (Fig. 1.2) la construcción de un diagrama de causa-efecto debe seguir un proceso de etapas:

1. Se enuncia cual es el problema (efecto); esto requiere analizar y conocer con exactitud la naturaleza del efecto y las causas principales que lo provocan. Una pauta que se emplea con frecuencia es identificar los factores con base a las cuatro M: Método, Maquinaria, Mano de obra y Material.
2. Se anotan por categorías las causas principales, usando encabezados indicativos y claros.
3. Después si es preciso se puede añadir causas potenciales en cada categoría. Esto se realiza por medio de discusiones profundas; pero en este momento no se critica la validez de las ideas.
4. Se establecen las prioridades de las subcausas. Todas la causas se evalúan después de un periodo de "incubación" el impacto de cada causa puede analizarse haciendo preguntas relativas a si la causa es una variable o un atributo; si es posible diagramarse; si se puede obtener datos (Gráficas de control) o cuál es el grado de interacción con otras causas.
5. Este proceso de refinación conducirá a una lista más reducida de las causas principales.
6. Después de todo lo anterior se puede evaluar el impacto en cada causa principal recolectando datos a base de métodos que pregunten ¿Por qué? Llevando a cabo este procedimiento se llega de manera automática a aislar la causa más probable.

Diagrama de Causa-Efecto

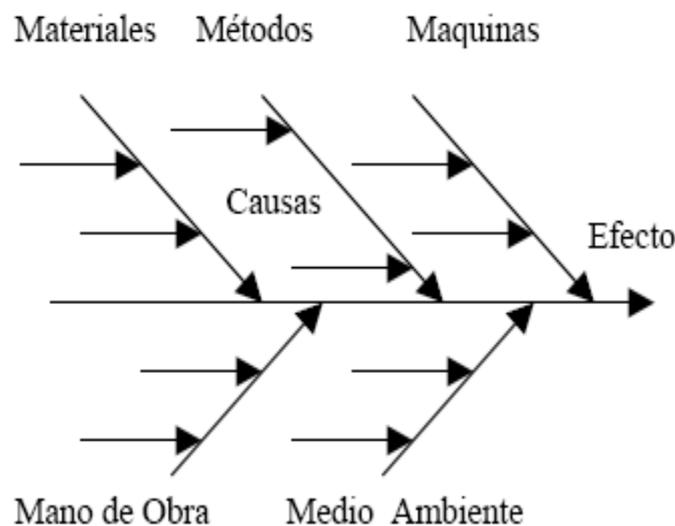


Figura 1.2 Diagrama Causa-Efecto
Fuente <http://www.mercadeo.com/archivos/six-sigma.pdf>

1.1.3 Diagrama de Pareto

El diagrama permite mostrar gráficamente el principio de Pareto (pocos vitales, muchos triviales), es decir, que hay muchos problemas sin importancia frente a unos pocos graves. Mediante la gráfica colocamos los "pocos vitales" a la izquierda y los "muchos triviales" a la derecha.

Se aplica para identificar las causas principales de los problemas en proceso de mayor a menor y con ello reducir o eliminar de una en una (empezando con la mayor y después con las posteriores o con la que sea más accesible) (Fig. 1.3)

USOS DEL DIAGRAMA DE PARETO

1. El Diagrama de Pareto es el primer paso para efectuar una mejora, pero no debemos olvidar que para que una mejora sea efectiva es necesario:
 - a) Que todas las personas involucradas cooperen.
 - b) Que toda su cooperación tenga un fuerte impacto.
 - c) Que se seleccione una meta y un objetivo concreto

El Diagrama de Pareto es muy útil para obtener la cooperación de todos los involucrados, ya que es una forma de visualizar los problemas y el objetivo sobre el que debemos concentrarnos.

2. La mejora de la calidad no se relaciona exclusivamente con la calidad de los productos también debe intervenir en otros aspectos como:
 1. Eficiencia.
 2. Seguridad
 3. Ahorro en costos.
 4. Conservación de materiales y energía.

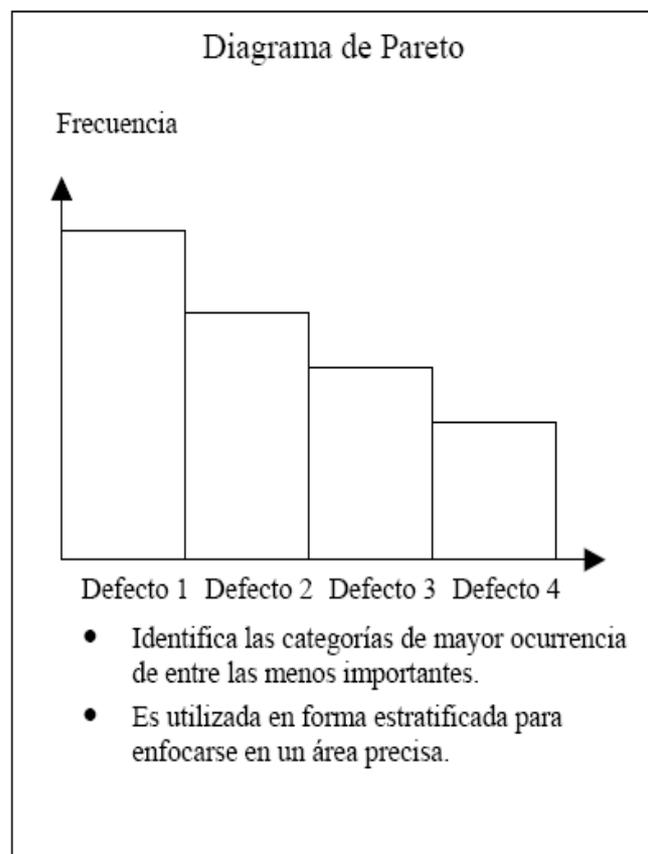


Figura 1.3 Diagrama de Pareto

Fuente <http://www.mercadeo.com/archivos/six-sigma.pdf>

3. Finalmente el diagrama de Pareto nos sirve para confirmar los efectos de las acciones correctivas que se hayan tomado.

1.1.4 Histograma

En estadística, un histograma es una representación gráfica de una variable en forma de barras, donde la superficie de cada barra es proporcional a la frecuencia de los valores representados. En el eje vertical se representan las frecuencias, y en el eje horizontal los valores de las variables, normalmente señalando las marcas de clase, es decir, la mitad del intervalo en el que están agrupados los datos.

Se utiliza cuando se estudia una variable continua, como franjas de edades o altura de la muestra, y, por comodidad, sus valores se agrupan en clases, es decir, valores continuos.

Con el cual se observan los datos (defectos y fallas) y se agrupan en forma gaussiana Conteniendo los límites inferior y superior y una tendencia central (Fig.1.4.)

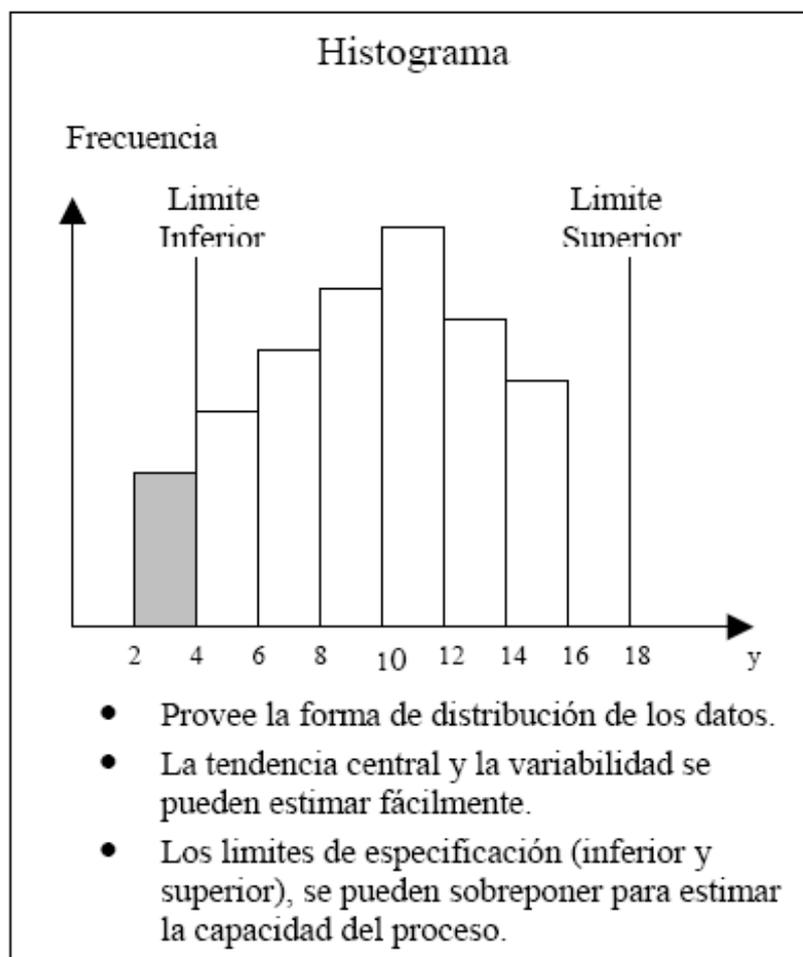


Figura 1.4 Histograma

Fuente <http://www.mercadeo.com/archivos/six-sigma.pdf>

1.1.5 Gráfica de Corrida

Es utilizada para representar datos gráficamente con respecto a un tiempo, para detectar cambios significativos en el proceso (Fig. 1.5).

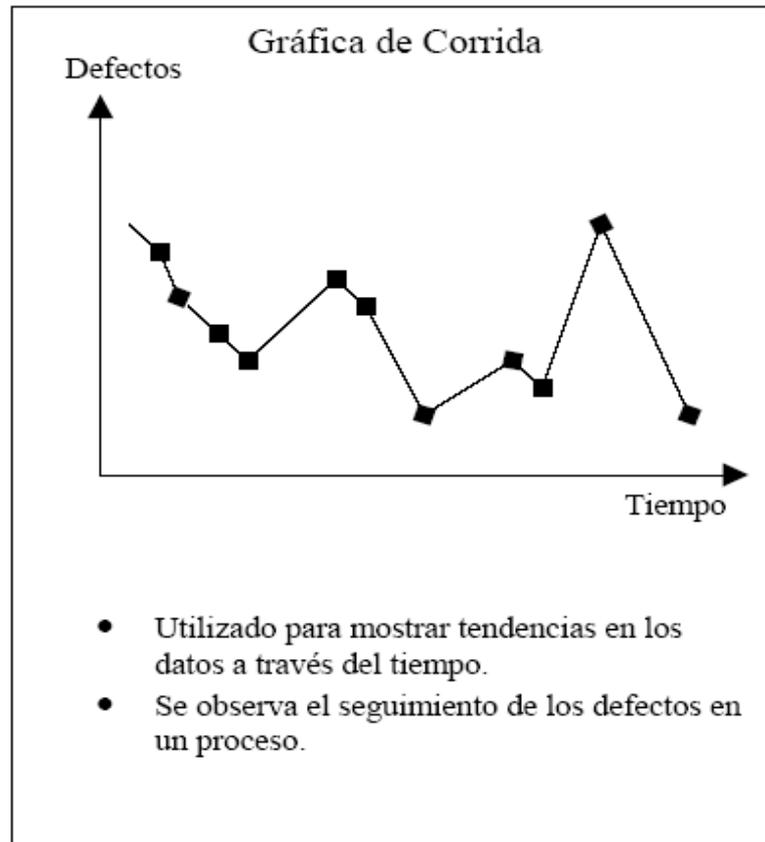


Figura 1.5 Gráfica de Corrida
Fuente <http://www.mercadeo.com/archivos/six-sigma.pdf>

1.1.6 Gráfica de control

Un gráfico de control es una carta o diagrama especialmente preparado donde se van anotando los valores sucesivos de la característica de calidad que se está controlando. Los datos se registran durante el funcionamiento del proceso de fabricación y a medida que se obtienen.

El gráfico de control tiene una Línea Central que representa el promedio histórico de la característica que se está controlando y Límites Superior e Inferior que también se calculan con datos históricos. (Fig. 1.6).

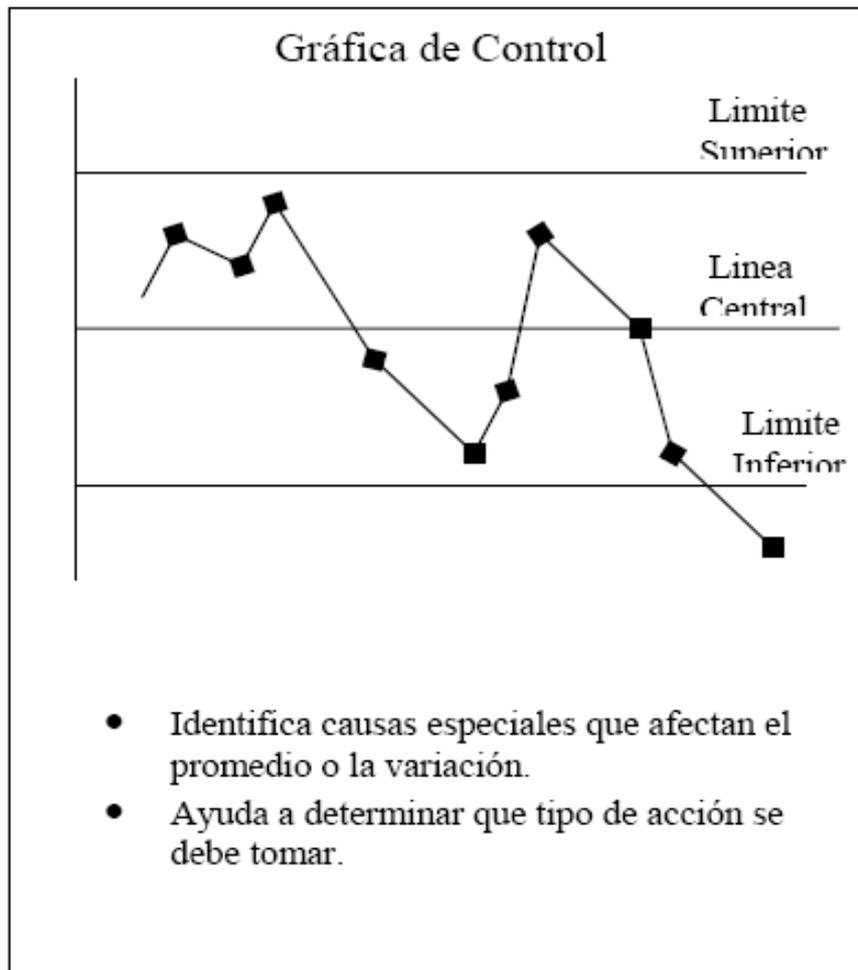


Figura 1.6 Gráfica de Control

Fuente <http://www.mercadeo.com/archivos/six-sigma.pdf>

1.1.7 Diagrama de Dispersión

Un diagrama de dispersión se emplea cuando existe una variable que está bajo el control del experimentador. Si existe un parámetro que se incrementa o disminuye de forma sistemática por el experimentador, se le denomina parámetro de control o variable independiente y habitualmente se representa a lo largo del eje horizontal.

La variable medida o dependiente usualmente se representa a lo largo del eje vertical. Si no existe una variable dependiente, cualquier variable se puede representar en cada eje y el diagrama de dispersión mostrará el grado de correlación (no causalidad) entre las dos variables. (Fig. 1.7)

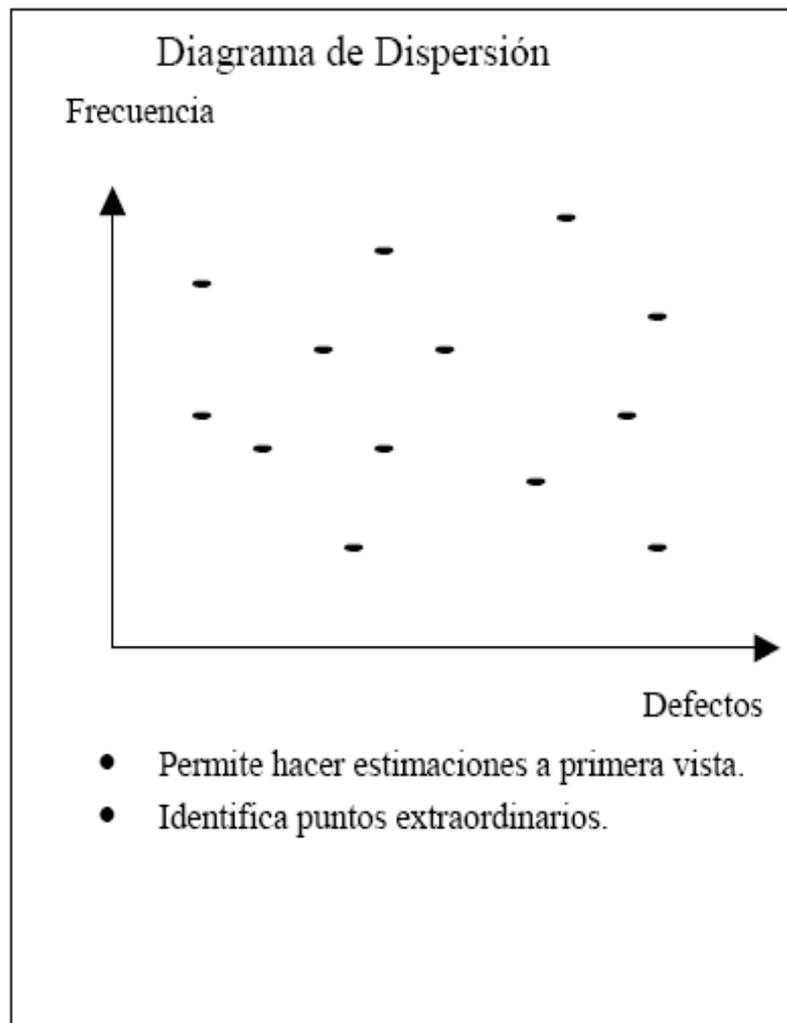


Figura 1.7 Diagrama de Dispersión
Fuente <http://www.mercadeo.com/archivos/six-sigma.pdf>

1.1.8 Modelo de Regresión

Es utilizado para generar un modelo de relación entre una respuesta y una variable de entrada (Fig. 1.8)

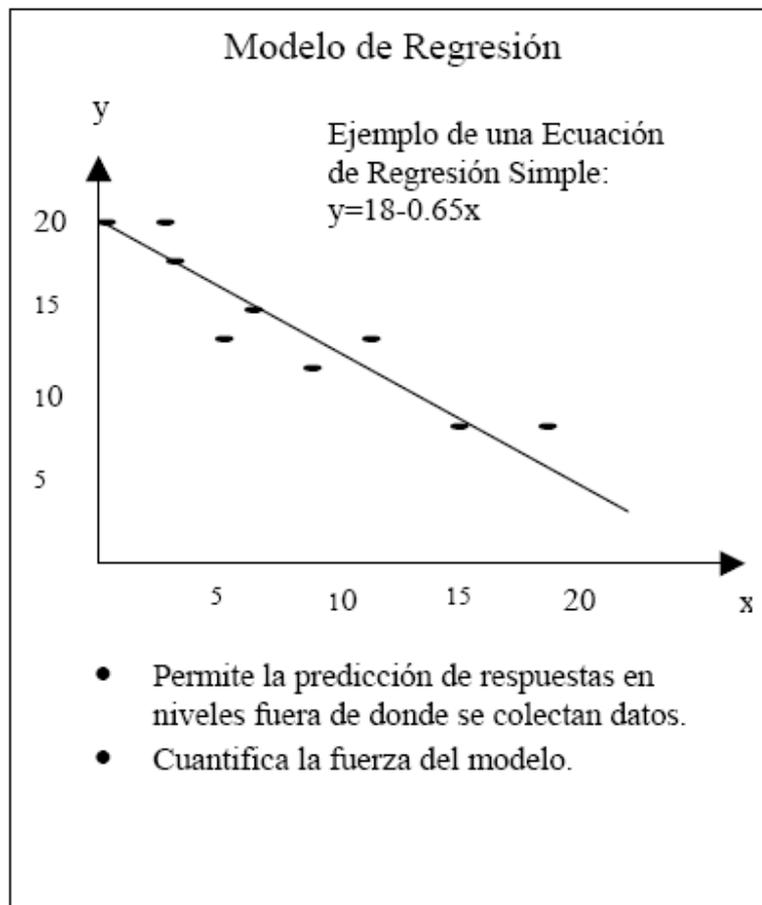


Figura 1.8 Modelo de regresión Lineal
Fuente <http://www.mercadeo.com/archivos/six-sigma.pdf>

1.1.9 GRAFICA DE SIX SIGMA (σ)³

La grafica de Six-Sigma es utilizada para demostrar el nivel de defectos registrados durante el proceso de variación y la media que se obtiene. En la gráfica se muestra que el proceso de variación está situado en el lugar de la media, siendo el lugar donde el proceso estará cambiando en pequeña escala. El objetivo del 6 σ es obtener la menor cantidad de defectos (3.4 partes por millón), esto es, casi es cero defectos. La media es el indicador que permite conocer el punto central del proceso de variación, que indica que en cero variaciones no se presenta alguna alteración del proceso. Este es el proceso que representa la calidad de cualquier actividad a realizar.

Los niveles de mejora del Six-Sigma, indican el porcentaje de error de un proceso. Los procesos son evaluados con base en criterios que se representan en niveles (Six-Sigma: desde el nivel 1 σ al nivel 6 σ), obteniéndose la distribución de datos y los porcentajes de error en la gráfica (figura 1.9). La mayor parte de los criterios de evaluación están estandarizados internacionalmente, sólo algunos se pueden modificar de acuerdo a la relación proveedor-cliente. El área bajo la curva indica los niveles y valores, con porcentajes de confiabilidad diferentes, que van desde 68.27 % (nivel 1) hasta 99.999943% (nivel 6). El área bajo la curva comprende el valor de la media de los datos y las desviaciones hacia la izquierda y derecha que dependen del nivel de confiabilidad (procesos de variación), donde están distribuidos los datos. Los niveles Six-Sigma están ubicados en la parte derecha e izquierda de la media, indicando el rango de distribución de los datos y se analizan ambos lados de la gráfica.

La representación gráfica de la distribución normal de los datos es analizada y con base en ella se obtienen los resultados del proceso y tomar las decisiones adecuadas para las mejoras y contra mejoras de dichos procesos.

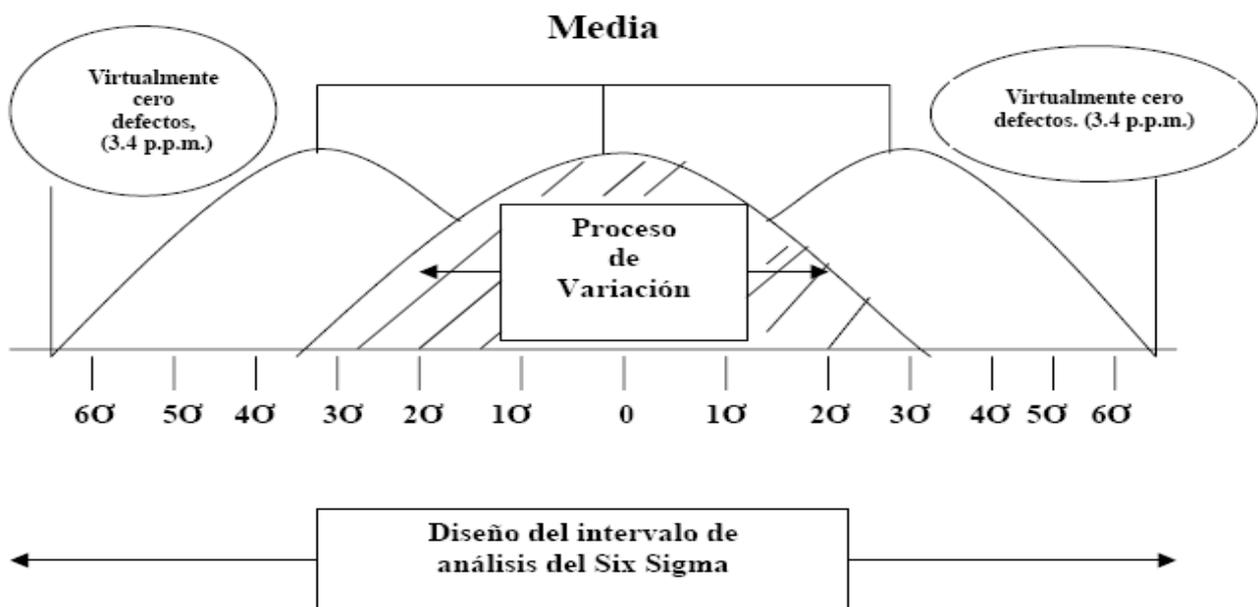


Figura 1.9 Gráfica Six Sigma

Fuente grafica <http://www.mercadeo.com/archivos/six-sigma.pdf>

³ <http://www.mercadeo.com/archivos/six-sigma.pdf>

1.2 El Método DMAIC en Seis Sigma⁴

Herramienta de la metodología Six Sigma, enfocada en la mejora incremental de procesos existentes.

DMAIC es un acrónimo de cinco fases interconectadas. Definir los objetivos del proyecto y medir el proceso, analizar y determinar la causa y el futuro proceso de control de rendimiento.

Cada paso en la metodología se enfoca en obtener los mejores resultados posibles para minimizar la posibilidad de error.

- * Definir los objetivos del proyecto y los resultados para ambos clientes internos y externos
- * Medir el proceso para determinar los resultados actuales
- * Analizar y determinar la causa (s) de los defectos
- * Mejorar el proceso de eliminación de defectos
- * Control del rendimiento futuro proceso

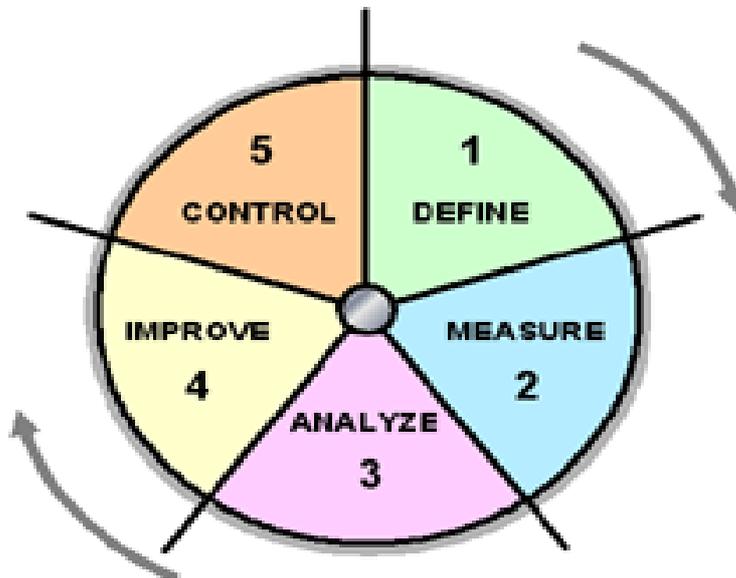


Figura 1.10 Estructura DMAIC

Fuente grafico <http://www.orielinc.com/overview.dmaic.cfm>

⁴ <http://www.cuadro-de-mando.org/seis-sigma/metodo-seis-sigma.htm>, Brown Steve, Morrinson George The Introduction to Six-Sigma Methodology

1.2.1 Primera fase: Definir

La metodología DMAIC es una herramienta muy potente que garantiza que los proyectos Seis Sigma sean abordados con rigor y que estos alcancen los resultados proyectados. En la primera etapa del DMAIC, "Definir", se define claramente en qué consiste el proyecto, buscando la satisfacción del cliente, se comprende y define el proceso actual. Con el fin de enfocar adecuadamente el proyecto, identificar oportunidades rápidas de mejora y establecer los objetivos de mejora de acuerdo con las necesidades y buscando la satisfacción del cliente.

Es necesario revisar minuciosamente el esquema y alcance del proyecto para enfocararlo y clarificarlo, además asegurarse de que las mejoras económicas estimadas sean realistas y para que el proyecto alcance los resultados esperados.

En esta etapa es importante actuar como director de los recursos económicos y de personal del equipo, redistribuyendo el trabajo para permitir la participación en el proyecto de los miembros del equipo. Por otro lado, tal como se ha dicho en artículos anteriores, es importante que en el equipo, haya representación multifuncional, esto contribuye a que los miembros del equipo se impliquen en el proyecto y pongan su máximo interés y esfuerzo en que se lleve a cabo.

En esta primera etapa, el equipo lleva a cabo una serie de actividades que se describen en los siguientes puntos:

Validar el Proyecto de Mejora Seis Sigma elegido:

Como hemos señalado anteriormente, es el equipo de dirección quien ha llevado a cabo la selección del proyecto. En general, el equipo de dirección realizará una definición de alto nivel, correspondiendo al equipo concretar y validar el proyecto elegido. El equipo deberá identificar los procesos a mejorar y definirá con mayor concreción las oportunidades de mejora. Para identificar las oportunidades de mejora, es necesario colocar al cliente en primer lugar y pensar y ver las actividades desde la perspectiva del cliente.

Esto se basa en el supuesto fundamental de que la mayoría de las cosas que se hacen para aumentar la satisfacción del cliente repercutirán favorablemente en la organización.

Documentar y analizar el proceso tal como es:

Una vez el equipo tiene claras cuáles son las oportunidades de mejora con las que se va a enfrentar, la siguiente actividad que llevará a cabo es la de conocer y entender el proceso tal como es en la actualidad. Para ello, hay numerosas técnicas que el equipo puede emplear, pero antes de comenzar a utilizarlas será necesario definir las actividades que se llevan a cabo en forma de procesos. Si la organización no tiene en marcha un esquema de gestión por procesos, será el propio equipo quien tenga, en primer lugar, que dedicarse a identificar y definir los procesos que afectan al proyecto.

Existen numerosas técnicas que los equipos pueden emplear para la realización de los mapas de los procesos y su análisis. Así, el equipo puede realizar diagramas de flujo verticales, mapas de despliegue funcional, mapas de procesos interfuncionales, etc. Una vez el equipo conoce el proceso tal como es, puede identificar "mejoras rápidas" que posiblemente sean suficientes o no para alcanzar los objetivos de mejora propuestos. Esto suele ser muy común en los procesos no analizados durante mucho tiempo.

Hay una serie de criterios comunes para identificar oportunidades de mejora en los procesos a partir de los mapas de procesos. Así, el equipo debe analizar los siguientes factores:

- Reducir el tiempo de ciclo siempre supone una reducción de coste.
- Eliminar diferencias de expectativas entre lo que pide el cliente y lo que el proceso es capaz de generar.
- Eliminar operaciones que no aportan valor añadido (inspecciones, reprocesos).

Definir los requerimientos del cliente:

Parte de la actividad de definición del proceso actual, tal como es, supone la identificación de los requerimientos críticos del cliente y ver cómo encajan en el proceso analizado. Para ello, deberemos escuchar la Voz del Cliente para finalmente traducir la Voz del Cliente en Requerimientos Críticos del Cliente (CCR - Critical Customer Requirements). Para determinar lo anterior, hay que entender cómo los clientes definen y priorizan las necesidades y expectativas que tienen en los productos y servicios que ofrece la organización.

El equipo del proyecto puede servirse de los distintos tipos de comunicaciones que tienen lugar entre los clientes y el personal de la organización: encuestas, quejas, felicitaciones, devoluciones del producto, compras preferenciales de productos o servicios, cancelaciones de contrato, cambios de la cuota de mercado, adquisiciones o ventas del cliente, referenciales del cliente, ratios de ventas, etc.

A partir de las fuentes de información anteriores y de su análisis, el equipo traducirá las necesidades del cliente en requerimientos críticos y, de la misma forma, determinará las prioridades de dichos requerimientos críticos.

1.2.2 Segunda fase: Medir

“En la etapa de Medición, se realiza la toma de datos para ser capaces de cuantificar el problema y tener una idea precisa de cuál es el punto de partida”

Los objetivos que el equipo de mejora Seis Sigma debe cumplir en esta segunda etapa de la metodología DMAIC son los siguientes:

- Definir unos indicadores que evaluarán el éxito del proyecto Seis Sigma, así como el cumplimiento de los requerimientos críticos del cliente definidos.
- Establecer un plan de recogida de datos.
- Obtener un punto de partida del proceso que está relacionado con el proyecto en marcha y que, por tanto, pretendemos mejorar.

Además, se describe una serie de actividades que el equipo puede realizar en esta etapa para cumplir los objetivos mencionados, por ejemplo:

1. Determinar qué medir.

A partir de los mapas de procesos que el equipo ha llevado a cabo dentro de la etapa anterior, procederemos a identificar los diferentes tipos de mediciones, así como establecer una relación entre las mismas y los requerimientos críticos de los clientes.

Así se establecerán los indicadores de las entradas, salidas y también, los que miden el rendimiento de los procesos. Los indicadores de las entradas de los procesos evalúan el grado en que las entradas al proceso proporcionadas por los proveedores del mismo son consistentes con las necesidades del proceso. Los indicadores del proceso evalúan la efectividad, eficiencia y calidad de los procesos. Finalmente, los indicadores de salidas de los procesos incluyen mediciones sobre el rendimiento de la organización y sobre las entregas de los productos y servicios a los clientes del proceso.

Entre los indicadores de salida de los procesos, no deben faltar lo que llamamos indicadores críticos para la calidad (CTQ - Critical to Quality) y los indicadores críticos para el proceso (CTP - Critical to Process).

2. Gestionar las mediciones.

Una vez establecido qué medir, el siguiente paso es definir cómo medir y quién debe hacerlo, esto es lo que llamamos Plan de Medición. Se trata de que el equipo establezca una disciplina y una metodología rentable y efectiva para recoger los datos que forman parte de los indicadores definidos en el apartado anterior.

Para ello, es importante que el equipo defina las actividades que es necesario realizar, establezca un plan para llevar a cabo las mediciones y se lleve a cabo la recogida de datos por parte de las personas adecuadas o de diferentes fuentes y en los puntos del proceso definidos.

El plan de medición debe incluir:

- Qué mediciones son necesarias.
- Cómo se han de realizar.
- Con qué frecuencia.
- Quien es responsable de cada medición.
- Qué vamos a hacer con los datos.

Una vez establecido el plan de medición, se deberá proceder a recoger los datos de forma sistemática y ordenarlos adecuadamente.

El último paso se enfoca a analizar y representar los datos para que proporcionen información útil. Entre las formas de representar los datos, podemos citar los diagramas Pareto, diagramas de dispersión, histogramas, gráfica de evolución de los datos, etc.

3. Evaluar la variabilidad.

En todo proceso, van a existir variaciones en el funcionamiento del mismo. Esto significa que el proceso no ofrece exactamente los mismos resultados cada vez que produce un producto o servicio. Es algo entendido por todos, que las variaciones costarán dinero a la organización y que, por tanto, hay que evitarlas.

Se trata, por tanto, de medir y entender las variaciones en nuestros procesos para, así, poder identificar el nivel de rendimiento actual y ser capaces de influir sobre las variaciones, minimizando los efectos de las mismas en los productos y servicios.

4. Determinar el rendimiento de los procesos.

Siempre que sea posible, es recomendable obtener el rendimiento Sigma o la capacidad del proceso. La capacidad del proceso es un dato numérico de referencia que nos da información del proceso, comparado con los requerimientos del cliente, y nos permite ver la efectividad de las mejoras que surjan en la realización del proyecto. La "capacidad" del proceso es el número de veces que cabe la desviación estándar entre sus límites de especificación. Cuanto mayor es la desviación estándar de un proceso, mayor es la variabilidad que presentan sus resultados.

Finalmente, en la etapa de Medición del proceso DMAIC, se realiza la toma de datos para ser capaces de cuantificar el problema que deseamos atender y tener una idea precisa de cuál es el punto de partida. Así, el equipo deberá identificar cuáles son los indicadores que se van a utilizar para medir la bondad del proceso y poder efectuar un seguimiento del mismo, una vez puestas en marcha las acciones. Además, el equipo deberá definir y poner en marcha un plan para llevar a cabo las mediciones necesarias.

1.2.3 Tercera fase: Analizar

Esta fase es muy importante de la metodología DMAIC. Las herramientas utilizadas y el orden en que se apliquen dependerán del problema del proceso y la manera en que será abordado.

Para analizar los datos e información obtenidos en la fase anterior y convertir estos a información realmente útil con el fin de encontrar las causas raíz de los problemas, verificando las relaciones causas y efectos, se utilizan herramientas como:

- Diagrama causa y efecto
- Diagramas de árbol.
- Estratificación de datos.
- Graficas de frecuencia estratificada.
- Regresión y correlación,
- pruebas de hipótesis.
- Diagramas de dispersión.

Una de las lecciones más interesantes del método Seis Sigma es que las causas que parecen ser la raíz del problema, suelen no serlas, entonces hay que tener cuidado en la forma en que se analicen las raíces de problema en estudio.

Se puede representar la etapa Analizar aplicada a la mejora de un proceso, como un ciclo. El ciclo puede ser dirigido a la generación y evaluación de hipótesis y suposiciones acerca de la causa del problema, este ciclo puede componerse de 4 etapas:

1. Analizar los datos/proceso.
2. Desarrollar hipótesis causales (puede ser una o más).
3. Aceptar o rechazar la hipótesis.
4. Confirmar y seleccionar las causas vitales del problema.

Es posible ingresar en el punto 1 del ciclo observando el proceso y los datos para identificar las posibles causas, o en el punto 2 en el que se puede empezar por una causa sospechosa y comprobar su validez o rechazarla mediante el análisis. Si la hipótesis no es correcta se tendrá que volver al principio del ciclo para iniciar una nueva explicación completa. Pero, aunque las causas sean incorrectas, resultan ser oportunidades para perfeccionar y centrar la explicación del problema.

Existen dos fuentes clave de entradas para determinar la verdadera causa del problema en estudio:

1. Análisis de los datos. Empleo de mediciones y datos, bien los que ya se han recopilado, o los nuevos reunidos en la fase Analizar, para discernir patrones, tendencias y otros factores acerca del problema que puedan sugerir o bien aceptar/rechazar las posibles causas.
2. Análisis del proceso. Una investigación más a fondo y la comprensión de su funcionamiento permite identificar las incoherencias, las desconexiones o las áreas problemáticas que pueden causar o contribuir al problema.

Estas dos estrategias combinadas producen la verdadera potencia del análisis Seis Sigma. Independientemente, cada una le puede aportar una idea de la posible causa raíz del problema, pero el conocimiento será siempre pobre a no ser que se pueda juntar los datos con el conocimiento del proceso.

1.2.4 Fase cuatro: Mejorar

Como muchos autores comentan, Seis Sigma puede adoptarse de muchas formas, desde la caja de herramientas hasta la filosofía de gestión. En estas líneas vamos a centrarnos en Seis Sigma como metodología estructurada para la mejora de los procesos. Enfocándonos a los apartados del título octavo de la Norma ISO 9000, vamos a comentar la fase de Mejora desde la perspectiva de Seis Sigma.

Comencemos por el apartado 8.1 de Generalidades. En este apartado la Norma marca directrices generales e indica dos ideas sobre la necesidad de medir, analizar y mejorar: 1º para demostrar la “conformidad”, ya sea del producto o del sistema de gestión de la calidad y 2º para mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Centrémonos en este último. Si por eficacia entendemos la “capacidad de lograr el efecto que se desea o espera”, parece que la Norma asume que el sistema de gestión de calidad no siempre logra su propósito, por lo que se puede esperar que haya productos no conformes o que el propio sistema no sea conforme y sea conveniente mejorar su eficacia.

Como es de esperar la Norma indica “qué y para qué”. Si entramos ahora en la fase de Analizar de la metodología Seis Sigma, nos encontramos ante un verdadero recetario de herramientas, tanto gráficas como estadísticas, para analizar cualquier tipo de datos, es decir, para completar con el “cómo” el requisito de la Norma.

En lo que respecta a la mejora, agruparemos los tres puntos de la Norma relativos a mejora continua y las acciones correctivas y preventivas y los interpretaremos desde la lógica de un enfoque o metodología de mejora. La “no eficacia” y, por tanto, la necesidad de mejorarla, puede venir de dos fuentes, a) los procesos no son capaces de lograr **siempre** unos efectos deseados o b) los efectos deseados son cada vez más exigentes.

En el primer caso estaremos ante la necesidad de **corregir** el funcionamiento de los procesos y **prevenir** que dicha necesidad de corrección se repita y en el segundo ante una necesidad de mejorar **continuamente** un proceso que, antes de exigirle nuevos retos, funcionaba bien.

La Norma, en la parte relativa a la corrección y prevención de lo que genéricamente llama “no conformidades”, exige determinar las causas, evaluar la necesidad de actuar sobre ellas e implantar las acciones necesarias. En la parte de mejora continua, deja mayores grados de libertad para indicar que se “debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión” utilizando tanto la información sobre lo que no se hace bien, como sobre lo que la estrategia u objetivos exigen hacer mejor. De nuevo estamos ante unos requisitos que se centran en los “qué y para qué”.

En la metodología Seis Sigma debemos mirar dos fases. En la de Analizar, proporciona enfoques y herramientas para identificar las causas posibles del fallo que se pretende evitar y confirmar las causas raíz de dicho fallo, dos de los elementos de diagnóstico contenidos en la Norma. En la fase de Mejorar propone diferentes métodos o formas para identificar, priorizar y seleccionar las acciones de mejora necesarias, sean correctivas, preventivas o evolutivas. En definitiva, Seis Sigma vuelve a complementar a la Norma indicando cómo hacer las cosas.

La mejora de la fase se trata de eliminar la causa fundamental del problema. Se identifican las características del proceso que se puedan mejorar. Una vez realizado esto, las características son diagnosticadas para conocer si las mejoras en el proceso son relevantes.

1.2.5 Fase cinco: Controlar

Para llegar a la fase de control hay que recorrer previamente las cuatro fases anteriores. Como se mencionó en primer lugar está la definición del problema. En segundo lugar, hay que tener claro cuáles son los sistemas de medición y sus particularidades, así como las características de los datos y los métodos de recolección. En tercer lugar, la metodología continúa con el análisis de datos y procesos, lo que permite generar y verificar hipótesis sobre las causas de los principales errores. Y, en cuarto lugar, la etapa de mejora, en la que los procesos actuales son rediseñados o reconfigurados de tal manera que ellos generen bienes y servicios en la organización y estos sean de calidad.

Control y procesos

El objetivo del control es que los procesos sean estables y capaces. Un proceso estable significa que el comportamiento de las variables definidas como claves se mantenga constante en el tiempo y por lo tanto dicho comportamiento sea fácilmente predecible. Un proceso capaz es aquel cuyas especificaciones son tales que no se requieren esfuerzos de mejora inmediatos. Visto lo anterior, queda claro que se puede tener un proceso estable pero no capaz, es decir, predecible, pero con desviaciones fuera de norma. El control debe apoyar a mantener las mejoras, así como detectar cualquier tendencia a volver a antiguas prácticas inoficiosas, es decir, actividades que no generan valor agregado.

Algunos elementos a considerar en esta fase son la disciplina, la estandarización, la documentación y el monitoreo o medición permanente. A continuación, se describirá de manera breve cada uno de ellos.

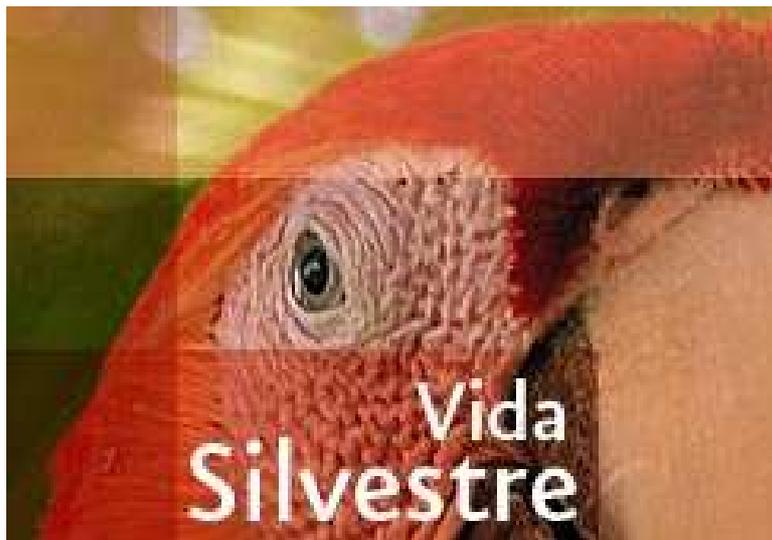
- a) Disciplina: se requiere disciplina tanto en términos de conjunto de normas que rigen una actividad u organización como en términos de actitud de las personas que se desempeñan en este contexto. Recordar que el control ha de ser una actividad permanente.
- b) Estandarización: estandarización en términos de generación, puesta en práctica y mejora de las normas que se aplican a los procesos. La estandarización nos obliga a concentrarnos en lo relevante y facilita, además, una comunicación más efectiva al utilizar un lenguaje preciso. Por otro lado, permite automatizar en buena medida el sistema de monitoreo.
- c) Documentación: mantener la documentación simple, clara, con instrucciones para manejar situaciones de emergencia. Diseñar e implementar un proceso para revisiones y actualizaciones. Tener la documentación disponible para todos los de la organización, ya que el trabajo en generar un buen documento se pierde si éste no se utiliza.
- d) Monitoreo: el monitoreo o medición permanente permite vigilar el comportamiento del proceso, a fin de poder tomar medidas correctivas oportunas ante eventuales desviaciones.

A los anteriores hay que agregar las herramientas estadísticas relevantes. Una muy utilizada en esta fase es la gráfica de control, ya que permite analizar las características de calidad a través del tiempo, utilizando muestras pequeñas.

Trabajar en esta fase con las personas que van a administrar el proceso para hacerlos partícipes en su creación y de esta manera comprometer su participación en mejoras futuras es de gran importancia y no olvidar cambios en el entrenamiento o capacitación para que el personal se familiarice sobre la nueva manera de hacer las cosas. Y, por supuesto, verificar el impacto financiero y controlar los costos involucrados.

La filosofía de gestión de calidad Seis Sigma y la metodología DMAIC se adaptan a todo tipo de empresas. Conocer el nivel sigma al que opera una empresa puede ser un indicador de su rendimiento financiero futuro y de sus posibilidades de supervivencia. En el complejo mundo de los negocios escuchar la voz del cliente se ha vuelto indispensable. Las empresas que pretendan permanecer y desarrollarse en el tiempo deben agregar el concepto de calidad desde la perspectiva de los consumidores a su estrategia corporativa.

CAPÍTULO 2



DESCRIPCIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE (DGVS)

2. INTRODUCCIÓN

El recurso "vida silvestre" es una gran riqueza con la que contamos no solo los mexicanos sino la humanidad entera, de allí la importancia de su conservación, aprovechamiento y manejo de todas las especies, las cuales nos ofrecen oportunidades evidentes tanto para el país en su conjunto como para distintos sectores económicos, comunidades rurales, propietarios y organizaciones sociales.

Aunado a lo anterior, resalta la importancia de que las organizaciones, ya sea públicas o de gobierno que tienen por función la protección y preservación de la biodiversidad en nuestro país, apliquen de manera eficaz las políticas correspondientes a la conservación y protección de estos ejemplares, así como el expedir, suspender, modificar, anular nulificar total o parcialmente los permisos, licencias, opiniones técnicas, autorizaciones para la captura, colecta, investigación, aprovechamiento, manejo, importación, exportación y traslado en el territorio nacional de ejemplares y derivados de vida silvestre.

Así mismo, las personas que pretendan realizar cualquier actividad relacionada con hábitat, especies, partes o derivados de vida silvestre y que conforme a la Ley requieran de licencias, permisos o autorizaciones de las secretarías, deberán cumplir con los requisitos establecidos para realizar sus trámites y recibir un servicio eficiente por parte de las secretarías respectivas, desde que se solicita el trámite hasta su entrega, de manera que éstas deben contar con un sistema operacional eficaz para resolver y dar respuesta a dichos trámites, mejorando continuamente los procesos de gestión de trámites, en este caso el de la DGVS (Dirección General de Vida Silvestre) de la SEMARNAT.

Por otra parte, de acuerdo a la Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos (Cap. I, párrafo V): Todo servidor público tendrá las siguientes obligaciones: "Custodiar y cuidar la documentación e información que por razón de su empleo, cargo o comisión, tenga bajo sus responsabilidades e impedir o evitar su uso, sustracción, destrucción, ocultamiento o inutilización indebidos".

Por tal motivo, el área de Archivo de Trámite de la DGVS juega un papel importante dentro del proceso de gestión de trámites debido a que tiene bajo su responsabilidad la adecuada clasificación, ordenamiento e integración de los documentos de los trámites que realizan los promoventes para la fácil localización, en el momento que se requiera ser consultados por los encargados de la dirección y brindar un mejor servicio al promovente.

2.1 ¿QUÉ ES LA SEMARNAT?

La Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) es la dependencia de gobierno que tiene como propósito fundamental "fomentar la protección, restauración y conservación de los ecosistemas y recursos naturales, y bienes y servicios ambientales, con el fin de propiciar su aprovechamiento y desarrollo sustentable" (Ley Orgánica de la Administración Pública, Artículo 32 bis reformada en el DOF del 25 de febrero de 2003)⁵.

MISIÓN

Incorporar en todos los ámbitos de la sociedad y de la función pública, criterios e instrumentos que aseguren la óptima protección, conservación y aprovechamiento de nuestros recursos naturales, conformando así una política ambiental integral e incluyente dentro del marco del desarrollo sustentable.

VISIÓN

Un país en el que todos abriguen una profunda y sincera preocupación por proteger y conservar el medio ambiente y utilizar sustentablemente los recursos naturales conciliando desarrollo económico, convivencia armónica con la naturaleza y diversidad cultural.

⁵<http://www.semarnat.gob.mx/Pages/Inicio.aspx>

OBJETIVOS GENERALES⁶

1. Promover el desarrollo sustentable, así como conducir y evaluar la política ambiental y de recursos naturales, con la participación de la sociedad.
2. Promover la recuperación, conservación y aprovechamiento sustentable de los recursos forestales y servicios ambientales.
3. Conservar los ecosistemas más representativos del país y su biodiversidad, especialmente las especies sujetas a alguna categoría de protección, con la participación corresponsable de todos los sectores sociales.
4. Detener y revertir la pérdida de capital natural así como la contaminación de los sistemas que sostienen la vida (agua, aire y suelos), con la participación corresponsable de la sociedad.
5. Procurar y fomentar el cumplimiento de la legislación ambiental y de recursos naturales mediante instrumentos de inspección y vigilancia, promoción de la participación voluntaria y una justicia pronta y expedita.
6. Administrar de forma eficaz y eficiente los recursos humanos, materiales, financieros e informáticos asignados a la Secretaría.
7. Administrar y preservar las aguas nacionales con la participación de la sociedad para lograr el uso sustentable de este recurso.

⁶ <http://www.semarnat.gob.mx/conocenos/Paginas/objetivos.aspx>

ORGANIGRAMA DE LA SEMARNAT

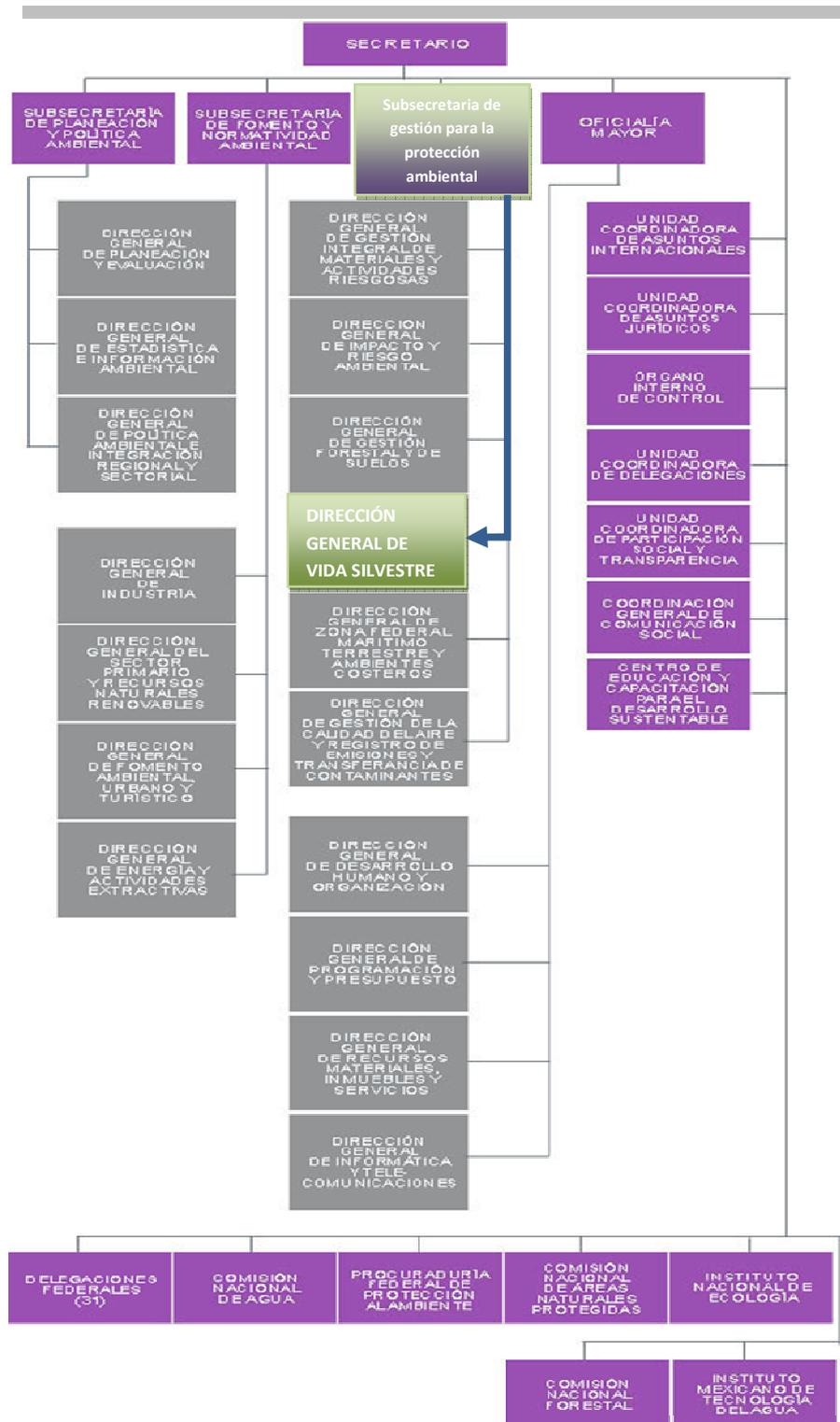


Figura 2.1 Organigrama de la SEMARNAT

Fuente: <http://www.semarnat.gob.mx/conocenos/Paginas/organigrama.aspx>

2.2 ¿QUÉ ES LA DGVS Y A QUE SE DEDICA?

La Dirección General de Vida Silvestre (DGVS) fue creada el lunes 8 de julio de 1996, en el Ejercicio de la facultad que confiere el artículo 89, fracción I, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y con fundamento en los artículos 17, 18 y 32 Bis de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. Asimismo, y en conformidad con el Capítulo 6°, artículo 31, del *Reglamento Interior de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales* (D.O.F. 21/01/2003), a continuación se mencionan solo algunas de las atribuciones de la Dirección General de Vida Silvestre:

- **Expedir, suspender, modificar, anular, nulificar o revocar**, total o parcialmente, conforme a las disposiciones jurídicas aplicables, **permisos, licencias, dictámenes, opiniones técnicas, registros, certificados y demás documentación en materia de sanidad y autorizaciones para la captura, colecta, investigación, aprovechamiento, posesión, manejo, importación, exportación, reexportación, traslado y circulación o tránsito dentro del territorio nacional de ejemplares y derivados de vida silvestre;**
- Proponer y promover, con la participación de las unidades administrativas y órganos desconcentrados competentes de la Secretaría y las entidades del Sector, así como de la Comisión Nacional para el Conocimiento y Uso de la Biodiversidad, el desarrollo de programas de educación y capacitación para la conservación, manejo y aprovechamiento de flora y fauna silvestres y acuáticas;
- Elaborar y actualizar, con la participación de las unidades administrativas competentes de la Secretaría, catálogos de especies de vida silvestre;
- Expedir, suspender, modificar, anular, nulificar o revocar, total o parcialmente, las autorizaciones correspondientes para el aprovechamiento de la vida silvestre en terrenos de propiedad federal;
- Atender los asuntos relativos al manejo, control y remediación de problemas asociados a ejemplares y poblaciones de vida silvestre que se tornen perjudiciales, con la participación que corresponda a las unidades administrativas competentes de la Secretaría;
- Expedir, suspender, modificar, anular, nulificar o revocar, total o parcialmente, conforme a las disposiciones jurídicas aplicables, los permisos, autorizaciones, licencias, dictámenes, opiniones técnicas, registros, certificados y demás documentación en materia de colecta de vida silvestre con fines científicos, de investigación o aprovechamiento, relativos a su utilización en la biotecnología y el manejo, tránsito y liberación al ambiente de organismos genéticamente modificados y de organismos vivos modificados, así como realizar los demás actos y actividades tendientes a garantizar un nivel adecuado de protección en materia de seguridad de la biotecnología, en los términos de la legislación aplicable.

Vida silvestre comprende a los organismos que subsisten sujetos a los procesos de evolución natural y que se desarrollan libremente en su hábitat, incluyendo sus poblaciones menores e individuos que se encuentran bajo el control del hombre, así como los ferales.

ORGANIGRAMA GENERAL DE LA DGVS



Figura 2.2 Estructura interna de la Dirección General de Vida Silvestre (DGVS)

LA DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE, SUBDIRECCIONES Y DEPARTAMENTOS.

En el siguiente cuadro se presenta de forma más detallada la estructura interna de la DGVS. Véase Tabla 2.1

	DIRECCIÓN	SUBDIRECCIÓN	DEPARTAMENTO
DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE (DGVS) SEMARNAT	CONSERVACIÓN DE LA VIDA SILVESTRE	GESTIÓN PARA EL FOMENTO DE LA VIDA SILVESTRE	
		MANEJO Y DESARROLLO DE POBLACIONES	PLANES DE MANEJO PARA LA CONSERVACIÓN Y RESTAURACIÓN
			DIVERSIFICACIÓN Y ESPECIES PRIORITARIAS PARA EL FOMENTO EN UMA
			EVALUACIÓN Y DESARROLLO
			PLANES DE MANEJO PARA UMA
		SANIDAD	CONTROL Y REMEDIACIÓN
			CONTROL ZOOSANITARIO
	APROVECHAMIENTO DE LA VIDA SILVESTRE	GESTIÓN PARA EL APROVECHAMIENTO EN VIDA LIBRE	ANÁLISIS PARA EL REGISTRO EN VIDA LIBRE
			ANÁLISIS PARA EL APROVECHAMIENTO EN VIDA LIBRE
		GESTIÓN DE LICENCIAS, REGISTROS Y APROVECHAMIENTO INTENSIVO	ANÁLISIS PARA LICENCIAS Y REGISTROS INTENSIVOS
			ANÁLISIS PARA EL APROVECHAMIENTO INTENSIVO
		COMERCIO INTERNACIONAL Y OTROS APROVECHAMIENTOS	IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN
			ANÁLISIS PARA EL APROVECHAMIENTO DE OTRAS ESPECIES
	MANEJO INTEGRAL DE LA VIDA SILVESTRE	CERTIFICACIÓN Y SERVICIOS INTERNOS	CERTIFICACIÓN Y REGULACIÓN
			GESTIÓN Y MANEJO DOCUMENTAL
		INFORMACIÓN SOBRE VIDA SILVESTRE	ANÁLISIS Y ACCESO A LA INFORMACIÓN
			SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN
		ACUERDOS Y CONVENIOS PARA LA VIDA SILVESTRE	ACUERDOS INTERNACIONALES PARA LA VIDA SILVESTRE
			ACUERDOS NACIONALES PARA LA VIDA SILVESTRE

Tabla 2.1 Subdirecciones y Departamentos de la DGVS

Cabe mencionar que el análisis presentado en este trabajo se realizó en el departamento de Gestión y Manejo Documental perteneciente a la Dirección de Manejo Integral de la Vida Silvestre.

2.3 PROCESO DE GESTIÓN DE TRÁMITES DE LA DGVS

La DGVS (Dirección General de Vida Silvestre) atiende aproximadamente 61 tipos de trámites tal como lo menciona el Reglamento Interior de la Semarnat, correspondientes a cada dirección y departamento respectivo, estos trámites son solicitados personalmente por los promoventes o vía electrónica y el proceso de resolución del trámite varía de acuerdo al tipo de trámite que va desde 1, 10, 15, 20 o hasta 60 días hábiles para tener alguna respuesta.

El análisis del proceso de gestión de trámites que se realizó fue monitoreando en cada una de las etapas por las que pasa un trámite solicitado a partir de la información que guarda el sistema SINAT correspondiente a la Dirección.

PARTICIPACIÓN DE LA DGVS EN COMPARACIÓN CON LAS DEMÁS DIRECCIONES. Véase Tabla 2.2

DIRECCIONES	Trámites atendidos en 2008	% DE PARTICIPACIÓN
DGGCARETC (Dirección General de Gestión de Calidad de Aires y Registro de Emisiones y Transferencia de Contaminantes)	5805	12,39
DGIRA (Dirección General de Impacto y Riesgo Ambiental)	1540	3,29
DGGIMAR (Dirección General de Gestión Integral de Materiales y Actividades Riesgosas)	9497	20,26
DGVS (Dirección General de Vida Silvestre)	21602	46,09
DGGFS (Dirección General de Gestión Forestal y de Suelos)	5843	12,47
ZOFEMATAC (Dirección General de Zona Federal Marítimo, Terrestre y Ambientes Costeros)	2580	5,50
Total de trámites atendidos por la SEMARNAT	46867	

Tabla 2.2 Direcciones que conforma la DGVS

Capítulo 2. Descripción de la Dirección General de Vida Silvestre (DGVS)

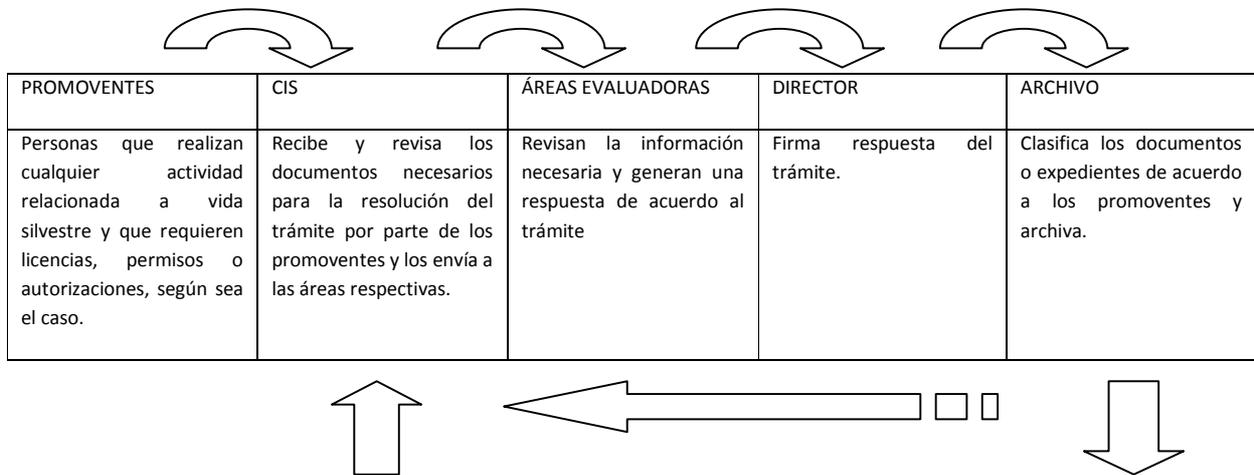
En cuanto a los servicios que brinda la Semarnat a través de las distintas direcciones por las que está conformada, como es el caso de la DGVS pone a disposición en su página electrónica (www.semarnat.gob.mx) a través del CIS (Centros Integrales de Servicio) consulta tu trámite, en el cual, el promovente puede consultar el estado de su trámite, ver si éste ya se resolvió o de lo contrario ver la etapa en la que se encuentra.

A través de este servicio podemos ver las diferentes etapas por las que pasa un trámite, como se muestra a continuación. Véase Figura 2.3



Figura 2.3 Estado de un trámite ingresado
Fuente <http://www.semarnat.gob.mx/pages/consultatutramite.aspx>

Diagrama general del proceso de gestión de trámites de la DGVS.



Como se muestra en el cuadro anterior (cuadro 1.4), el área de archivo juega un papel importante en el proceso de gestión de trámites de la DGVS, por tal motivo se realizara un análisis más a fondo de las actividades que se realizan en esta área y determinar cuál es la manera en que opera, a través de un diagnóstico y de esta manera obtener conclusiones.

2.4 ANTECEDENTES DEL ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS

El Archivo de Trámite de la DGVS es la unidad responsable de la administración de los archivos y de captar la gestión documental, siendo de gran valor su existencia dentro del proceso de gestión de trámites de esta dirección.

Diagnóstico del Archivo de Trámite de la Dirección General de Vida Silvestre.

Objetivo del Diagnóstico

Evaluar el estado del Archivo de Trámite de la Dirección General de Vida Silvestre con la finalidad establecer las acciones necesarias que aseguren que los expedientes se encuentran ordenados, clasificados, identificados controlados y de fácil acceso, en cumplimiento a lo dispuesto en la LFTAIPG y los Lineamientos generales para la organización y conservación de los archivos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.

Alcance

Archivo de Trámite de la Dirección General de Vida Silvestre

Fuentes de información

- Documental y presencial

Rubros evaluados

- Fuerza de trabajo.
- Métodos.
- Sistemas.
- Maquinaria.
- Mediciones/Reportes.
- Materiales.

Fuerza de trabajo

A continuación se muestra el personal que labora en el archivo de trámite de la DGVS, véase tabla 2.3

Nombre.	Cargo.	Antigüedad.	Horario.
C. Tomás Barquera Venegas.	Responsable del Archivo de Trámite de la DGVS.	4 años.	9:00 a 18:00 hrs.
Paola Vázquez Cabrales.	Personal de Base./despacho de documentos (correo y paquetería)	4 años.	9:00 a 15:00 hrs.
Víctor Ramírez Vázquez.	Enlace	2 años	9:00 a 18:00 hrs.
Fernando Padrón Guzmán.	Enlace	1 año	9:00 a 18:00 hrs.
Guillermo Feria Ramos.	A partir del 25 de abril fue transferido a otra subdirección.		

Tabla 2.3 Personal que labora en el Archivo de Trámite

Fortalezas.

La totalidad del personal que labora en el Archivo conoce, maneja y domina la operación.

El personal coopera y participa para:

- Consulta de usuarios
- Envío de mensajería
- Identificación
- Registro de préstamo
- Registro de fotocopias.
- Registro de atención a consultas.
- Fotocopiado.
- Archivado.

Oportunidades.

1. El personal requiere capacitación referente a:
 - LFTAIPG.
 - Lineamientos generales para la conservación y manejo de archivos de la APF.
 - Office.
2. Reforzar las actividades que permitan el reporte periódico del desempeño y avance del AT de la DGVS.
3. Incorporar personal del Servicio Social que cubra el perfil requerido, (pasantes o estudiantes de Archivonomía y/o Biblioteconomía.
4. Incorporar a la plantilla del personal de AT al menos 2 trabajadores para superar la crisis.

Métodos y controles establecidos en el AT-DGVS.

Fortalezas.

- La identificación de los expedientes y de las cajas del AT corresponde al Cuadro de clasificación documental autorizado.
- Se inició con el cuadro cromático que identifica los archivos de acuerdo a la clasificación documental establecida.
- Se cuentan con bases de datos en Excel de los expedientes, estas bases de datos obedece al cuadro de clasificación establecido.
- El 37% de los expedientes se encuentra actualmente, identificado, ordenado, archivado y de fácil localización.

Oportunidades.

1. Establecer un procedimiento documentado, de manejo interno que regule la operación del AT de la DGVS, que contemple lo requerido en la LFTAIPG, así como los lineamientos.
2. Estandarizar los formatos y las bases de datos para el préstamo, registro de consulta, registro de fotocopiado.
3. Establecer y difundir al personal adscrito a la DGVS los lineamientos para la consulta, solicitud de préstamo, registro de fotocopiado, etc.
4. Implementar reglas para la instancia dentro del archivo.

Sistema On Base

- Solo una computadora tenía instalado el sistema.
- Se tenía el usuario y contraseña de acceso.
- Se capacitó personal (3) para el manejo del Sistema.
- El Sistema manejaba dos tipos de clientes; cliente duro, sirve para incorporar los archivos que se digitalicen en un archivo temporal previamente a su indexación; cliente suave, sirve para incorporar los archivos digitalizados al servidor.
- La única utilización al Sistema es para ingresar la información en la base de datos del mismo, no se adjuntan los archivos digitalizados debido a que hasta el momento el Disco Duro, en el cuál radica la tarjeta, para uso del sistema cuenta con espacio delimitado.
- Sse desconoce la información de la DGVS que fue escaneada por la empresa SIMMPAPEL.

Equipo y herramienta de trabajo

Descripción del Equipo.	Núm. de inventario.	Usuario de Equipo.	Condiciones del equipo.
COMPUTADORA DELL.	70838	Tomás Barquera.	bien
IMPRESORA LEPSON	53327	Tomás Barquera.	bien
COMPUTADORA	64410	Víctor Ramírez.	lenta
IMPRESORA LEX.	53784	Víctor Ramírez.	bien
COMPUTADORA DELL	54776		no sirve
COMPUTADORA LENIX.	66226	Paola Vázquez.	bien
IMPRESORA EPSON.	54030	Paola Vázquez.	no sirve
COMPUTADORA.	5837	Fernando Padrón.	no sirve
COMPUTADORA DELL.	54896	Proyecto Archivo.	bien
COMPUTADORA HP.	s/n.	Proyecto Archivo.	bien
SCANNER.	7864	Proyecto Archivo.	bien
COPIADORA CANON.	Rentada	Archivo Trámite.	bien

Tabla 2.4 Equipo con el que cuenta el Archivo de Trámite

Capítulo 2. Descripción de la Dirección General de Vida Silvestre (DGVS)

- Se cuenta con 2 escaners que tienen funciones que apoyan a las actividades de digitalización de todos los expedientes, pero que no incluyen la función de emisión de correos masivos de documentos escaneados en tiempo real.
- Se solicita un escáner, (rentado, nuevo o en sustitución de alguno de los otros) que tenga las siguientes características:
- Permita escanear los documentos en ambas caras y enviarlos al correo electrónico de los destinatarios simultáneamente.
- Permita enviar desde el mismo escáner las copias sin necesidad de remitirlas temporalmente a algún otro correo y posteriormente enviarse; comercialmente existen este tipo de equipos "multifuncionales" y se manejan a través de plataforma SMTP.

Estado actual del Archivo de Trámite de la DGVS



Foto 1

Equipo de oficina.

- Obsoleto
- En malas condiciones.
- Insuficiente.

- No se han presentado informes mensuales del avance del archivo.
- No existe un mecanismo de reporte que nos permita monitorear, informar o reportar el estatus del archivo, los expedientes solicitados y/o en préstamo, para la toma de decisiones.



Foto 2

EXPEDIENTES ACUMULADOS EN ÁREAS INADECUADAS



Foto 3



Foto 4



Foto 5



Foto 6

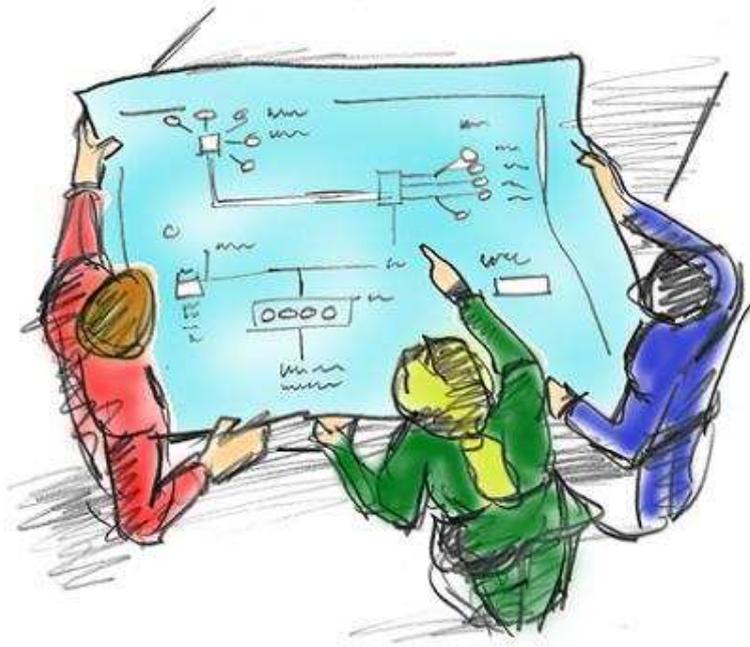


Foto 7

INFORMACIÓN DEL SISTEMA QUE SE PRETENDIÓ UTILIZAR

- Usuario: Venegas.
- Contraseña: arkadia.
- Actualmente se está capturando la información de las UMAS intensivas de la DGVS se llevan capturadas 252.
- El sistema de On base se divide en 2
- Cliente duro: digitaliza e indexa en la base de datos la documentación escaneada,
- Cliente blando: es vía internet se utiliza para realizar las etiquetas.
- Se realizó la desinstalación de barra de herramientas de internet.
- Únicamente se cuenta con una sola máquina que tiene el on base debido a las características de la tarjeta que proporcionó SIMMPAPEL para que se reconociera el scanner (únicamente se proporcionó una tarjeta para un solo escáner)
- El escáner cuenta con una velocidad de 50 hojas por minuto doble cara en formato tif grupo cuatro, blanco y negro.
- El catálogo documental autorizado aparecía correctamente en el cliente blando, sin embargo, en el cliente duro no correspondía el catálogo.
- No se puede ingresar al cliente blando ni al duro para el cliente duro aparece la leyenda "La unidad o conexión de red a la que se refiere el acceso directo "Semarnat DGVS.lnk" no está disponible. "asegúrese de haber insertado el disco correctamente o de la disponibilidad del recurso de red y vuelva a intentarlo".
- Actualmente se realizaba la captura toda la información de los expedientes, sin embargo, no se hacía el escaneo de los mismos, ya que al intentar escanear el disco duro estaba lleno, el cliente duro atiende al escaneo momentáneo sin indexar, por lo cual no se contaba con espacio suficiente para seguir escaneando.
- Se quedó pendiente la actualización del catálogo documental que poseía el cliente duro para que correspondiera con el catálogo documental del cliente blando.
- El disco de la computadora cuenta hasta el momento con la información escaneada que aún no ha sido indexada.
- El cliente duro tenía un catálogo incorrecto.
- El cliente blando se realizó una segunda versión del sistema se manejaban etiquetas., el cliente duro digitaliza, tiene la opción de guardar como archivo se guarda momentáneamente en el disco duro para que posteriormente se llave el archivo y se indexe (se le conoce como barrido).
- Al revisar el sistema marcó 73 errores, relacionados con accesos directos.

CAPÍTULO 3



ANÁLISIS DE PROCESOS

3. INTRODUCCIÓN

El análisis de los procesos es una técnica que nos permite conocer nuestro trabajo, identificar nuestras áreas de oportunidad y mejorar día a día, con el único propósito de satisfacer las necesidades y requerimientos de nuestros clientes, con calidad, eficiencia y conocimiento.

El análisis de procesos es una serie de actividades que nos permiten definir, identificar, implantar y documentar las oportunidades de mejora del funcionamiento de los procesos, con base en lo que el cliente y la organización necesitan y desean.

La producción es el proceso de convertir los recursos disponibles de una organización en productos, bienes y servicios.

Un sistema de producción es el conjunto de actividades y operaciones involucradas en la producción de los bienes y servicios de una organización.

El análisis de procesos ha evolucionado en los últimos años, enriqueciéndose con el análisis sistémico, los enfoques de calidad, la planeación y alineación estratégica, la mercadotecnia, etc., incorporando además el lenguaje gráfico, lo que permite elaborar “mapas” de fácil comprensión y también simplificar su actualización.

Son varias las técnicas y los modelos empleados, casi todos ellos como parte de las nuevas propuestas de la “Gestión del Conocimiento”, donde es un elemento fundamental.

El análisis de procesos difiere, por tanto, radicalmente del simple ordenamiento de actividades-con miras al logro de la eficiencia-propuestos en los manuales de organización y métodos. En éstos, la meta es la de reducir los tiempos y movimientos. Por el contrario, el análisis de procesos hace énfasis en la satisfacción del usuario, definiendo los procesos clave que aportan valor a los servicios o productos.

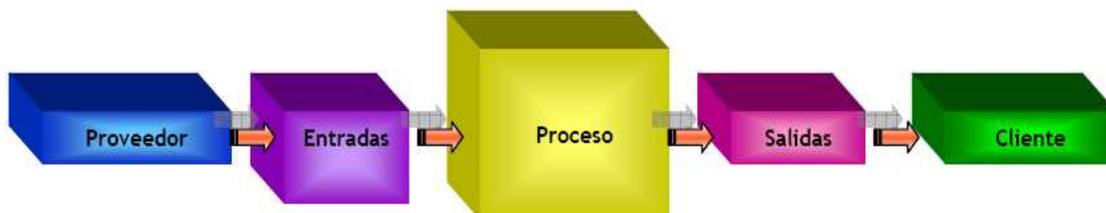
Por otra parte, con el fin de que las organizaciones estén en capacidad de tomar la mayor ventaja de la definición de procesos, las personas deben participar en el análisis para comprometerse a actuar y trabajar de acuerdo a los procesos y propuestas de mejoramiento al que lleguen. La gestión del conocimiento parte de la premisa de que la organización será mejor en la medida en que las personas que la integran conozcan y se comprometan con los procesos y con la necesidad de mejorarlos continuamente.

3.1 ¿QUÉ ES UN PROCESO?

Un proceso es una secuencia repetitiva de actividades a través de las cuales, la organización transforma insumos (personas, materiales, equipos, información, recursos, etc.) en una salida útil a su cliente.

Las actividades de cualquier organización pueden ser concebidas como integrantes de un proceso determinado. De esta manera, cuando un cliente entra en un comercio para efectuar una compra, cuando se solicita una línea telefónica, se están activando procesos cuyos resultados deberán ir encaminados a satisfacer una demanda.

El proceso es la transformación de un conjunto de insumos (entradas), los cuales pueden incluir acciones, métodos y operaciones, en resultados que satisfacen las necesidades y las expectativas de los clientes, en forma de productos, información, servicios o en resultados (salidas). **Figura 3.1 Análisis de Procesos**



⁷ Apuntes Ing. Eduardo Carranza, <http://www.juntadeandalucia.es/salud/servicios/contenidos/procesos.pdf>

3.1.1 características de los procesos.

Eficacia del proceso: capacidad para alcanzar los resultados.

Eficiencia del proceso: resultados alcanzados contra los recursos utilizados.

Los procesos se pueden:

1. Definir
2. Medir
3. Repetir
4. Predecir
5. Controlar
6. Administrar
7. Mejorar

3.1.2 Clasificación de Procesos

DIRECTIVOS (gobernadores).

Procesos vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección. Se relacionan con actividades de planificación.

- Políticas
- Directrices
- Objetivos

SUSTANTIVOS (procesos de negocio u operativos).

Ligados directamente con la realización del producto y/o la prestación del servicio. Son los procesos de "línea", que hacen realidad la misión.

- Cliente
- Partes interesadas

SOPORTE

Proporcionan apoyo a los procesos sustantivos (operativos), usualmente relacionados con la gestión de recursos.

- Recursos

A continuación se muestra la clasificación de procesos, de manera gráfica.



Figura 3.2 clasificación de procesos

3.1.3 ¿Para qué analizar un proceso?

El análisis de procesos nos permite asegurar:

- que se cumplen los requisitos del cliente.
- que se administra eficientemente el proceso.
- que se agrega valor a los insumos.
- que el servicio o producto se suministra en condiciones competitivas.

¿Cómo agregar valor a los procesos?

- reduciendo los ciclos de los procesos.
- acelerando los tiempos de entrega.
- reduciendo las pérdidas, los reprocesos o los desechos.

¿Por qué un modelo de procesos?

El propósito de realizar un modelo de procesos es alinear las actividades de la organización en una sola dirección, de manera que todas están orientadas a la satisfacción del cliente, evitando la formación de nichos de poder que impidan su desarrollo.

El enfoque de proceso asegura que las actividades se visualicen, iniciando con la identificación de las necesidades de los clientes hasta llegar a la realización de los resultados deseados a través de toda la organización.

El enfoque de procesos facilita el identificar y gestionar de manera sistemática los procesos involucrados en una organización, así como reconocer y representar sus interrelaciones y puntos de contacto en común.

Podemos emplear distintas técnicas y herramientas para el análisis, entendimiento y rediseño de procesos bajo una estructura y enfoque sistémico, lo que permite identificar brechas y establecer con claridad las metas de rediseño, facilitando el establecimiento de iniciativas de mejora, así como el diseño, desarrollo e implantación de soluciones específicas.

3.2 FASES DEL SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS

CONTROL DEL PROCESO

En el diseño de un proceso se describen las etapas necesarias para obtener el mejor resultado. Por eso, se considera que un proceso está en control o estabilizado cuando:

- Se conoce su propósito (Misión).
- Están descritos sus pasos (Subprocesos).
- Están identificadas sus entradas y salidas.
- Están identificados sus clientes y proveedores.
- Existe un Responsable.
- Se mide y mejora su efectividad y eficiencia.

3.2.1 MEJORA CONTINUA (PLAN, DO, CHECK, ACT)⁸

La mejora continua del proceso se basa en la evaluación continua, a través de la aplicación del Ciclo de Deming (Plan, Do, Check, Act), de todos los aspectos que conforman el mismo: su diseño, ejecución, las medidas de control y su ajuste.



Figura 3.3 Plan, Do, Check, Act

A. PLANIFICAR LA MEJORA

Es necesario establecer un Plan de Mejora para introducir los cambios necesarios en el proceso previamente diseñado. Este Plan debe contemplar todos los aspectos que permitan conducir el proceso hacia la excelencia y, en este sentido, debe responder a las siguientes preguntas:

¿Quién lleva a cabo la mejora?:

Aspectos relacionados con las personas, como el grado de implicación de los profesionales (objetivos individuales, incentivos, etc.), la capacidad de introducir innovaciones y el grado de autonomía para hacerlas posible.

¿Cómo se lleva a cabo?:

Forma de organizar las estrategias de mejora, es decir, cuestiones tales como quién las lidera, con qué estructura organizativa (comisiones, grupos de trabajo, etc.).

¿Cuándo?:

Si se planifican las actividades de mejora con carácter puntual o están integradas en el trabajo diario, etc.

¿Qué se necesita?:

Recursos de formación, tiempo, personas, recursos materiales, etc.

⁸ Apuntes Ing. Eduardo Carranza

B. EJECUTAR (do)

Consiste en “hacer mejor las cosas”, asegurando que se miden los resultados en cada paso, desde la entrada hasta el final del proceso (la cantidad y la entrega de servicios, la calidad de los mismos, etc.). Así, hay que medir el tiempo de realización de las tareas previstas y el lugar más idóneo donde éstas se ejecutan, es decir, se debe valorar la eficiencia del proceso y su efectividad, y no sólo desde el punto de vista de la calidad científico técnica (que siempre tienen en cuenta los proveedores), sino también de la percibida por los usuarios.

Para llevar a cabo estas mediciones, es imprescindible contar con un Sistema de Información Integral en el que se contemplen las diferentes dimensiones de la calidad, se utilicen diferentes métodos para obtener la información. Es decir, un sistema de evaluación y seguimiento de calidad de un proceso exige de un sistema de información que lo sustente, y que se constituya como la base fundamental para la valoración de la mejora a largo plazo. Éste ha de tener cobertura integral, con el fin de facilitar tanto la obtención de indicadores globales y poblacionales como las fuentes de datos que permitan la gestión de casos y la trazabilidad de los mismos a lo largo del proceso.

C. EVALUAR (check)

Se trata de buscar continuamente las causas de los errores y desviaciones en los resultados, interrelacionando los flujos de salida del proceso con las expectativas previas de los usuarios, ya que la gestión de procesos, si bien consiste en mejorar las cosas que ya se vienen haciendo, pone especial énfasis en el ‘para quién’ se hacen y en el ‘cómo’ se deben hacer.

Para la evaluación de los procesos se pueden plantear múltiples herramientas y mecanismos de actuación como:

- Repetición del Ciclo de Mejora.
- Realización de Auditorías de Calidad.
- Aplicación de Técnicas de Benchmarking.

D. ACTUAR (act)

Esta fase del Ciclo de Deming consiste en intervenir en el proceso para solucionar los problemas de calidad, analizando las intervenciones factibles dentro del ámbito concreto de aplicación, y buscando el bien entre los profesionales que lo lleven a cabo. Para ello, es necesario apoyarse en las fuerzas a favor y gestionar adecuadamente las posibles resistencias a las soluciones previstas. Esto se puede lograr, por ejemplo, mediante la construcción de una matriz DAFO, en la que se visualicen tanto los factores externos al proceso (oportunidades y amenazas) como los internos (debilidades y fortalezas), cuyo conocimiento ayudará a diseñar la estrategia de intervención.

La forma más operativa para actuar en el abordaje de la Mejora de los procesos, y uno de los puntos clave en la gestión de calidad de los mismos, es la constitución de GRUPOS DE MEJORA, implicando a las personas que los desarrollan y que, por tanto, los conocen bien.

GRUPOS DE MEJORA

Ofrecen un marco idóneo para que las personas de la organización puedan cambiar y mejorar las cosas, aprender y aplicar metodología de calidad, desarrollar la gestión participativa. Se trata de formar grupos de trabajo que actúen como equipo, que lleven a cabo su labor no sólo utilizando el buen juicio sino sobre la base de una metodología, que les permita aprender y experimentar, compartiendo riesgos, conocimientos y la responsabilidad en función de unos resultados previstos.

3.3 MAPEO DE PROCESOS⁹

Es una representación gráfica que permite mostrar la secuencia de pasos, tareas y actividades que se llevan a cabo para la realización de un trabajo, con el fin de identificar:

1. Oportunidades de mejora
2. Actividades de valor agregado
3. Actividades sin valor agregado
4. Exceso o carencia de actividades de control
5. Actividades duplicadas
6. Cuellos de botella
7. Re-trabajos
8. Tiempos muertos
9. Desperdicios
10. Sobrecargas
11. Variabilidad
12. Procesos no controlados
13. Procesos innecesarios
14. Incumplimiento
15. Inconformidades
16. Sobreproducción
17. Fallas de liderazgo
18. Esperas y demoras
19. Productos y servicios sin valor
20. Necesidades de capacitación

Existen diferentes metodologías para el mapeo de procesos, algunas han sido adoptadas en aplicaciones computacionales, con diversos alcances, unas solo permiten elaborar gráficas con mayor o menor grado de sofisticación y proporcionan elementos para el análisis y control de los procesos, vinculando datos de operación.

BENEFICIOS

El contar con una modelado de procesos facilita los trabajos de mapeo, análisis y rediseño de éstos, ya que establece la base para la definición de la estructura documental, la identificación de oportunidades y el diseño de los nuevos procesos, en busca de procesos óptimos, ágiles, esbeltos, sencillos, claros, sencillos, fluidos y altamente efectivos, eficientes y productivos, los cuales nos permitan incrementar el nivel de satisfacción del usuario/cliente.

PASOS PARA EL MAPEO DE PROCESOS

1. Identificar los principales resultados de la Organización o proceso (salidas).
2. Identificar a los clientes inmediatos (internos o externos).
3. Identificar los principales insumos que requiere el proceso para producir cada uno de los resultados.
4. Identificar la procedencia de los insumos (suministradores).
5. Identificar las principales etapas del proceso (subproceso).
6. Gestionar las etapas con el enfoque a procesos.
7. Identificar las interacciones entre cada etapa.
8. Identificar los procedimientos a documentar por cada etapa del proceso.
9. Establecer objetivos para cada proceso e indicadores numéricos que indiquen lo lejos o lo cerca de cumplir con los objetivos.
10. Definir al dueño del proceso y de cada etapa, para asegurar su correcta implementación.

⁹ <http://calidad.uan.edu.mx/diplomado/documentos/modulo2/maproc.pdf>

Cuando utilizar los mapas de procesos para su respectivo análisis.

- **Cuando las quejas o los señalamientos que se reciben se relacionan con el tiempo que debe esperar el cliente para obtener algún servicio o resultado**, es un buen indicio de que el problema pudiera radicar en que el proceso o ciclo de trabajo es ineficiente. No es por casualidad, que cuando se piensa en burocracia se piensa en gobierno. Los sistemas gubernamentales se caracterizan por la recopilación de información mediante formularios. Muchos de ellos han sido creados por una unidad especializada luego de un cuidadoso análisis. Sin embargo, otros son el resultado de iniciativas bien intencionadas de los individuos que intervienen o han intervenido en el proceso a través de los años. El resultado de esto es un proceso lento de levantar una cantidad excesiva de información innecesaria o duplicada. En estos casos, **el mapa de procesos es una excelente herramienta para detectar información duplicada o innecesaria que, de ser eliminada, reduciría el tiempo que toma completar el trabajo.**
- **Cuando se reciben señalamientos o quejas de errores en el resultado del trabajo**, estos pueden ser ocasionados por un empleado que no posee el conocimiento o la destreza necesaria. En estos casos, obviamente la primera opción es el adiestramiento al empleado. Sin embargo, si luego de los adiestramientos, el problema persiste, entonces es un buen momento para evaluar el proceso. En ocasiones, aspectos tan simples como el diseño del formulario pueden reducir significativamente los errores en la entrada de información a un computador. En otras ocasiones, existen varios formularios en los que se solicita información similar.
- **Cuando se interesa automatizar la información a través de la adquisición de equipos de computadoras y aplicaciones** es indispensable preparar un mapa de los procesos. De esta forma, pueden identificarse aquellos pasos o tareas que son críticos para completar el trabajo correctamente y aquellos que deberán modificarse para obtener un mayor beneficio de la nueva tecnología. Incorporar la tecnología a procesos manuales sin hacer este tipo de ejercicio, a menudo resulta en la subutilización de la tecnología. En lugar de automatizar pasos repetitivos, solamente se sustituye un archivo por el espacio del disco duro y la maquina por el procesador de palabras.
- **Cuando existe una necesidad continua de adiestrar personal para llevar a cabo el trabajo**, ya sea porque en ciertas épocas del año es necesario allegar personal de otras áreas para dar apoyo a un incremento del volumen de trabajo o porque entre el personal, las renunciaciones y reclutamientos son frecuentes. El mapa de procesos es una forma rápida y efectiva para que el nuevo empleado comprenda la tarea asignada, ya que podrá conocer las tareas que le anteceden y las que dependen de su tarea.
- **Cuando es necesario establecer indicadores para medir la efectividad o eficiencia del trabajo**, resulta de gran valor conocer los pasos o tareas que lo componen. Así, cuando se determinan las tareas que serán medidas, se seleccionan solo aquellas que verdaderamente impactan el resultado y se evita recopilar datos innecesarios. Luego, cuando se determina el resultado, si éste no es el esperado, del mismo mapa de procesos se podrá obtener información sobre los pasos que pueden requerir modificación para mejorar el resultado final.

Finalmente, un proceso es la transformación que resulta de combinar una o más tareas, bienes o servicios, para producir un bien o servicio de mayor valor (resultado). En el gobierno, muchos de los resultados son servicios directos e indirectos a la ciudadanía.

Un mapa de procesos es la representación gráfica de uno o más procesos que contribuyen de forma significativa al logro de un resultado. El resultado puede ser un servicio o un producto. El servicio o producto puede ser para uso interno de otra unidad dentro de la organización, o externo, para uso o disfrute de la ciudadanía.

Existen varios métodos para representar un proceso. La selección de uno sobre otro dependerá del propósito para el cual se prepara. Dos alternativas son: el flujograma y el mapa de procesos cruzados ("crossfunctional process map"). Cuando el resultado (producto o servicio) requiere de la participación activa de varias unidades de trabajo, resulta útil comenzar el análisis con el mapa de procesos cruzados. Por el contrario, si los pasos o tareas del proceso se llevan a cabo en una misma unidad de trabajo, entonces el flujograma puede ser la mejor alternativa, aun que existen diversas maneras y formas de representar un proceso.

CAPÍTULO 4



**APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA DMAIC
AL PROCESO DE GESTIÓN DE TRÁMITES
DE LA DGVS.**

4. INTRODUCCIÓN

La metodología formal de aplicación de Six Sigma en general sigue este esquema: DMAIC (Definir, Medir, Analizar, Mejorar y Controlar); sin embargo algunos practicantes prefieren incorporar otras etapas adicionales, tales como reconocer la situación del problema, estandarizar los nuevos procesos en toda la organización, lo cual no existe ningún problema siempre y cuando no se pierda el objetivo principal de la metodología.

Pero este sistema no funciona solamente con la planeación, sino que requiere el uso intensivo de herramientas estadísticas para identificar los procesos claves de la organización, que requieren mejoras y que de alguna u otra forma afectan la satisfacción del cliente frente al producto o servicio ofrecido.

Las nuevas tendencias y el desarrollo de la investigación en la búsqueda de nuevas herramientas que permitan cada vez mantener la satisfacción plena de los clientes, hacen que six sigma sea aplicable en empresas comprometidas en lograr esta satisfacción en la entrega oportuna de servicios, con el menor número de defectos y a costos razonables, mejorando la calidad. Aunado a esto, six sigma se adentra en el cumplimiento de esta visión y en el proceso de mantener los estándares de calidad, pues su relación con la norma ISO 9000:2001 es de suma importancia. Si lo aplicamos a un círculo continuo como el propuesto por Deming la norma ISO 9000, permite la documentación de los procesos, six sigma se dirige hacia la fuente crítica de variación de los procesos y finalmente, se cierra este círculo con un modelo de excelencia de las empresas, dirigiéndolas a ser más eficientes.

Finalmente, en el campo gubernamental la metodología six sigma permite identificar los puntos neurológicos de los costos en los cuales incurren los procesos de los servicios ofrecidos, pues aquí no solamente se habla de procesos productivos, sino también de los procesos en los que se tiene contacto con la población. Por ello, las estrategias deben ir dirigidas a mejorar los servicios que ofrecen las distintas dependencias gubernamentales, reduciendo al máximo los costos y mejorando la eficiencia de los recursos con los que cuenta el Gobierno, pero basados en datos reales, los cuales reflejan la realidad en cuanto a la forma de operar de cualquier organización.

4.1 DEFINIR

En esta primera etapa de la aplicación de la metodología DMAIC es conveniente clarificar y definir aspectos claves correspondientes al proyecto **“Análisis y Propuestas de mejora al proceso de la Dirección General de Vida Silvestre (DGVS) mediante la aplicación de la metodología DMAIC de Six Sigma”**, tales como:

- El alcance del proyecto.
- Objetivos.
- Problemática detectada.
- Equipo de trabajo.

4.1.1 Alcance del proyecto

Análisis del proceso de gestión de trámites de la Dirección General de Vida Silvestre perteneciente a la SEMARNAT, llevando a cabo el método deductivo, es decir, analizando el proceso general hasta una de las áreas de gran relevancia, como es el caso del Archivo de Trámite de la DGVS, véase el siguiente figura 4.1 (alcance del proyecto).

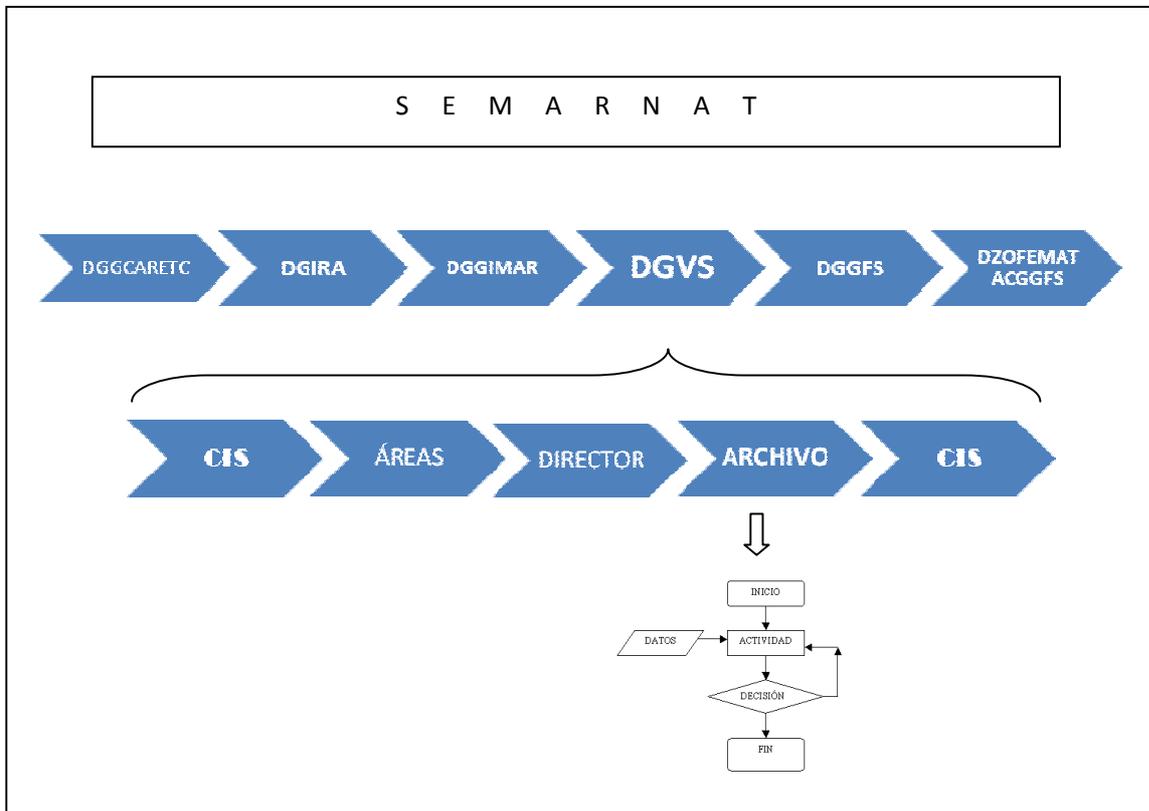


Figura 4.1 Alcance del proyecto

FUNCIÓN DE LA DGVS:

Expedir, suspender, modificar, anular, nulificar o revocar, total o parcialmente, conforme a las disposiciones jurídicas aplicables, permisos, licencias, dictámenes, opiniones técnicas, registros, certificados y demás documentación en materia de sanidad y autorizaciones para la captura, colecta, investigación, aprovechamiento, posesión, manejo, importación, exportación, reexportación, traslado y circulación o tránsito dentro del territorio nacional de ejemplares y derivados de vida silvestre, con excepción de aquellas que la legislación aplicable en la materia excluya de su competencia, así como los quelonios, mamíferos marinos y las especies sujetas a algún régimen de protección especial, procedentes o destinadas al extranjero y de reproducción y repoblación, incluyendo especies exóticas”

ORGANIGRAMA GENERAL DE LA DGVS

En el siguiente cuadro se describe la estructura interna de la DGVS y sus tres direcciones que la conforman, véase figura 4.2



Figura 4.2 Organigrama general de la dirección general de vida silvestre

La DGVS tiene entre sus varias funciones “Expedir, suspender, modificar, anular, nulificar o revocar, total o parcialmente, conforme a las disposiciones jurídicas aplicables, permisos, licencias, dictámenes, opiniones técnicas, registros, certificados y demás documentación en materia de sanidad y autorizaciones para la captura, colecta, investigación, aprovechamiento, posesión, manejo, importación, exportación, reexportación, traslado y circulación o tránsito dentro del territorio nacional de ejemplares y derivados de vida silvestre con la finalidad de mantener activos los controles establecidos por los diferentes órganos para proteger y hacer buen uso de la biodiversidad en nuestro país, estos a través de sus oficinas ubicadas en el territorio nacional incluyendo el DF.

Las personas o promoventes que solicitan estos tipos de servicios son aquellos los cuales tiene relación con el aprovechamiento, conservación y manejo de la vida silvestre, los cuales tienen que cumplir ciertos requisitos para solicitar estos tipos de trámites.

La siguiente tabla (véase tabla 4.1) muestra la participación de cada área en la resolución y atención a trámites correspondientes a la SEMARNAT, la cual muestra la gran diferencia que tiene la DGVS al atender el mayor número de trámites (oficios, documentos, resolutivos, etc.) a los promoventes.

	2004		2005		2006		2007		2008	
DGGCARETC	1,261	5%	4,738	14%	10,547	28%	15,820	33%	5,818	12%
DGIRA	583	2%	977	3%	1,344	4%	1,241	3%	1,540	3%
DGGIMAR	3,056	12%	5,336	16%	7,297	20%	6,648	14%	9,505	20%
DGVS	21,016	80%	18,807	55%	12,263	33%	16,070	33%	21,600	46%
DGGFS	112	0%	2,288	7%	4,177	11%	5,998	12%	5,847	13%
DGZFMATAC	289	1%	2,214	6%	1,655	4%	2,600	5%	2,372	5%
Total	26,317		34360		37283		48377		46682	

Tabla 4.1 Participación de la DGVS en comparación con las demás direcciones correspondientes a la SEMARNAT.

A continuación se muestra de manera general las distintas áreas que intervienen en la resolución de los diferentes trámites que atiende la DGVS, el cual será el foco para realizar nuestro análisis. Véase el siguiente diagrama (diagrama 4.1).

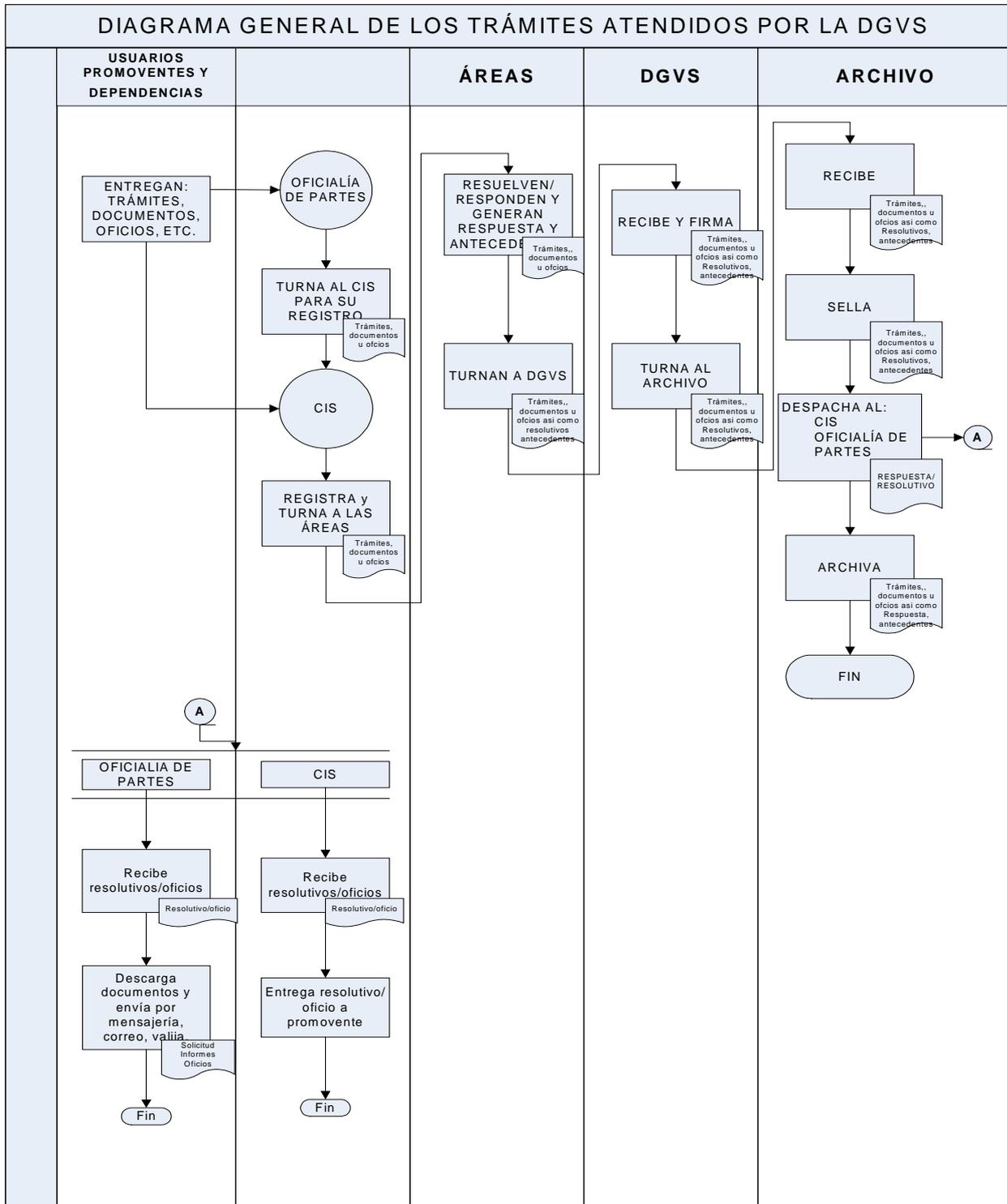


Diagrama 4.1 Diagrama general de los trámites atendidos por la DGVS

4.1.2 Objetivos del proyecto.

Aquí es necesario establecer claramente los objetivos principales del proyecto, mismos que van enfocados a balancear las actividades de las diferentes áreas correspondientes a esta Dirección, con el fin de mejorar la eficiencia del proceso de gestión de trámites, así como, mantener y garantizar los lineamientos que cada área debe cumplir, ofreciendo un servicio de calidad a la sociedad en general.

Estos objetivos son:

- Eliminar los problemas interfuncionales de las áreas involucradas en el proceso de gestión de trámites de la DGVS, aumentar su eficiencia operacional al simplificar y estandarizar el proceso.
- Reducir los costos del proceso de gestión de trámites de la DGVS alrededor de un 20%, aproximadamente (materiales y mano de obra).
- Reducir los tiempos del proceso/SINAT¹⁰ en un 20%. Eliminando operaciones que no aportan valor añadido al proceso
- Reordenamiento físico y metodológico del Archivo de Trámite de la DGVS.
- Documentar el proceso del Archivo de Trámite de la DGVS.
- Garantizar el cumplimiento de la LFTAIPG¹¹, así como sus lineamientos para el préstamo y consulta de expedientes activos y demás ordenamientos legales del Archivo de Trámite.

4.1.3 Problemática detectada en el proceso de gestión de trámites de la DGVS

Una vez estudiado el proceso por el cual se da respuesta a los distintos trámites que atiende la DGVS a través del sistema SINAT y analizar la parte operativa del área de archivo de trámite, definimos la problemática general detectada:

- Retraso en el envío vía SINAT de los documentos turnados de las áreas al Archivo de Trámite de la DGVS a el CIS.
- Falta de confiabilidad en la información que refleja el SINAT.
- Incumplimiento de los ordenamientos normativos que en materia de Archivo de Trámite regulan las funciones del mismo.
- Inapropiado ordenamiento de los expedientes en el Archivo de Trámite.
- Incumplimiento en la clasificación de los expedientes de acuerdo a la LFTAIPG.
- Demora en el envío de copias del resolutivo por correo electrónico por parte del área de archivo de Trámite al lugar o personas relacionadas con el trámite.
- Exceso de fotocopias de los documentos/resolutivos en Archivo de Trámite.
- Demora en el acceso a la información contenida en los expedientes en el área de archivo.
- Existe el riesgo inherente de incumplir la LFPA, en cuanto a contar con los acuses de recibo, por parte de los promoventes, de los actos de autoridad emitidos en la DGVS e incorporados en los expedientes.
- No se cuenta con un inventario real de expedientes.
- Los tiempos de actuación reflejados en el SINAT no corresponden con el tiempo real del proceso.

Para el caso del área de Archivo de trámite de la DGVS.

El Archivo de Trámite de la DGVS realiza actividades que exceden las facultades del Archivo de Trámite y que reducen la capacidad operacional de las actividades reales del archivo, dichas actividades son:

- Asignación de folios y fechas por cada uno de los documentos generados en la DGVS, en promedio.
- Fotocopiado de los documentos en promedio.
- Envío de copias por correo electrónico en promedio.
- Detección de documentos no conformes.

¹⁰ SINAT: Sistema Nacional de Trámites.

¹¹ LFTAIPG: Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

4.1.4 Equipo de trabajo

Dueño del proyecto:

- Lic. López Muñoz Azucena.

Líderes del Proyecto:

- Legaria Méndez Gustavo Alberto.
- Mesita Hernández Leonel.

Colaboradores:

- Cárdenas Montiel Viviana
- Vázquez Cabrales Paola
- Barquera Venegas José Tomás.

4.1.5 Recursos necesarios para el desarrollo del proyecto

- INFORMACIÓN (Fuentes: SINAT, datos históricos, entrevistas, cuestionarios de análisis, etc.).
- MATERIALES. Equipo de oficina
- PERSONAL.
- RECURSOS INFORMÁTICOS: Equipo de cómputo, impresora.

4.2 MEDIR

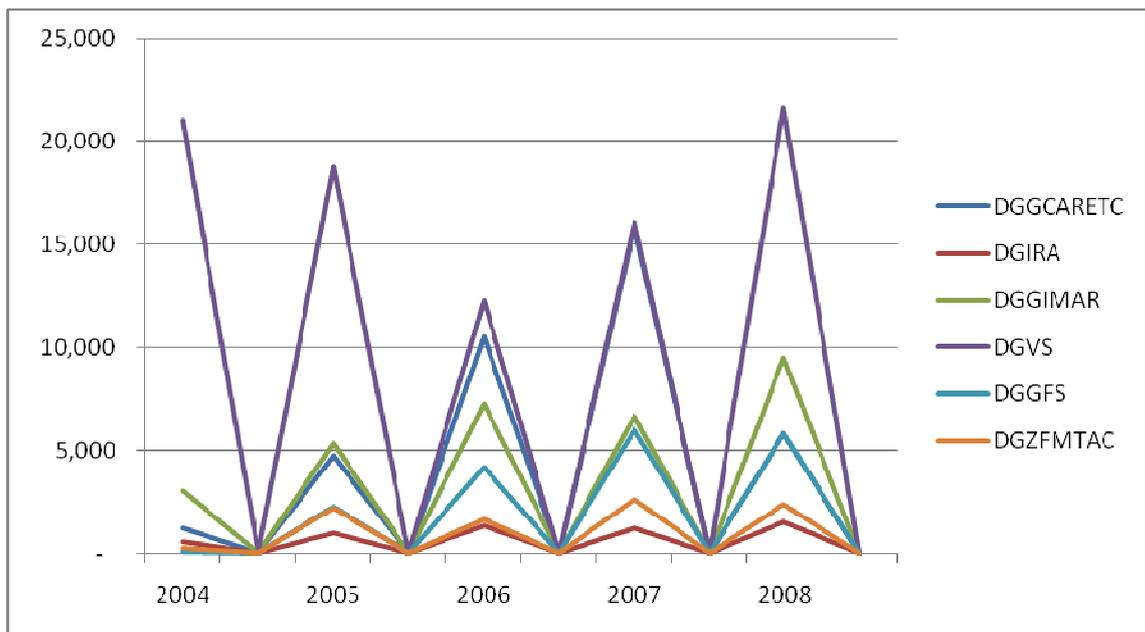
Una vez definida la etapa anterior (Definir) de la metodología continuamos con la evaluación de la capacidad del proceso de gestión de trámites para entregar un resultado a los promoventes, en este caso alguna respuesta, documento, oficio que satisfaga los requisitos de los promoventes. En esta etapa es necesario recopilar información cualitativa y cuantitativa necesaria para el análisis y utilizar los datos de manera adecuada para medir el funcionamiento y la capacidad real del proceso (cabe mencionar que la fuente de información consultada es el sistema SINAT, el cual es el medio que refleja la información más relevante relacionada con el monitoreo de las direcciones, así como también de los trámites mismos).

En esta etapa, vamos a medir:

- La cantidad de trámites que atiende la DGVS en comparación con las demás Direcciones correspondientes a la SEMARNAT.
- Definir la situación actual del proceso de gestión de trámites de la DGVS.
- Definir el flujo del proceso real.
- Identificar los controles existentes y su eficiencia.
- Identificar las cargas de trabajo.
- Identificar el flujo de la información.
- Evaluar los roles y asignación de actividades.

4.2.1 Cantidad de trámites que atiende la DGVS en comparación con las demás Direcciones correspondientes a la SEMARNAT.

Como se mencionó en la etapa anterior, la DGVS atiende un promedio de 17, 951 trámites anuales, correspondiente a un 50% del total que atiende la SEMARNAT y el otro 50% son atendidos por las otras cinco direcciones, tal como lo refleja la siguiente gráfica (grafica 4.1).



Grafica 4.1. Trámites atendidos por la DGVS en los últimos 5 años.

Por otra parte, de esos 17, 951 trámites atendidos promedio existen aproximadamente 70 tipos de trámites que corresponden a la DGVS, de los cuales obtuvimos la efectividad de resolución para cada tipo de trámite de cada Dirección y finalmente del proceso total. De esta forma poder observar cuales de éstos son los más ineficientes de acuerdo a la fecha límite de resolución.

Trámites ingresados en el 2008: En este año se atendieron 21, 600 trámites según información del sistema SINAT. En las siguientes tablas se muestra la efectividad por tipo de trámite, por departamento, por áreas y en general de la DGVS Véase las siguientes tablas (4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6).

EFFECTIVIDAD POR TIPO DE TRÁMITES

DIRECCIÓN	Fecha máx. de resolución [días]	TIPO DE TRÁMITE	Total de trámites	CON RETRAZO	EN TIEMPO	CON ANTICIPO
				Ineficiencia [%]	Eficiencia [%]	Eficacia [%]
APROVECHAMIENTO	10	[SEMARNAT-08-004] [AC] Registro de Organizaciones Relacionadas con la Conservación y Aprovechamiento Sustentable de Vida Silvestre.	4	0.0	0.0	100.0
APROVECHAMIENTO	15	[SEMARNAT-08-029] [AT] Autorización de Traslado de Ejemplares Vivos de Especies Silvestres.	160	23.8	5.6	70.6
APROVECHAMIENTO	15	[SEMARNAT-08-006] [CF] Registro de Prestadores de Servicios Vinculados a la Comercialización de Ejemplares Vivos de Fauna Silvestre.	77	14.3	5.2	80.5

Capítulo 4. Aplicación de la Metodología DMAIC al Proceso de Gestión de Trámites de la DGVS

APROVECHAMIENTO	15	[SEMARNAT-08-028] [CP] Registro de Colección de Especímenes de Vida Silvestre.	12	16.7	8.3	75.0
APROVECHAMIENTO	0	[SEMARNAT-08-040] [E4] Informe Anual de Actividades al amparo de la autorización de Colector Científico.	206	0.0	100.0	0.0
APROVECHAMIENTO	15	[SEMARNAT-08-036] [EO] Autorización de aprovechamiento no extractivo de vida silvestre.	284	14.4	13.0	72.5
APROVECHAMIENTO	5	[SEMARNAT-08-037] [EQ] SOLICITUD DE RENOVACIÓN DEL REGISTRO DE UNIDADES DE MANEJO PARA LA CONSERVACIÓN DE VIDA SILVESTRE	18	88.9	5.6	5.6
APROVECHAMIENTO	10	[SEMARNAT-08-009-B] [EU] Exportación y Reexportación de ejemplares, partes y derivados de vida silvestre, Modalidad B: Que requieren de permiso o certificado CITES.	500	8.2	10.4	81.4
APROVECHAMIENTO	0	[SEMARNAT-08-014] [FN] Informe de Prestadores de Servicios Vinculados a la Comercialización de Ejemplares Vivos de Fauna Silvestre.	17	0.0	100.0	0.0
APROVECHAMIENTO	20	[SEMARNAT-08-044-A] [GD] Licencia de caza deportiva. Modalidad A. Anual	6369	16.1	2.1	81.8
APROVECHAMIENTO	20	[SEMARNAT-08-044-B] [GE] Licencia de caza deportiva. Modalidad B. Indefinida	365	9.3	1.9	88.8
APROVECHAMIENTO	20	[SEMARNAT-08-044-C] [GF] Licencia de caza deportiva. Modalidad C. Reposición o renovación anual	1376	7.0	0.5	92.4
APROVECHAMIENTO	20	[SEMARNAT-08-044-D] [GG] Licencia de caza deportiva. Modalidad D. Reposición indefinida	20	55.0	15.0	30.0
APROVECHAMIENTO	15	[SEMARNAT-08-045-A] [GH] Conservación de la vida silvestre fuera de su hábitat natural, Modalidad A. Registro en el Padrón de Colecciones Científicas y Museográficas, Públicas o Privadas, de Especímenes de Especies Silvestres.	5	0.0	20.0	80.0
APROVECHAMIENTO	15	[SEMARNAT-08-045-B] [GI] Conservación de la Vida Silvestre Fuera de su Hábitat Natural. Modalidad B. Registro en el padrón de parques zoológicos o espectáculos públicos	62	72.6	6.5	21.0
APROVECHAMIENTO	0	[SEMARNAT-08-045-C] [GJ] Conservación de la Vida Silvestre Fuera de su Hábitat Natural. Modalidad C. Actualización del Registro en el Padrón de Colecciones Científicas y Museográficas, Públicas o Privadas, de Especímenes de Especies Silvestres	2	0.0	100.0	0.0
APROVECHAMIENTO	15	[SEMARNAT-08-046] [GL] Modificación de la autorización de colecta de ejemplares, partes y derivados de vida silvestre con fines de investigación científica y con propósitos de enseñanza	2	0.0	0.0	100.0
APROVECHAMIENTO	0	[SEMARNAT-08-047-B] [GN] Aviso de Incorporación en el Sistema de Unidades de Manejo para la Conservación de la Vida Silvestre (SUMA). Modalidad B. Manejo Intensivo	3	0.0	100.0	0.0
APROVECHAMIENTO	0	[SEMARNAT-08-048-A] [GO] Aviso de Transferencia de Derechos derivados de Autorizaciones de Aprovechamiento. Modalidad A. Aviso de Transferencia.-Aprovechamiento Extractivo	2	0.0	100.0	0.0
APROVECHAMIENTO	20	[SEMARNAT-08-049-A] [GQ] Autorización de colecta de ejemplares, partes y derivados de vida silvestre con fines de investigación científica y propósitos de enseñanza. Modalidad A. Licencia de Colecta Científica por línea de investigación que realicen investigadores y colectores científicos vinculados a instituciones de investigación	46	17.4	10.9	71.7
APROVECHAMIENTO	20	[SEMARNAT-08-049-B] [GS] Autorización de colecta de ejemplares, partes y derivados de vida silvestre con fines de investigación científica y propósitos de enseñanza. Modalidad B. Licencia de colecta científica por línea de investigación para investigadores y colectores científicos con trayectoria en la aportación de información para el conocimiento de la biodiversidad nacional	23	17.4	4.3	78.3

Capítulo 4. Aplicación de la Metodología DMAIC al Proceso de Gestión de Trámites de la DGVS

APROVECHAMIENTO	20	[SEMARNAT-08-049-C] [GT] Autorización de colecta de ejemplares, partes y derivados de vida silvestre con fines de investigación científica y propósitos de enseñanza. Modalidad C. Licencia de colecta científica por proyecto	62	6.5	6.5	87.1
APROVECHAMIENTO	20	[SEMARNAT-08-049-D] [GU] Autorización de colecta de ejemplares, partes y derivados de vida silvestre con fines de investigación científica y propósitos de enseñanza. Modalidad D. Colecta científica por proyecto sobre especies o poblaciones en riesgo o hábitat crítico	105	4.8	3.8	91.4
APROVECHAMIENTO	20	[SEMARNAT-08-049-E] [GV] Autorización de colecta de ejemplares, partes y derivados de vida silvestre con fines de investigación científica y propósitos de enseñanza. Modalidad E. Colecta científica con propósitos de enseñanza	128	3.9	1.6	94.5
APROVECHAMIENTO	30	[SEMARNAT-08-052] [HO] Autorización de aprovechamiento para fines de subsistencia	388	67.0	3.4	29.6
APROVECHAMIENTO	18	[SEMARNAT-08-050-A] [HW] Licencia de Prestador de Servicios de Aprovechamiento vía la Caza Deportiva. Modalidad A. Nueva Licencia	5	0.0	20.0	80.0
APROVECHAMIENTO	0	[SEMARNAT-08-050-B] [HX] Licencia de Prestador de Servicios de Aprovechamiento vía la Caza Deportiva. Modalidad B. Refrendo	21	0.0	100.0	0.0
APROVECHAMIENTO	15	[SEMARNAT-08-051] [HY] Prórroga de vigencia de autorización de colecta científica	91	8.8	1.1	90.1
APROVECHAMIENTO		[SEMARNAT-08-013] [IF] Informe de Autorización de Traslado de Ejemplares Vivos de Especies Silvestres.	50	0.0	100.0	0.0
APROVECHAMIENTO	0	[SEMARNAT-08-053-A] [IV] Aviso una vez realizada la importación, exportación o reexportación sujeta a permiso o certificado CITES	923	0.0	100.0	0.0
APROVECHAMIENTO	0	[SEMARNAT-08-053-B] [IW] Aviso una vez realizada la importación, exportación o reexportación sujeta a permiso o certificado CITES. Modalidad B. Exportación o reexportación sujeta a permiso o certificado CITES	1481	0.0	100.0	0.0
APROVECHAMIENTO	30	[SEMARNAT-08-023 -B] [IX] Autorización de Aprovechamiento Extractivo de Ejemplares, Partes y Derivados de la Vida Silvestre, Modalidad B. De ejemplares de especies silvestres en riesgo	82	18.3	12.2	69.5
APROVECHAMIENTO	30	[SEMARNAT-08-023 -A] [IY] Autorización de Aprovechamiento Extractivo de Ejemplares, Partes y Derivados de la Vida Silvestre. Modalidad A. De ejemplares de especies que se distribuyen de manera natural en el territorio nacional	806	25.1	7.4	67.5
APROVECHAMIENTO	0	[SEMARNAT-08-054] [IZ] Aviso para realizar aprovechamiento de aves silvestres migratorias en predios distintos a donde se lleva a cabo la conservación	1	0.0	100.0	0.0
APROVECHAMIENTO	10	[SEMARNAT-08-011-B] [M1] Solicitud de Modificación de Datos del Registro de Unidades de Manejo para la Conservación de la Vida Silvestre; Modalidad B: En la Superficie	22	72.7	0.0	27.3
APROVECHAMIENTO	0	[SEMARNAT-08-011-D] [M3] Solicitud de Modificación de Datos del Registro de Unidades de Manejo para la Conservación de la Vida Silvestre; Modalidad D: De la Denominación o Razón Social del Titular de la UMA o el Predio Sujeto a Manejo para la Conservación y Aprovechamiento Sustentable de Vida Silvestre	14	50.0	21.4	28.6
APROVECHAMIENTO	10	[SEMARNAT-08-011-A] [M4] Solicitud de Modificación de Datos del Registro de Unidades de Manejo para la Conservación de la Vida Silvestre; Modalidad A: De Especies, forma de manejo o utilización de cercos (plan de manejo)	134	56.0	14.9	29.1
APROVECHAMIENTO	10	[SEMARNAT-08-011-C] [M5] Solicitud de Modificación de Datos del Registro de Unidades de Manejo para la Conservación de la Vida Silvestre; Modalidad C: Responsable técnico	60	31.7	26.7	41.7
APROVECHAMIENTO	10	[SEMARNAT-08-032-A] [P3] Registro de Ejemplares de Especies Silvestres; Modalidad A: Mascota.	45	4.4	2.2	93.3

Capítulo 4. Aplicación de la Metodología DMAIC al Proceso de Gestión de Trámites de la DGVS

APROVECHAMIENTO	10	[SEMARNAT-08-032-B] [P4] Registro de Ejemplares de Especies Silvestres; Modalidad B: Ave de Presa.	58	12.1	1.7	86.2
APROVECHAMIENTO	0	[SEMARNAT-08-002] [PC] Informe de Actividades en predio federal de Prestadores de Servicios de Aprovechamiento vía la caza deportiva.	9	0.0	100.0	0.0
APROVECHAMIENTO	0	[SEMARNAT-08-007] [RT] Registro de Prestadores de Servicios Vinculados a la transformación, Tratamiento y Preparación de Ejemplares, Partes y Derivados de Especies Silvestres.	1	0.0	100.0	0.0
APROVECHAMIENTO	10	[SEMARNAT-08-009-A] [SC] Exportación y Reexportación de ejemplares, partes y derivados de vida silvestre, Modalidad A: Que requieren autorización	338	10.9	15.1	74.0
APROVECHAMIENTO	10	[SEMARNAT-08-010] [SI] Obtención de Certificados de Reexportación de la Convención sobre el Comercio Internacional de Flora y Fauna Silvestre (CITES).	2564	10.1	18.7	71.3
APROVECHAMIENTO	35	[SEMARNAT-08-022-A] [UE] Registro de Unidades de Manejo para la Conservación de la Vida Silvestre; Modalidad A: Manejo extensivo.	109	8.3	0.9	90.8
APROVECHAMIENTO	35	[SEMARNAT-08-022-B] [UI] Registro de Unidades de Manejo para la conservación de la Vida Silvestre; Modalidad A: Manejo intensivo.	52	34.6	5.8	59.6
APROVECHAMIENTO	10	[SEMARNAT-08-030-A] [V1] Importación de Ejemplares, Partes y Derivados de Vida Silvestre; Modalidad A: Que requieren autorización	1218	8.6	10.6	80.8
APROVECHAMIENTO	10	[SEMARNAT-08-030-B] [V2] Importación de Ejemplares, Partes y Derivados de Vida Silvestre; Mod. B: Que requieren permiso o certificado CITES.	1713	0.9	0.7	98.4
APROVECHAMIENTO	10	[SEMARNAT-08-030-C] [V3] Importación de Ejemplares, Partes y Derivados de Vida Silvestre; Modalidad C: Diversas importaciones que requieren de permiso o certificado CITES	158	0.6	1.9	97.5
APROVECHAMIENTO	0	[SEMARNAT-08-031-A] [V4] Informe de Actividades de Conservación y Aprovechamiento Sustentable de la Vida Silvestre	1178	0.0	100.0	0.0
APROVECHAMIENTO	0	[SEMARNAT-08-031-B] [V5] Informe de Actividades de Conservación y Aprovechamiento Sustentable de la Vida Silvestre. B. Informe de contingencias o emergencias, fugas o enfermedades	2	0.0	100.0	0.0
APROVECHAMIENTO	0	[SEMARNAT-08-034] [V7] Aviso de Aprovechamiento de Ejemplares, Partes y Derivados de Especies Silvestres que No Se Distribuyen Naturalmente en Territorio Nacional	145	0.0	100.0	0.0
MANEJO INTEGRAL	65	[SEMARNAT-08-039] [E0] Registro de Personas con capacidad para recibir ejemplares de fauna silvestre de los Centros para la Conservación e Investigación de la Vida Silvestre.	43	60.5	7.0	32.6
MANEJO INTEGRAL	18	[SEMARNAT-08-041] [F0] Autorización para el Manejo, Control y Remediación de Problemas Asociados a Ejemplares o Poblaciones que se tornen Perjudiciales.	27	70.4	22.2	7.4
MANEJO INTEGRAL	0	[SEMARNAT-08-042] [GA] Informe de Resultados de la aplicación de las medidas de manejo, control y remediación de ejemplares o poblaciones perjudiciales	5	0.0	100.0	0.0
MANEJO INTEGRAL	15	[SEMARNAT-08-043] [GB] Autorización para la Liberación de Ejemplares de Vida Silvestre al Hábitat Natural	8	87.5	12.5	0.0

Tabla 4.2 Efectividad por tipo de trámites.

EFFECTIVIDAD DEL PROCESO DE GESTIÓN DE TRÁMITES DE LA DGVS 2008 POR DEPARTAMENTO (DIRECCIÓN).

Efectividad por Jefe de Departamento (APROVECHAMIENTO)

Jefes de Depto.	Tipos de trámites atendidos	Total de trámites	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN (por Dirección)	Porcentaje de Participación Total (21, 599 trámites)	Ineficiencia	Eficiencia	Eficacia
					[%] CON RETRAZO	[%] EN TIEMPO	[%] ANTICIPO
Edgar Luque	8	8,895	41	41.18	4.9	32.2	62.9
Aurora Bustamante	16	8,386	39	38.80	8.4	36.1	55.5
Lilia Estrada	13	1,944	9	9.00	22.1	53.3	24.6
Mauro Reyna	2	1,194	6	5.52	46.1	5.4	48.6
Fernando Sánchez	9	947	4.3	4.38	8.1	15.7	76.2
Jonás Sánchez	3	149	0.7	0.7	56.6	2.2	41.2
Carlos Mariche	1	1	0	0.004	0	100	0
Total de trámites atendidos por la dirección de Aprovechamiento en 2008	52	21, 516		99.58			

Tabla 4.3 efectividad por jefe de departamento (aprovechamiento)

Efectividad por Jefe de Departamento (MANEJO)

Jefes de Depto.	tipos de trámites que atiende	Total de trámites	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN (por Dirección)	Porcentaje de Participación Total (21, 599 trámites)	Ineficiencia	Eficiencia	Eficacia
					[%] CON RETRAZO	[%] EN TIEMPO	[%] ANTICIPO
Fernando Cortés	4	83	100	0.38	54.6	35.4	10
Total de trámites atendidos por la dirección de Manejo en 2008	4	83		0.38			

Tabla 4.4 efectividad por jefe de departamento (manejo)

EFFECTIVIDAD POR ÁREAS:

DIRECCIONES	TIPOS DE TRÁMITES	TOTAL DE TRÁMITES	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	Ineficiencia	Eficiencia	Eficacia
				[%] CON RETRAZO	[%] EN TIEMPO	[%] ANTICIPO
APROVECHAMIENTO	52	21,516	99.6	15.3	34.3	50.3
MANEJO INTEGRAL	4	83	0.4	54.6	35.425	10
Total de trámites ingresados a DGVS 2008	56	21,599				

Tabla 4.5 efectividad por áreas (aprovechamiento y manejo)

EFFECTIVIDAD DEL PROCESO GENERAL DE GESTIÓN DE TRÁMITES DE LA DGVS

	Ineficiencia	Eficiencia	Eficacia
TOTAL DE TRÁMITES	[%] CON RETRAZO	[%] EN TIEMPO	[%] ANTICIPO
21599	11.6	23.8	64.7

Tabla 4.6 efectividad del proceso de gestión de trámites de la DGVS

La información obtenida en la tabla 4.2, nos muestra claramente cuáles son los tipos de trámites que requieren una mayor atención con el fin de profundizar en el análisis, así como las Direcciones respectivas, para ello, analizaremos de manera aleatoria los trámites que excedieron el tiempo de resolución y presentan un porcentaje de ineficiencia en relación al total de trámites atendidos y que de alguna manera disminuyeron la eficiencia del proceso general de la Dirección y obtener una mejora significativa de la Dirección (tabla 4.6). Tal como está definido dentro de los objetivos.

A continuación se muestra el total de movimientos que se lleva a cabo en cada trámite, es decir, el proceso real que sigue la respuesta a un trámite en general. Véase diagrama 4.2

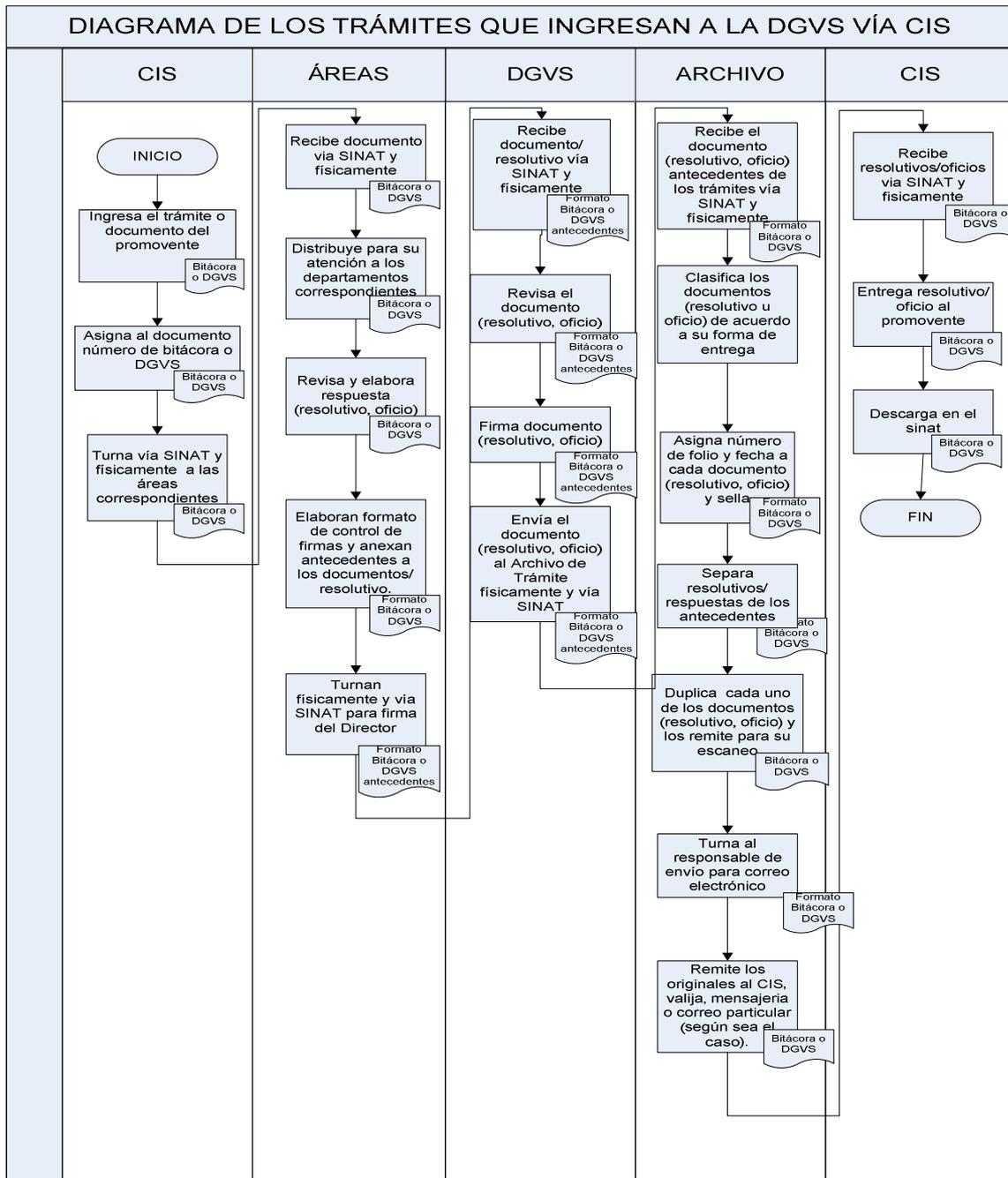


Diagrama 4.2 proceso de trámites ingresados a la DGVS.

Tal como se muestra en el diagrama anterior, el proceso general que se lleva a cabo en la DGVS muestra que para dar respuesta a un trámite se llevan a cabo 22 pasos de los cuales algunos son innecesarios, además de otorgarle responsabilidades al Archivo de trámite que se encuentran totalmente fuera de sus funciones estipuladas en los lineamientos de dicha dependencia.

4.2.2 Definir la situación actual del proceso de gestión de trámites de la DGVS.

El personal con el que cuenta el Archivo de Trámite es el siguiente (véase tabla 4.7)

Nombre.	Cargo.	Antigüedad.	Horario.
C. Tomás Barquera Venegas.	Responsable del Archivo de Trámite de la DGVS.	4 años.	9:00 a 18:00 hrs.
Paola Vázquez Cabrales.	Personal de Base./despacho de documentos (correo y paquetería)	4 años.	9:00 a 15:00 hrs.
Víctor Ramírez Vázquez.	Enlace	2 años	9:00 a 18:00 hrs.
Fernando Padrón Guzmán.	Enlace	1 año	9:00 a 18:00 hrs.

Tabla 4.7 Personal del archivo de trámite de la DGVS

Este personal realiza las siguientes actividades:

- Consulta de usuarios
- Envío de mensajería
- Identificación
- Registro de préstamo
- Registro de fotocopias.
- Registro de atención a consultas.
- Fotocopiado.
- Archivado.

Se evaluó el estado del Archivo de Trámite de la Dirección General de Vida Silvestre con la finalidad de establecer las acciones necesarias que aseguren que los expedientes se encuentran ordenados, clasificados, identificados controlados y de fácil acceso, en cumplimiento a lo dispuesto en la LFTAIPG y los Lineamientos generales para la organización y conservación de los archivos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal. El espacio físico asignado al mismo y la distribución de de las series documentales y los expedientes que la conforman encontramos la siguiente distribución. Véase figura 4.3 y tablas 4.8

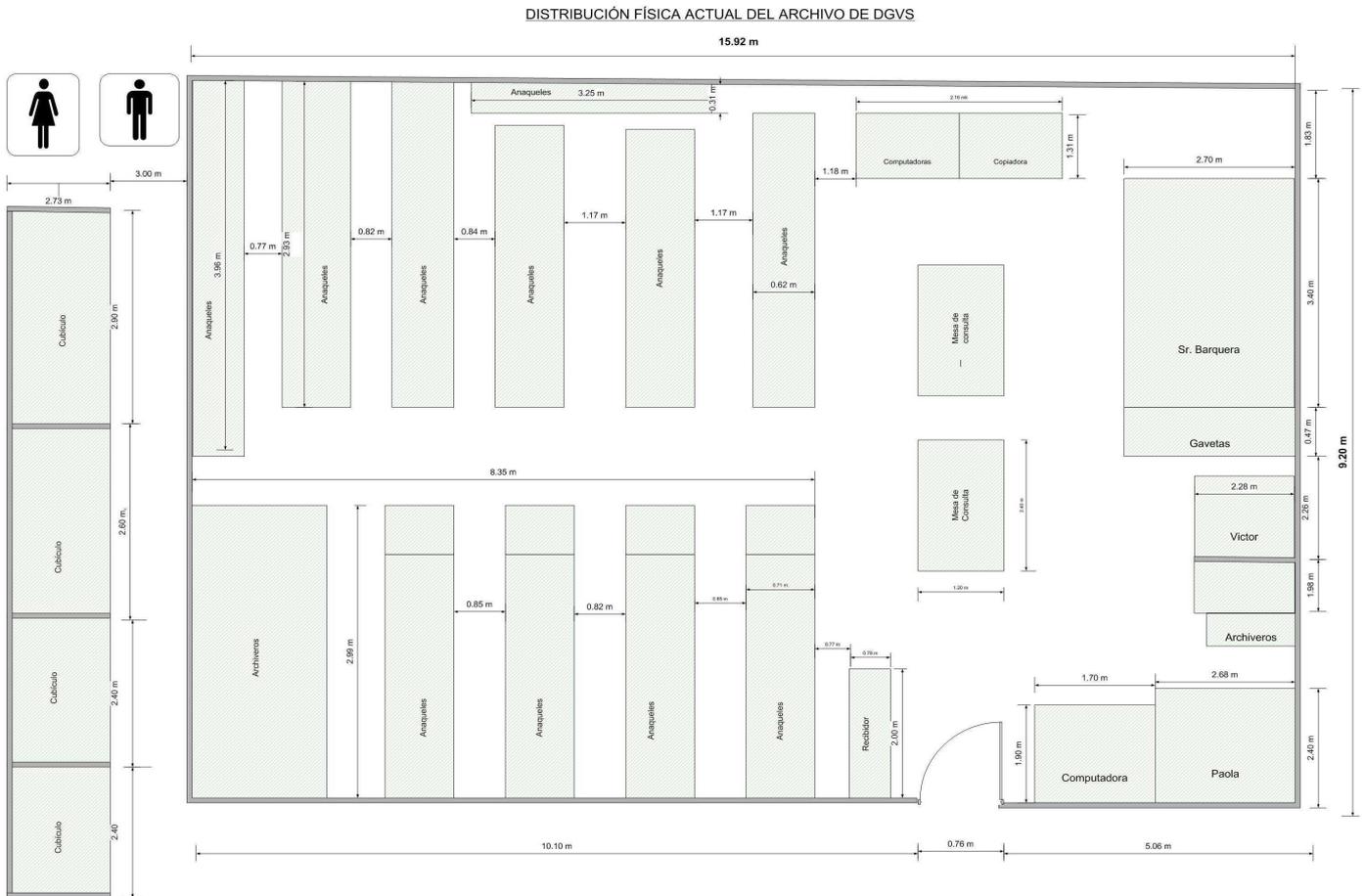


Figura 4.3 lay out del archivo de trámite de la DGVS

El espacio físico del archivo de Trámite nos permite almacenar la siguiente cantidad de cajas en los cuales se pueden contener los expedientes y así eliminar el uso de las carpetas, con ello se puede evitar el extravío de expedientes o que sufran daños a la hora de ser consultados.

	ESPACIO ACTUAL
AREA	146.46 m ²
ANAQUELES	154
CAPACIDAD EN CAJAS	5,544

Tabla 4.8 capacidad del archivo de trámite de la DGVS

A continuación se muestra como están clasificados los trámites en el área de archivo, a través de las series documentales y como es que están distribuidos para tener un mejor control acerca de los mismos como lo muestra la siguiente tabla (véase tabla 4.9).

Capítulo 4. Aplicación de la Metodología DMAIC al Proceso de Gestión de Trámites de la DGVS

CÓDIGO	SERIE DOCUMENTAL	SUBSERIE
26S.713.1	Registro de unidades de Manejo para la Conservación de Vida Silvestre	1 Manejo Extensivo
		2 Manejo Intensivo
26S.713.2	Registro de Unidades de Manejo para la Conservación de Vida Silvestre en Delegaciones.	1.- Manejo Extensivo
		2.- Manejo Intensivo
26S.713.3	Investigación y Colecta Científica	1.- Colecta e Investigación Científica.
		2.- Registro de Colecciones Científicas y Museográficas.
26S. 713.4	Comercialización de flora y fauna silvestre y sus derivados	1.- Importaciones, exportaciones, reexportaciones y comercializadoras
		2.- Trofeos de caza
		3.- Taxidermias
		4.- Comercialización de ACO (Aves Canoras y de Ornato)
26S.713.5	Posición de flora y fauna silvestre	1.- Colecciones particulares
		2.-Registro de mascotas
		3.-Registro de ave de presa
26S.713.6	Padrones cinegéticos	1.- Prestadores de servicios y aprovechamiento
		2.- Clubs y/o asociaciones cinegéticas
		3.- Licencias de caza
26S.713,7	Aprovechamiento no extractivo	
26S.713.8	Gestión con otras dependencias y organismos nacionales, administración documental	1.- Secretarías de estado
		2.- Direcciones Generales
		3.- Delegaciones estatales
		4.- INE
		5.- Órganos de consulta de la Secretaría, SAGARPA - DGVS
26S.713.9	Centros para la conservación e investigación de la Vida Silvestre	1,- Los Reyes
		2.- Guadalajara
		3.- Tecach
		4.- Bacalar
		5.- David Monte Cuevas
		6.- San Cayetano
26S.713.10	Manejo de poblaciones	1.- Control de poblaciones perjudiciales
		2.-Liberaciones
26S.713.11	Convenios y Acuerdos	1.- Nacionales
		2.- Internacionales

Capítulo 4. Aplicación de la Metodología DMAIC al Proceso de Gestión de Trámites de la DGVS

26S.713.12	Aprovechamiento Extractivo en Predios de Propiedad Federal	1.- Aprovechamiento de Subsistencia 2.- Para usos tradicionales.
26S.713.13	Planes de Manejo Tipo para la Conservación, Manejo y Aprovechamiento de la Vida Silvestre	1.- Proyectos 2.- Fomento
26S.713.14	Sanidad de Vida Silvestre	1.- Campañas zoonositarias. 2.- Campañas Fitosanitarias
26S.713.15	Comisiones Intersecretariales	1.- Instituto Federal de Acceso a la Información Pública Gubernamental 2.- Uso y Adopción de la CURP
26S.713.16	Marco Jurídico específico de la Vida Silvestre	1.- Registro Federal de trámites y servicios 2.- Normas Oficiales Mexicanas 3.- Propuestas Regulatorias
26S.713.17	Desconcentración y Descentralización	1.- Desconcentración 2.- Descentralización
26S.713.18	Planeación Estratégica	1.- Sistema de Planeación estratégica 2.- Informes de ejecución del programa nacional de medio ambiente y recursos naturales 2001-2006 (PNMRN) 3.- Informes
26S.713.19	Innovación y Calidad	1.- ISO 9000 2.- Programas de Mejora
26S.713.20	Control de Gestión y Administración Documental	

Tabla 4.9 catálogo de las series documentales.

El siguiente diagrama nos muestra cuales son las actividades que realiza el área de archivo de trámite de la DGVS (véase diagrama 4.3)

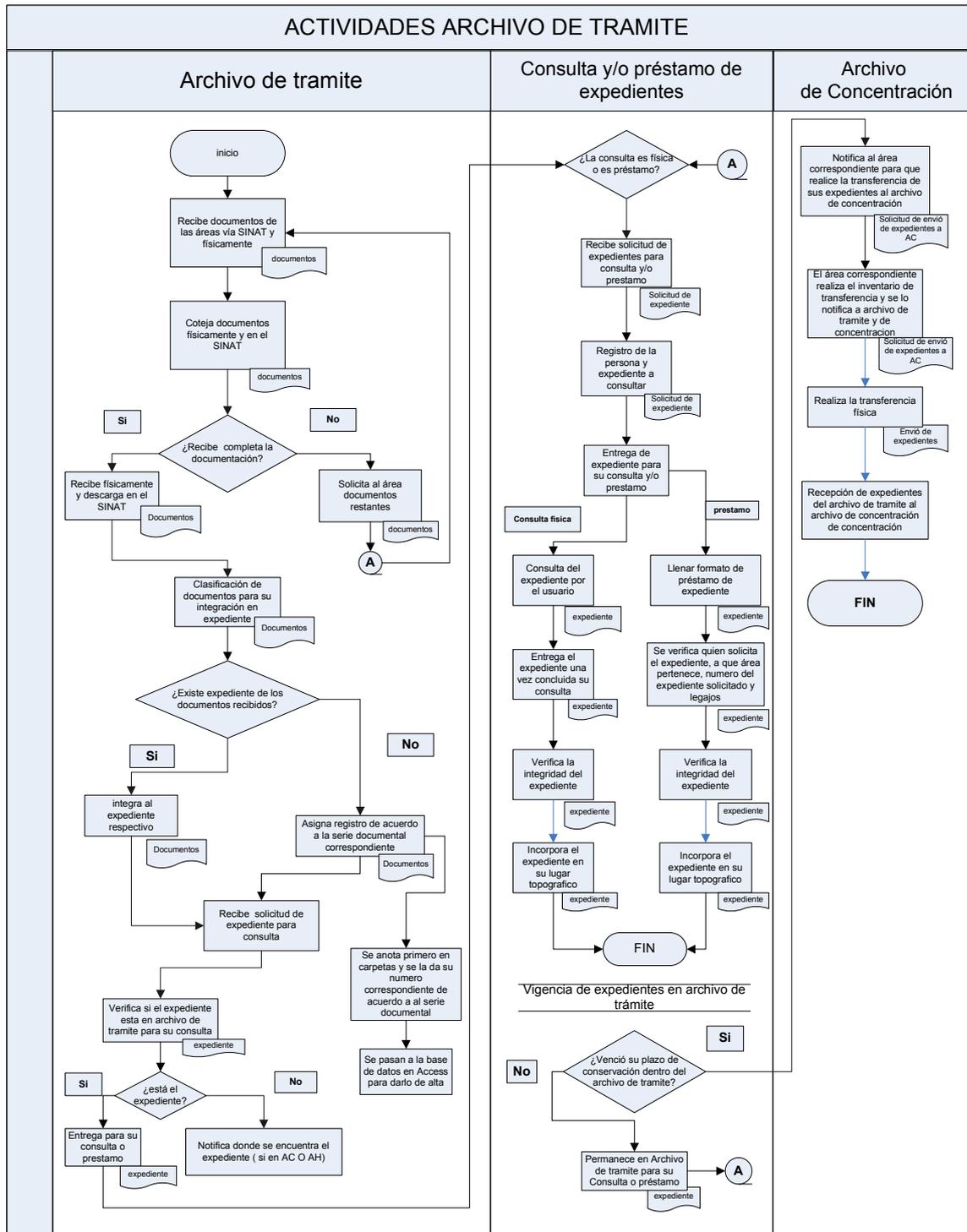


Diagrama 4.3 actividades del archivo de trámite de la DGVS

4.2.3 Definir el flujo del proceso real

Situación actual del proceso

El proceso actual de la recepción de trámites de la DGVS, es que hay varios retrasos en el envío de documentos por parte de las áreas al archivo de trámite, además de que la información que aparece en el SINAT no es confiable ya que no refleja la situación actual del estado que guarda el trámite, además de que se le asignan funciones al archivo de trámite que están totalmente fuera de sus actividades reales, lo cual provoca retraso en la entrega del dictamen a los ciudadanos en sus trámites. (Véase diagrama 4.4)

Los principales problemas se describen a continuación (ÁREA DE ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS)

COMO SE ENCUENTRA:

- Expedientes en desorden y localizados en distintas partes ajenas del Archivo de Trámite de la DGVS.
- Expedientes archivados en carpetas, con riesgo de dañarse físicamente.
- Legajos de expedientes sin formato de identificación o sin folder.
- Expedientes separados con objetos inapropiados para su resguardo (ligas, clips, grapas, etc.).
- Exceso de fotocopias de expedientes innecesarios.
- Expedientes que ya cumplieron su plazo de conservación en Archivo de Trámite y deberían de estar en AC.

RIESGOS

- Extravío de expedientes.
- Maltrato físico de los expedientes.
- Identificación de expedientes ineficiente.
- Demora en el acceso a la información de los expedientes para su consulta.
- Variabilidad en el inventario real de expedientes.
- Conservar expedientes que deberían estar en Archivo de concentración.
- Integración ineficiente y resguardo inseguro de los expedientes.

QUE INCUMPLEN:

- LFTAIPG (ley federal de transparencia y acceso a la información pública gubernamental)
- Los lineamientos :
 - Lineamientos Generales para la Organización y Conservación de los Archivos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, publicado en el DOF el 20 de febrero de 2004.
 - Lineamientos para la Transferencia Documental al archivo de concentración de la SEMARNAT.
 - Lineamientos para el préstamo y consulta de expedientes del archivo de concentración de la SEMARNAT.



Foto 1



Foto 2

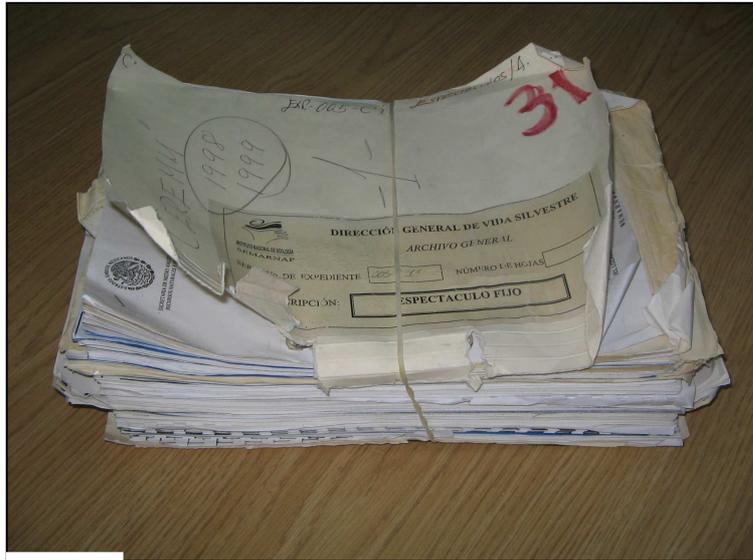


Foto 3



Foto 4



Foto 5

DIAGRAMA DE LOS TRÁMITES QUE INGRESAN A LA DGVS VÍA CIS

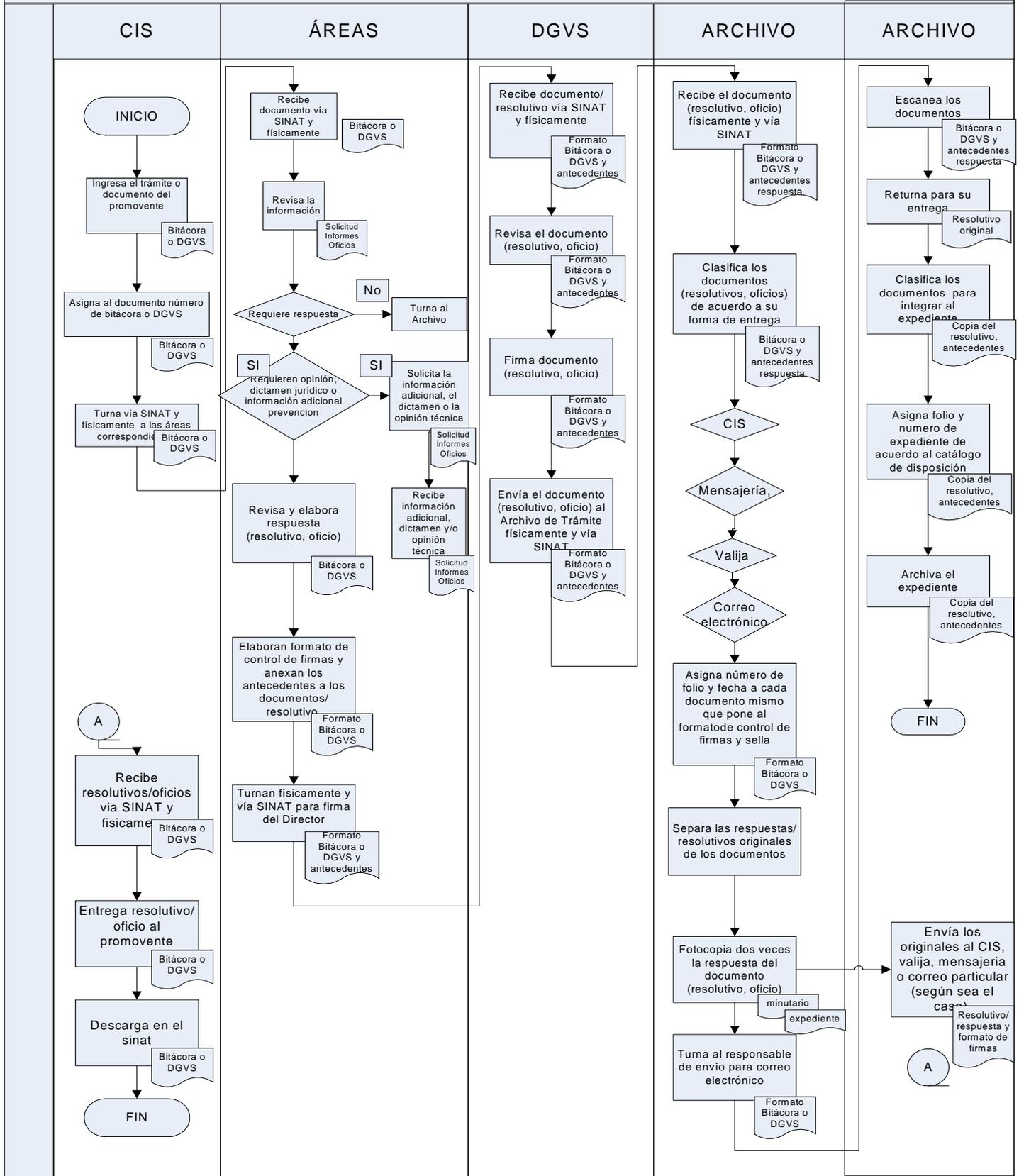


Diagrama 4.4 Proceso real de gestión de trámites de la DGVS

Como se muestra hay un desorden importante en la organización de las series, además de que las áreas no revisan oportunamente la vigencia de sus expedientes y con ello no hacen un expurgo correcto de sus archivos lo cual ayudaría a disminuir el volumen de expedientes en el Archivo de trámite y con ello hacer más eficiente la consulta de los mismos acelerando así el proceso de respuesta a los ciudadanos, así como reducir y mejorar el diagrama del proceso como se muestra en el diagrama 4.4, el cual nos indica el verdadero flujo del proceso que para nada concuerda con el diagrama 3.2 que supuestamente refleja el flujo del proceso de trámites que ingresan a la DGVS vía CIS.

4.2.4 Identificar los controles existentes y su eficiencia.

Los controles con los que se cuenta para medir la eficiencia de respuesta a los trámites ingresados a través del CIS, el cual es un 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. (Figura 4.4)

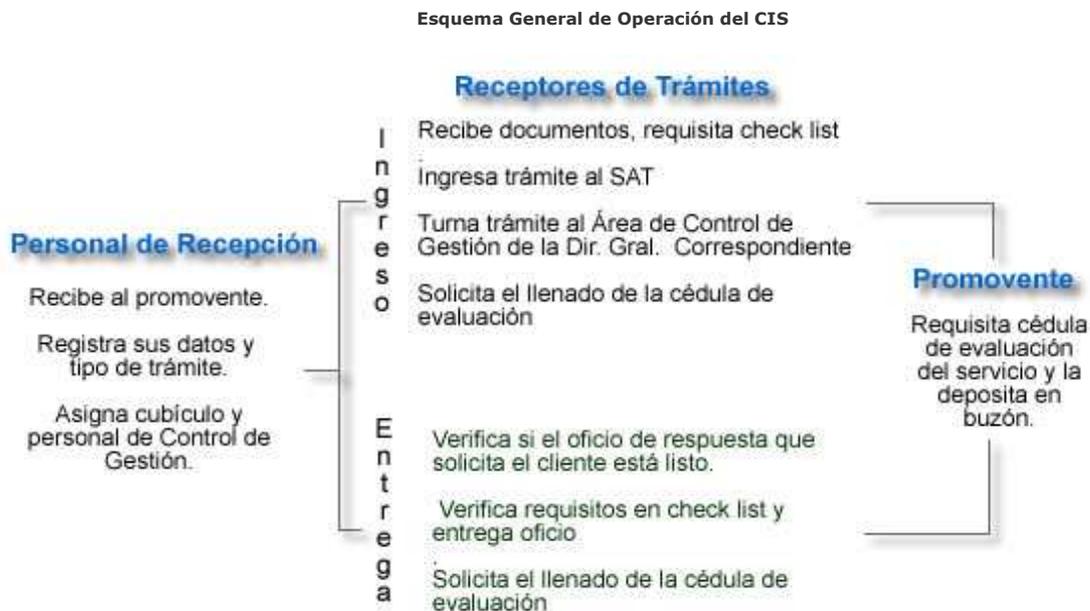


Figura 4.4 esquema general de operación del CIS
Fuente Grafico <http://www.semarnat.gob.mx/tramites/cis/Paginas/operacion.aspx>

Estos controles están sustentados a través de lo que el SINAT (Sistema Nacional de Trámites) reporta el cual le brinda al CIS el detalla de cómo va el trámite ingresado como se muestra en la siguiente figura (figura 4.5)



Figura 4.5 estado actual del trámite proporcionado por el CIS

Aunque esto a veces no es un reflejo 100% confiable ya que muchas veces las áreas no suben al SINAT oportunamente la situación del trámite lo que conlleva a que al momento de que el promovente o el ciudadano que realizó un trámite éste se lleve la impresión de que su trámite está retrasado y que no se le da la atención en el plazo que le fijaron a la hora de solicitarlo.

En base a lo mostrado en la tabla 4.6 la eficiencia del proceso es de un 64,7%

Efectividad del Proceso DGVS

TOTAL DE TRÁMITES	Ineficiencia	Eficiencia	Eficacia
	[%] CON RETRAZO	[%] EN TIEMPO	[%] ANTICIPO
21599	11.6	23.8	64.7

Tabla 4.6 efectividad del proceso general.

Por su parte el CIS de las 246 quejas recibidas en el 2008, al igual que en el 2007 y 2006 la mayor cantidad fue referente a los Tiempos de Respuesta de los Trámites con 106 quejas (43.3%), seguida de las relativas al Servicio con 28 quejas (11%) y en tercer lugar las relacionadas a la Gestión con 25 quejas (10%). Véase tabla 4.10

	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE [%]
TIEMPO DE RESPUESTA	106	43
SERVICIO	28	11
GESTIÓN	25	10
PAGINA WEB	18	7
INFORMACION	10	4
ATENCIÓN TELEFONICA	11	4
TIEMPO DE ESPERA	9	4
HORARIO	6	2
E5	5	2
EXPEDIENTES ZOF	3	1
PAGO DE DERECHOS	2	1
LICENCIAS DE CAZA	2	1
VARIOS	21	9
TOTAL	246	100

Tabla 4.10 quejas de usuarios relacionados con sus trámites.

Con lo que es necesario dar seguimiento puntal a las áreas y de cómo llevan a cabo la forma de subir la información al SINAT, ya que el 46% de las quejas recibidas en el CIS son por retraso en la conclusión del trámite, el cual contrasta con el 11% que el SINAT reporta.

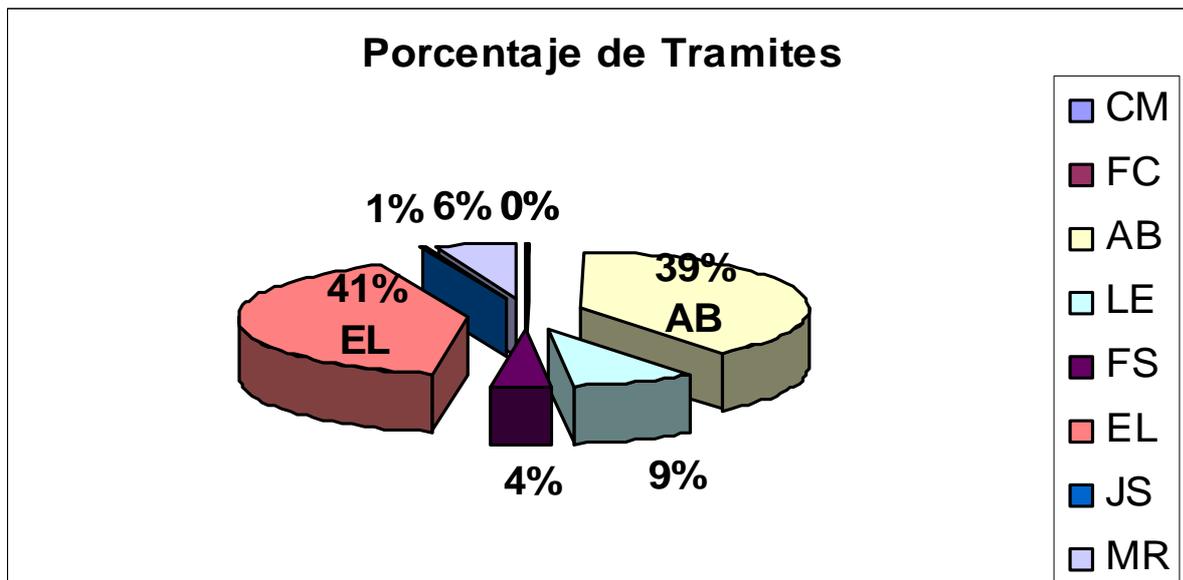
4.2.5 Identificar las cargas de trabajo.

A continuación se muestra en la siguiente tabla y grafica la carga de trabajo que tiene la DGVS, en la cual se detalla al área y departamento. Véase tabla 4.11 y grafica 4.2

Cargas de trabajo en el Proceso Actual de Gestión de Trámites de la DGVS

DIRECCIÓN	MANEJO		APROVECHAMIENTO						
DEPARTAMENTO	Carlos Mariche	Fernando Cortés	Aurora Bustamante	Lilia Estrada	Fernando Sánchez	Edgar Luque	Jonás Sánchez	Mauro Reyna	Total
N° de trámites (anual)	1	82	8365	1939	945	8894	151	1187	21,564
Porcentaje %	0.005	0.380	38.792	8.992	4.382	41.245	0.700	5.505	100
Personas a su cargo	1	2	3	6	4	9	6	8	39
Trámites/mes		6.833	697	162	79	741	13	99	1,797
Trámites/persona (anual)		41	2788	323	236	988	25	148	4,551
Trámites al mes /persona		3.417	232	27	20	82	2	12	379
Trámites al día/Persona		0.1708	12	1	1	4	0.1	1	18.96

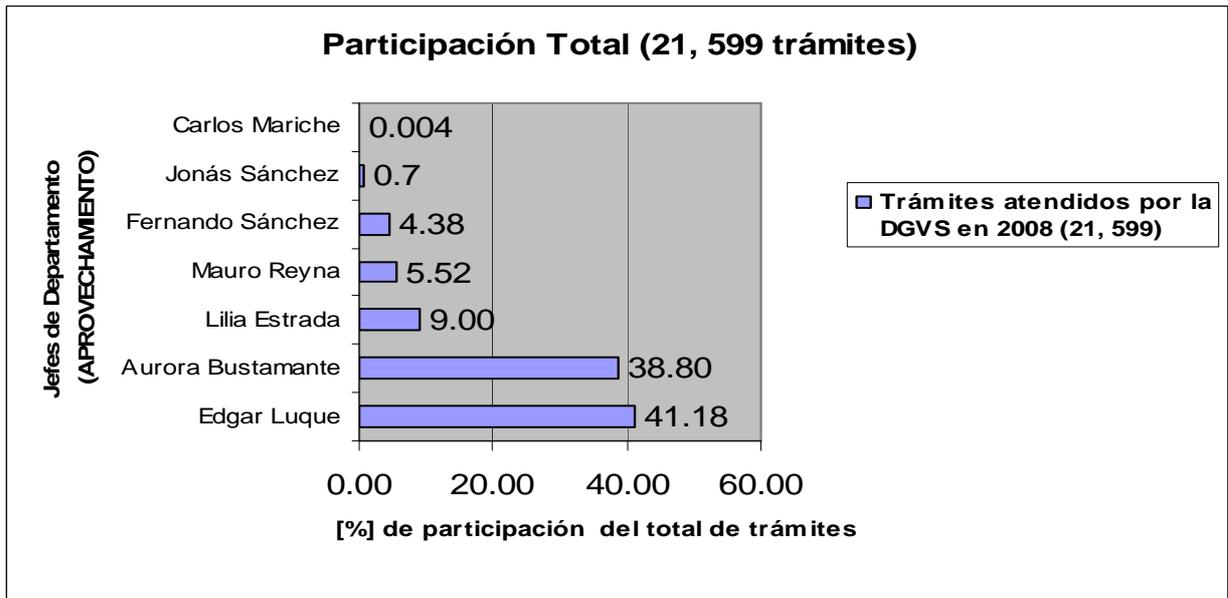
Tabla 4.11 cargas de trabajo en el proceso actual de gestión de trámites de la DGVS.



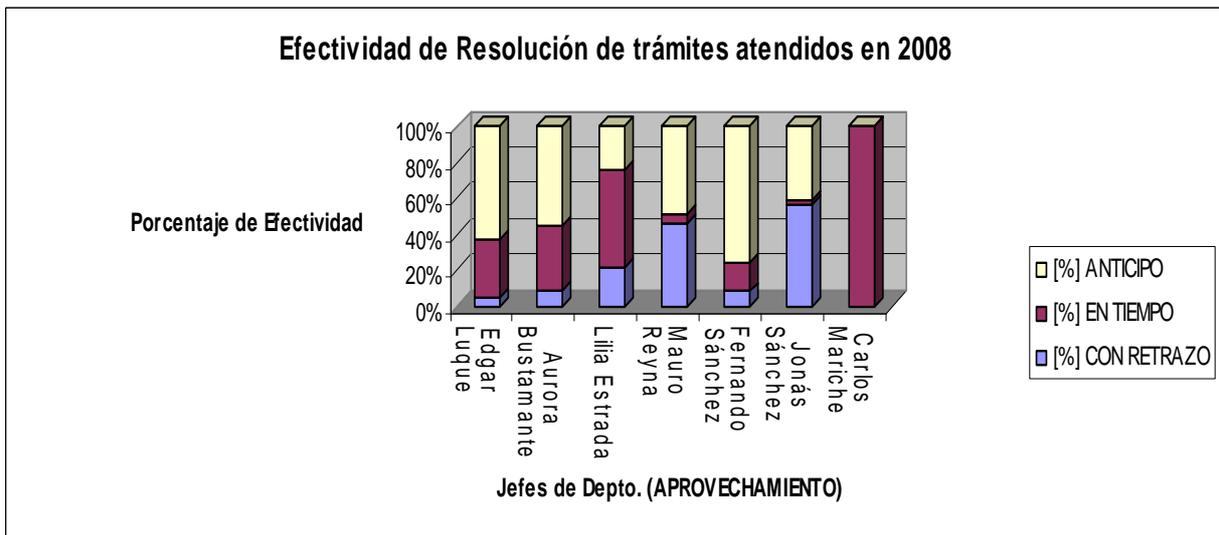
Grafica 4.2 cargas de trabajo por jefe de departamento.

4.2.6 Identificar el flujo de la información.

Para determinar el flujo de la información nos dimos a la tarea de evaluar la participación total de los diferentes departamentos que conforman la DGVS y con ello establecer la dirección que lleva a cabo el mayor número de trámites, estos resultados coinciden con todo lo analizado en los puntos anteriores y nos da un claro panorama de cómo se encuentra las actividades en la DGVS. Véase gráficas 4.3 y 4.4



Grafica 4.3 participación de tramites atendidos por jefe de departamento



Grafica 4.4 efectividad por jefe de departamento

4.3 ANALIZAR

Como se mencionó en el capítulo 1 de esta tesis, en la etapa de analizar es muy importante el manejo correcto de datos obtenidos en la etapa anterior (medir) para poder incorporar y emprender mejoras en el proceso; de esta manera llegar a una posible solución al problema sin perder de vista los objetivos principales en donde lo más importante es la satisfacción del cliente; en este caso, ofrecer un mejor servicio a los promoventes que atiende la DGVS.

En esta etapa, el análisis está definido a través del siguiente gráfico.

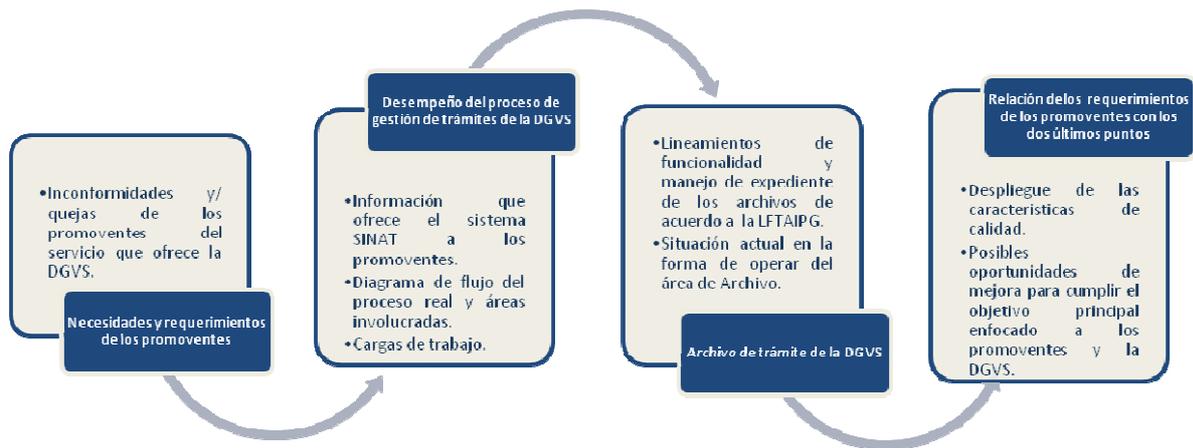
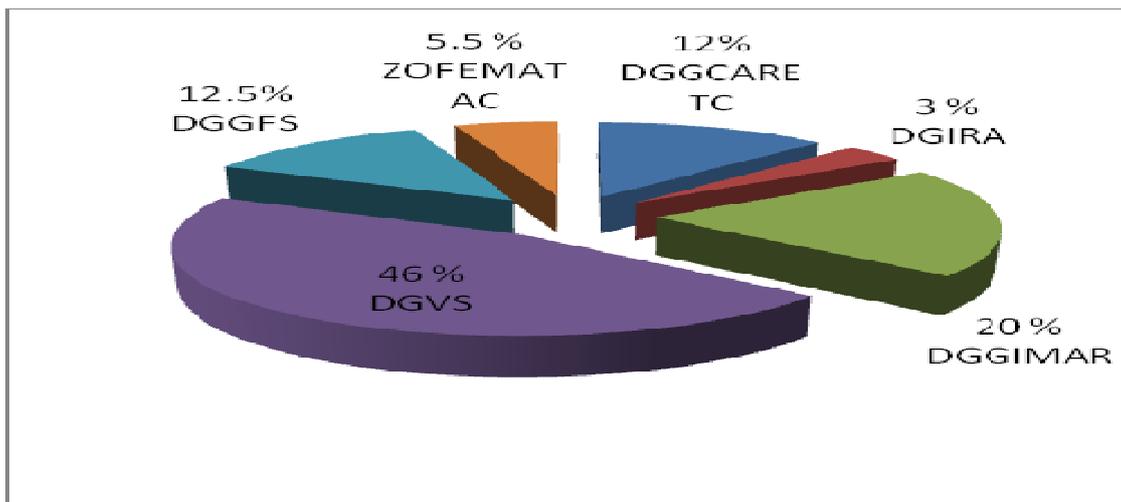


Figura 4.6. Proceso de análisis correspondiente a esta etapa analizar

Respetando el orden de la figura anterior 4.6, presentamos algunos indicadores que nos llamaron la atención en la etapa medir de la metodología. La tabla 4.1 (de la etapa definir) muestra que la DGVS es la dirección que cuenta con mayor demanda de usuarios que acuden a solicitar algún tipo de servicio, presentando un porcentaje de participación del 46% tal como lo refleja la siguiente gráfica:



Grafica 4.5 participación de las distintas direcciones correspondientes a la Semarnat.

Debido a la importancia y la gran participación que tiene esta Dirección, para con la ciudadanía que hace uso y manejo de la vida silvestre en general, y que realiza o solicita algún tipo de trámite, nos disponemos a investigar cuáles son las inconformidades más frecuentes por parte de los promoventes, esto con la finalidad de detectar las necesidades y requerimientos de los mismos. Para ello, ingresamos a la página Semarnat, en la cual encontramos la información mostrada en la tabla 3.8, la cual nos muestra que de las 246 quejas recibidas en el 2008, el 43.3% hacen referencia a los tiempos de respuesta de los trámites, el 11% al servicio recibido al pedir informes a cerca de los trámites, un 10% a la gestión que guarda cada trámite para obtener respuesta y finalmente un 7% haciendo referencia a la información que ofrece la página Web (SINAT), siendo estos porcentajes los más representativos al evaluar el desempeño de servicio por parte de la DGVS.

A partir de la información antes mostrada, surge la necesidad de preguntarnos dónde aparecen los cuellos de botella que retrasan el tiempo de resolución de los trámites atendidos.

En el siguiente gráfico mostramos de manera más ilustrada, la importancia de analizar el proceso de gestión de trámites definido en el diagrama 4.4

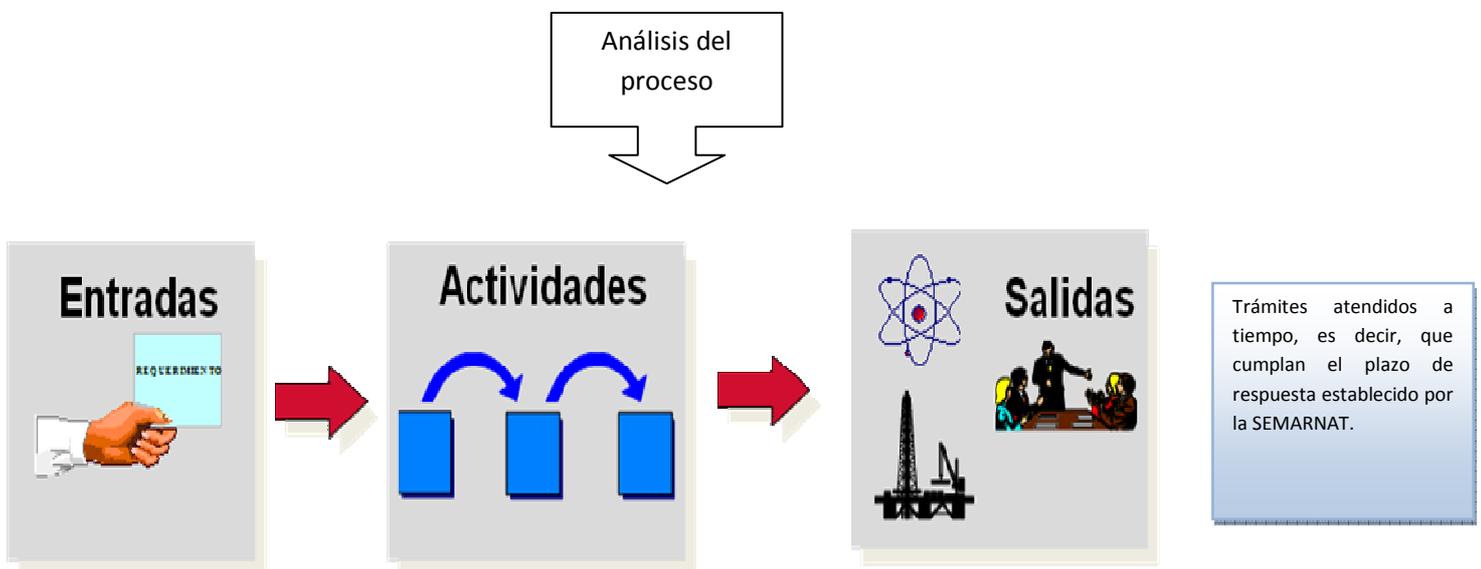


Figura 4.7 Importancia de analizar el proceso de gestión de trámites de la DGVS

Continuando con el orden de la figura 4.7 correspondiente a este capítulo nos disponemos a presentar y analizar el proceso general de trámites llevados a cabo para dar respuesta a un trámite mostrado en el diagrama 4.2, tal como se muestra en la tabla 4.12.

21 actividades promedio		
Cis	Áreas evaluadoras	Archivo de trámites

Tabla 4.12. Total de actividades llevadas a cabo para dar respuesta a un trámite

El cual muestra un total de 21 actividades en promedio, basándonos en la información proporcionada por el Sinat, aunque estos pasos varían de acuerdo al tipo de trámite solicitado, pero, tomamos como estándar esa cantidad basándonos en la tabla 4.2 donde refleja los tipos de trámites que tienen un porcentaje representativo de ineficiencia que en la mayoría se atienden de acuerdo al diagrama 4.2 teóricamente (aunque en realidad existe una gran diferencia al medir el total de actividades llevadas a cabo en el proceso real, es decir al medir las actividades reales en el análisis del proceso, tal como se muestra en el siguiente diagrama de flujo (diagrama 4.4).

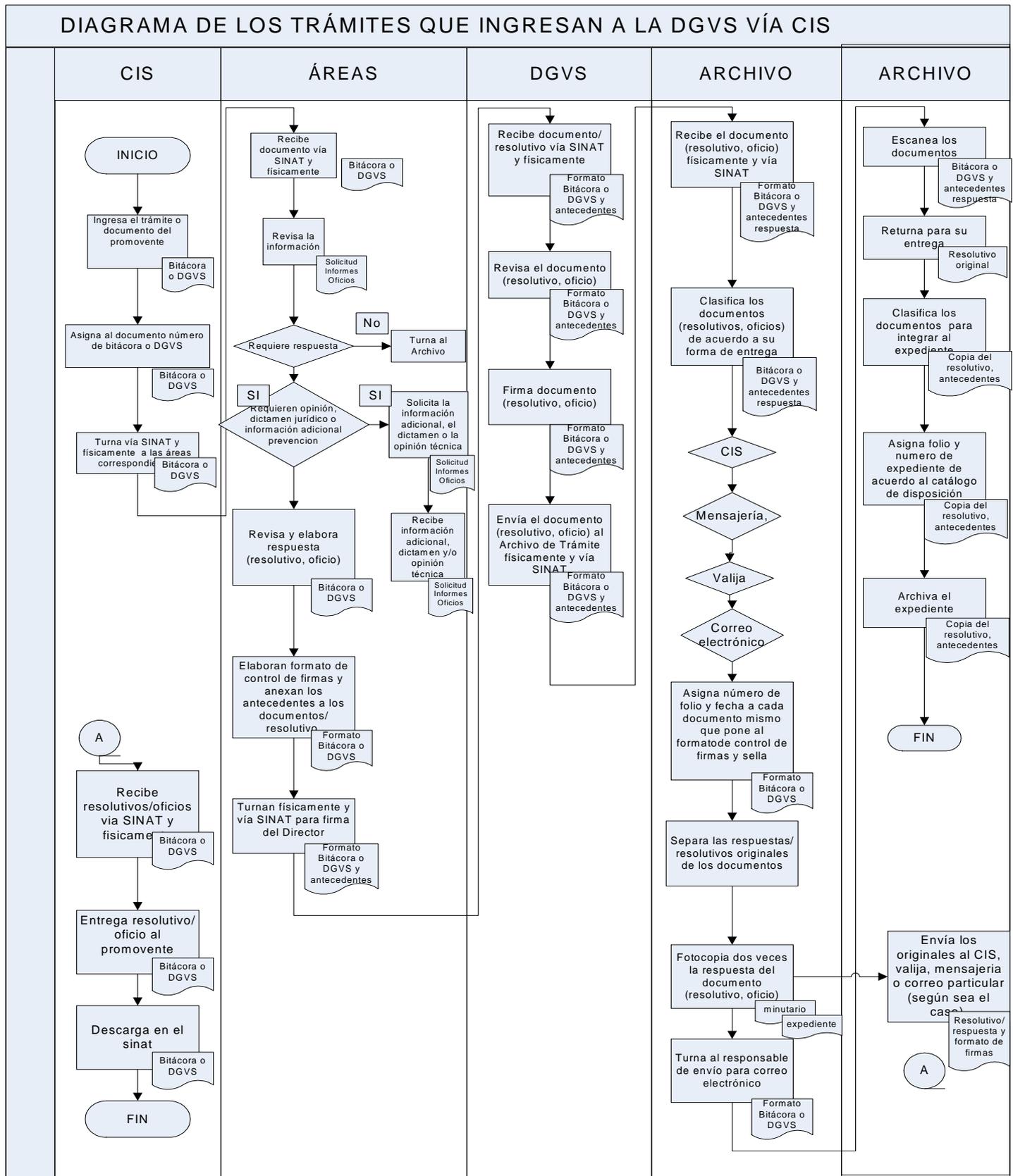


Diagrama 4.4 Proceso real de gestión de trámites de la DGVS

Como nos muestra el diagrama 4.4, existen dos áreas claves para que el proceso se lleve a cabo de manera eficiente, las cuales son las áreas evaluadoras y el archivo. Adentrándonos al análisis de la primera y analizando la información antes obtenida en la tabla 4.5 (efectividad por áreas) notamos que de los 21, 599 tramites atendidos por la DGVS el 99.6 % corresponde al área de aprovechamiento, el 0.4% al área de manejo integral y ningún trámite atendido por al área de conservación (cabe señalar que, solo por este año esta área no atendió ningún trámite, aunque en base a información anterior es mínimo el total de trámites que atiende esta área) en general este comportamiento se mantiene según datos históricos.

Siguiendo con el análisis del área de aprovechamiento que tiene una mayor participación de trámites atendidos, observamos lo siguiente:

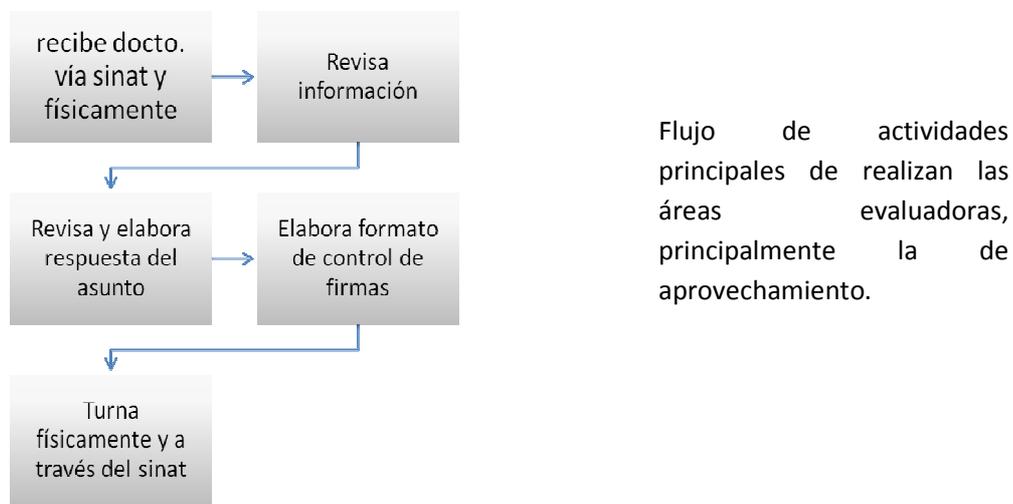


Figura 4.8 zoom de las actividades de manera general que realiza el área de aprovechamiento

Las actividades que requieren de mayor tiempo para dar respuesta al asunto ya sea permisos, registros, dictámenes, opiniones técnicas, certificados o autorizaciones para el manejo de ejemplares y derivados de vida silvestre son la de revisar la información y elaborar respuesta del asunto, para ello, se requiere consultar antecedentes si es que lo tiene del promovente para poder obtener una posible respuesta en el área de archivo, misma que tendría que ser fácil y rápido para poder tener acceso a esta.

En lo que respecta al personal involucrado en cada área tenemos lo siguiente, según el organigrama funcional de la DGVS actualmente se encuentra el siguiente personal:

DIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN DE LA VIDA SILVESTRE

<p>1 Director</p> <p>⇒ 2 asistentes</p> <p>2 Subdirectores</p> <p>➤ <u>Omar Rocha (subdirector 1)</u></p> <p>⇒ 2 asistentes</p> <p>⇒ 4 Colaboradores</p> <p>⇒ 4 Jefes de departamento con 4 personas a su cargo y 2 vacantes</p> <ul style="list-style-type: none">○ Un jefe de departamento sin personal a su cargo <p>➤ <u>Antonio González Origel (subdirector 2)</u></p> <p>⇒ 3 asistentes</p> <p>⇒ 2 Jefes de departamento</p> <ul style="list-style-type: none">○ Un jefe de departamento con 32 personas a su cargo y 2 vacantes

Tabla 4.13 personal que conforma la Dirección de conservación de la Vida Silvestre

DIRECCIÓN DE APROVECHAMIENTO DE LA VIDA SILVESTRE

<p>1 Director</p> <p>⇒ 3 asistentes</p> <p>3 Subdirectores</p> <p>➤ <u>Florentino Morales (Subdirector 1)</u></p> <p>⇒ 2 jefes de departamento con 14 personas a su cargo y una vacante</p> <p>➤ <u>José Alfredo de la Torre (Subdirector 2)</u></p> <p>⇒ 2 jefes de departamento con 9 personas a su cargo</p> <p>➤ <u>Miguel Ángel Cobian (Subdirector 3)</u></p> <p>⇒ 5 asistentes</p> <p>2 jefes de departamento con 13 personas a su cargo</p>
--

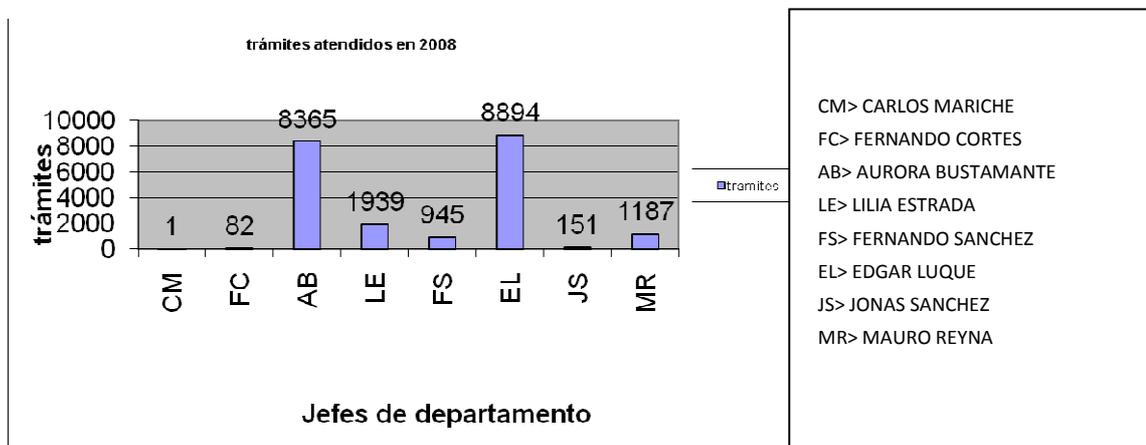
Tabla 4.14. Personal que conforma la Dirección de Aprovechamiento de la Vida Silvestre

DIRECCIÓN DE MANEJO INTEGRAL DE LA VIDA SILVESTRE

1 Director
3 Subdirectores
➤ <u>Martha Lucia Fernández (Subdirector 1)</u>
⇒ 11 asistentes y una vacante
⇒ 2 jefes de departamento con 3 asistentes 11 personas a su cargo
➤ <u>María Eugenia Mondragón (subdirector 2)</u>
⇒ 2 jefes de departamento con 8 personas a su cargo
➤ <u>Leonel Francisco Medrano (Subdirector 3)</u>
⇒ Un colaborador y una vacante
⇒ 1 jefe de departamento

Tabla 4.15. Personal que conforma la Dirección de Manejo Integral de la Vida Silvestre

En la siguiente grafica podemos observar los jefes de departamento y la cantidad de trámites que atiende cada uno de ellos con su respectivo personal a cargo.



Grafica 4.4 cargas de trabajo por jefe de departamento.

De acuerdo a la información de la grafica 4.4 surge la inquietud de ver, con cuanto personal cuenta cada jefe de departamento para atender la demanda de trámites ingresados y dar una posible respuesta a éstos y obtuvimos lo siguiente:

DIRECCIÓN	CONSERVACIÓN		APROVECHAMIENTO						Total
	Jefes de Depto.		Jefes de Depto.						
	CM	FC	AB	LE	FS	EL	JS	MR	
Nº de trámites (anual)	1	82	8365	1939	945	8894	151	1187	21564
Porcentaje %	0.0	0.4	38.8	9.0	4.4	41.2	0.7	5.5	100.0
Personas a su cargo	1	2	3	6	4	9	6	8	39
Trámites/mes		6.833	697	162	79	741	13	99	1797
Trámites/persona (anual)		41	2788	323	236	988	25	148	4551
Trámites al mes /persona		3.417	232	27	20	82	2	12	379.209
Trámites al día/persona		0.1708	12	1	1	4	0.1	1	18.956

Tabla 4.16 cargas de trabajo por Dirección.

Como podemos ver en la tabla 4.16, AB y EL son los jefes de departamento que atienden un mayor número de tramites por día en promedio, los cuales tienen 3 y 9 personas a su cargo, respectivamente. Lo que nos lleva a hacernos las siguientes preguntas, considerando que existen aproximadamente 60 tipos de trámites que atiende la DGVS y que no todos tienen o requieren respuesta, algunos solo son entregas como reportes e informes, éstos tipos de trámites solo necesitan ser recibidos y no requieren de mayor tiempo, solo los revisa el jefe de departamento y los envía a archivo para anexarlo a su expediente si es que los tiene, sino, abrir uno nuevo. De ahí que surgen las siguientes preguntas:

¿Qué tipo de trámites atiende cada jefe de departamento? Que existe una gran diferencia de trámites atendidos, según la tabla 4.5.

¿Cuánto tiempo se lleva cada tipo de trámite en obtener una posible respuesta?

¿Por qué existe esa diferencia de cargas de trabajo en los jefes de departamento? en relación con el personal que tienen a su cargo.

¿Qué otras actividades se realizan en las áreas que tienen de 4 a 8 personas a cargo? las cuales al parecer atienden un trámite por día/persona.

¿Cómo es que existen retrasos en las áreas en cuanto a subir información de turnado a otras áreas al sistema SINAT? Considerando las cargas de trabajo de la tabla 4.5 y el personal correspondiente a cada área, esta pregunta presentada como uno de los problemas claves en la gestión del proceso.

A continuación el siguiente diagrama muestra las posibles causas por las cuales existe retraso al momento de subir la información al SINAT.

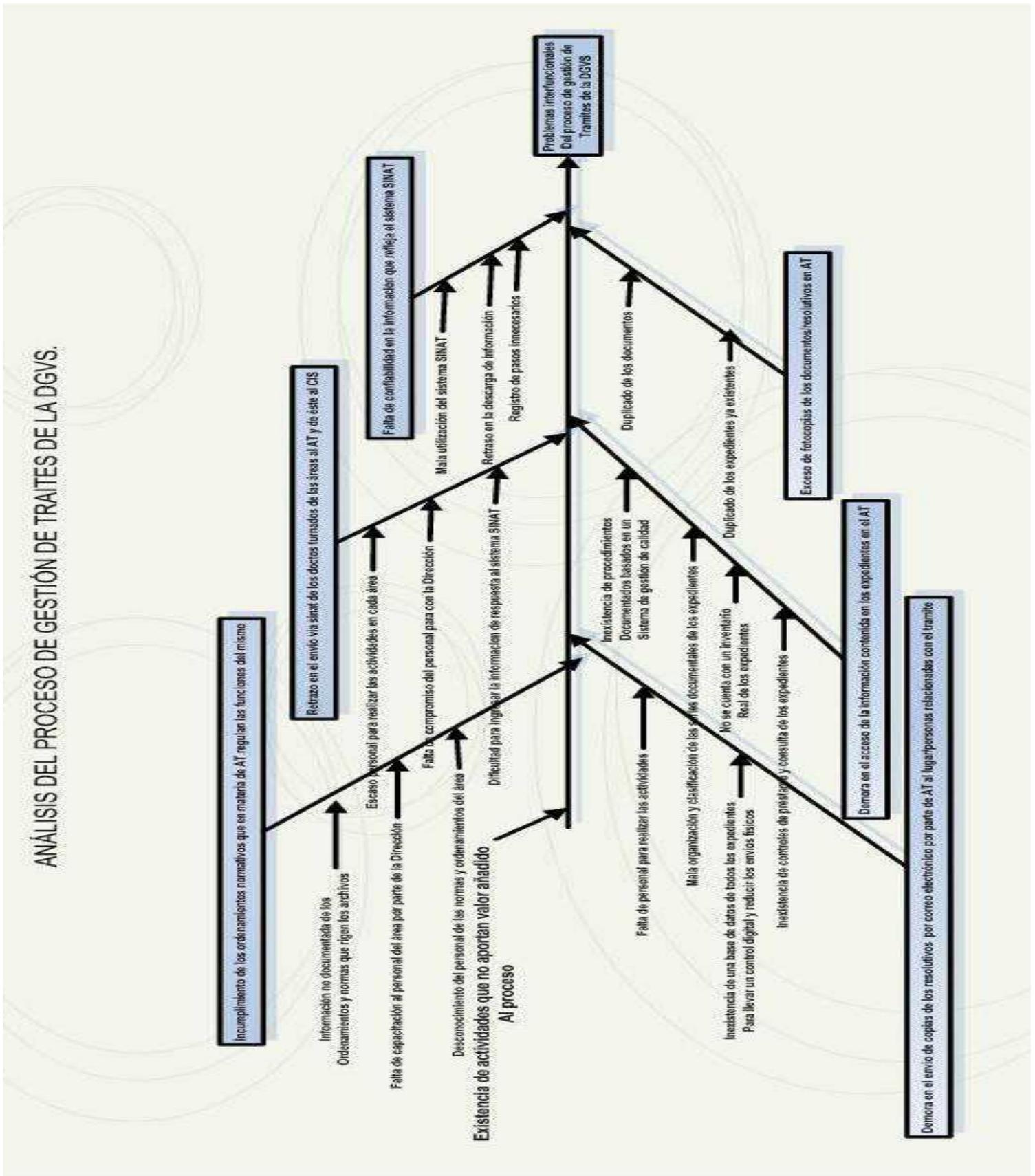


Figura 4.9. Diagrama causa-efecto de las posibles causas que podrían intervenir en la eficacia del proceso.

4.3.1 CASO SINAT

Dentro de los controles con que cuenta la SEMARNAT, se tiene el SINAT (Sistema Nacional de Trámites) el cual su función principal es medir la eficiencia de respuesta a los trámites ingresados a través del CIS, y éste último un modelo de servicio integral de la gestión ambiental, que ofrece atención, recepción, respuesta de todos los trámites y servicios en materia de vida silvestre y demás direcciones, con el objetivo de hacer más eficiente el proceso y además más transparente, tanto para la dirección y los promoventes.

Es conveniente aclarar que el flujo de actividades se obtuvo de este sistema, mismos que utilizamos para realizar el diagrama correspondiente al proceso general de trámites de la DGVS.

A continuación mostramos la presentación de la página Web correspondiente a cada trámite que los ciudadanos van a solicitar tal y como aparece en la página electrónica a través del sistema sinat y como lo establece el *ACUERDO POR EL QUE SE CREA Y ESTABLECEN LAS BASES DE FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA NACIONAL DE TRÁMITES DE LA SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES*. En el Capítulo I de las Disposiciones Generales. **ARTÍCULO 1.-** Se crea el Sistema Nacional de Trámites de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales, como una herramienta informática para la recepción, seguimiento, evaluación y control de los trámites que ingresan a la dependencia, con el objeto de:

- I. Promover la eficiencia y digitalización en la recepción, análisis y resolución de los trámites, y
- II. Que el usuario conozca la situación y etapa del procedimiento del trámite solicitado a la SEMARNAT.

La siguiente presentación es el caso de un promovente el cual llegó a la DGVS a solicitar



Figura 4.10 Estado actual del trámite de un promovente, así como el diagrama de flujo seguido para su respuesta.

Fuente Grafico <http://www.semarnat.gob.mx/pages/consultatutramite.aspx>

HISTORIAL:

	Fecha	Situación
1.-	14/01/2009	RECEPCION DEL TRAMITE EN, VENTANILLA (DFED-VT-D10)
2.-	14/01/2009	ENVO AL AREA CORRESPONDIENTE (DFED-DVS-D10)
3.-	15/01/2009	RECEPCION DEL TRAMITE EN EL AREA CORRESPONDIENTE (DFED-DVS-D10)
4.-	15/01/2009	ENVO DE OFICIO COMPETENCIA DE OFICINAS CENTRALES PARA RUBRICA (DFED-SUBDF-D10)
5.-	16/01/2009	OFICIOS DE TURNADO A OFICINAS CENTRALES, PARA RUBRICA (DFED-SUBDF-D10)
6.-	16/01/2009	OFICIOS DE TURNADO A OFICINAS CENTRALES, RUBRICADO PARA FIRMA (DFED-DF-D10)
7.-	19/01/2009	OFICIO DE TURNADO A OFICINAS CENTRALES, EN FIRMA (DFED-DF-D10)
8.-	19/01/2009	TRÁMITE ENVIADO AL CIS PARA TURNADO A OFICINAS CENTRALES (DFED-VT-D10)
9.-	20/01/2009	TRÁMITE POR TURNAR A OFICINAS CENTRALES (DFED-VT-D10)
10.-	20/01/2009	TRÁMITES TURNADOS A OFICINAS CENTRALES (SGPA-DMD)
11.-	23/01/2009	RECEPCION DEL TRAMITE EN, VENTANILLA (SGPA-DMD)
12.-	23/01/2009	ENVO AL AREA CORRESPONDIENTE (SGPA-DARVL)
13.-	27/01/2009	RECEPCION DE LA INFORMACION POR EL JEFE DE DEPARTAMENTO (SGPA-DARVL)
14.-	27/01/2009	REVISION DE LA DOCUMENTACION ENVIADA POR CIS (SGPA-DARVL)
15.-	27/01/2009	ENVO A, VENTANILLA DE SOLICITUD DE INFORMACION ADICIONAL (SGPA-DMD)
16.-	27/01/2009	RECEPCION EN, VENTANILLA DE SOLICITUD DE INFORMACION ADICIONAL (SGPA-DMD)
17.-	27/01/2009	ENVO AL AREA CORRESPONDIENTE (SGPA-DARVL)
18.-	27/01/2009	RECEPCION DE LA INFORMACION POR EL JEFE DE DEPARTAMENTO (SGPA-DARVL)
19.-	27/01/2009	REVISION DE LA DOCUMENTACION ENVIADA POR CIS (SGPA-DARVL)
20.-	27/01/2009	ENVO A, VENTANILLA DE SOLICITUD DE INFORMACION ADICIONAL (SGPA-DMD)
21.-	27/01/2009	RECEPCION EN, VENTANILLA DE SOLICITUD DE INFORMACION ADICIONAL (SGPA-DMD)
22.-	28/01/2009	ENVO AL AREA CORRESPONDIENTE (SGPA-DARVL)
23.-	29/01/2009	RECEPCION DE LA INFORMACION POR EL JEFE DE DEPARTAMENTO (SGPA-DARVL)
24.-	29/01/2009	REVISION DE LA DOCUMENTACION ENVIADA POR CIS (SGPA-DARVL)
25.-	29/01/2009	ENVO A ARCHIVO (SGPA-DAD)
26.-	04/02/2009	RECEPCION DE TRAMITES CONCLUIDOS (SGPA-DAD)
27.-	04/02/2009	CONCLUSION (SGPA-AVS)

Fecha de última actualización: 10/Marzo/2009

Figura 4.11 Historial de los movimientos, así como las áreas y fechas en las que se realizó cada actividad.

Fuente Grafico <http://www.semarnat.gob.mx/pages/consultatutramite.aspx>

La información que aparece en la figura 4.10 es necesaria, tal y como lo indica el ARTÍCULO 4 (Capítulo II; Del Contenido del SINAT) el SINAT contendrá la siguiente información:

- I. Identificación del trámite, que serán obtenidos directamente del RFTS, sin ninguna modificación:
 - a) Homo clave del trámite;
 - b) Nombre del trámite;
 - c) Datos y documentos que se le solicitan al particular para presentar su trámite;
 - d) Términos de ley para responder el trámite por parte de la autoridad;
 - e) En caso de aplicar, afirmativa o negativa ficta;
 - f) Plazo de prevención con su fundamento;
 - g) Plazo para entregar información faltante, en su caso;

- h) Periodo de Presentación del trámite, en su caso;
- i) Nombre del formato, en su caso;
- j) Vigencia del Trámite, en su caso;
- k) Monto de derechos, en su caso, y
- l) Criterios para la resolución de trámites.

II. Recepción de trámites:

- a) Datos personales del promovente del trámite o, en su caso, el representante legal;
- b) Número de Bitácora;
- c) Fecha de la presentación del trámite;
- d) Registro Único de Personas Acreditadas, en su caso;
- e) Nombre del servidor público responsables de la recepción del trámite;
- f) Fecha de recepción y turno entre las diferentes etapas del procedimiento, y
- g) Nombre de los servidores públicos responsables en cada etapa del trámite y tiempo bajo su custodia.

III. Seguimiento de trámites ingresados:

- a) Información generada en cada etapa del procedimiento, que será ingresado en el SINAT por la unidad administrativa responsable del trámite.

Sin embargo, el historial que presenta la página de la Semarnat lo hace muy detalladamente en cuanto a la información que le brinda al promovente lo cual creemos que al ciudadano no le interesaría mucho saber y/o conocer todos los movimientos que realizan al dar respuesta a su trámite, él como cualquier otro, esperaría que su trámite o asunto se resuelva lo más pronto posible. Entonces estos 27 movimientos presentados estarían sobrando en la información que se le da al promovente, por otro lado si es importante que se tenga presente como información interna de la dependencia para mantener un estándar del total de movimientos que se realizan al dar solución a un tipo de trámite y mantener un control y de esta manera observar las variabilidades existentes.

Cabe mencionar que la información presentada en la figura 3.4 no es un reflejo muy confiable del proceso de gestión del trámite, debido a que la mayoría de las veces las áreas por las que pasa el trámite no suben la información al SINAT de manera oportuna, por tal motivo la situación del trámite no es un reflejo real de dicha situación y esto causa que cuando el promovente consulta la situación de su trámite aparezca en el SINAT un retraso inexistente, excediendo el tiempo establecido para una posible respuesta.

4.3.2 ANÁLISIS DEL ÁREA DEL ARCHIVO DE TRÁMITE.

Ahora nos enfocaremos al área del archivo de trámite de la DGVS, la cual como ya lo mencionamos es un área que es importante analizar puesto que existe la posibilidad de estar incumpliendo algunos lineamientos expedidos por la LFTAIPG y además de presentar algunos cuellos de botella durante la gestión del proceso general de trámite.

Por otra parte, en la administración documental un programa completo de administración de documentos, no se limita a clasificarlos, facilitar su recuperación y eliminarlos llegado el momento, sino que va más allá, implica un esfuerzo sostenido de planificación, debe responder a las expectativas de los emisores y receptores que son quienes justifican la existencia de los documentos.



Figura 4.12. Importancia del área de archivo de trámite de la DGVS.

Los objetivos de este análisis son:

- Asegurar una adecuada organización y administración documental.
- Mejorar los procedimientos de organización archivística y recuperación de los documentos.
- Lograr un abatimiento de costos en lo que respecta al almacenamiento en los archivos.
- Asegurar las tareas archivísticas.
- Cumplir su función administrativa: proporcionar servicios.
- Conseguir economía y eficacia en la creación, mantenimiento, uso y disposición de los documentos.
- Satisfacer las necesidades administrativas de la Dirección General de Vida Silvestre.

El análisis lo presentamos de la siguiente forma:

- Lineamientos generales para la organización y conservación de los archivos de las dependencias y entidades de la Administración pública gubernamental.
- Situación actual física de operación del archivo de trámite.
- Análisis de operación del archivo como un área relevante en el proceso de gestión de trámites de la DGVS.

A continuación presentamos algunos lineamientos relacionados con los archivos de las dependencias expedidos por la LFTAIPG y algunos artículos relacionados a la organización y conservación de éstos.

Lineamientos para la organización de archivos

Artículo 42. El Archivo General de la Nación, en coordinación con el Instituto, expedirá los lineamientos que contengan los criterios para la organización, conservación y adecuado funcionamiento de los archivos de las dependencias y entidades.

Artículo 43. Cuando la especialidad de la información o de la unidad administrativa lo requiera, los Comités establecerán criterios específicos para la organización y conservación de los archivos de las dependencias y entidades, siempre que no se contravengan los lineamientos expedidos conforme al artículo anterior. Dichos criterios y su justificación deberán publicarse en el sitio de Internet de las dependencias y entidades, dentro de los diez días hábiles siguientes a que se emitan o modifiquen.

Artículo 44. Todo documento en posesión de las dependencias y entidades formará parte de un sistema de archivos de conformidad con los lineamientos y criterios a que se refiere este capítulo; dicho sistema incluirá al menos, los procesos para el registro o captura, la descripción desde el grupo general, subgrupo y expediente, archivo, preservación, uso y disposición final, entre otros que resulten relevantes.

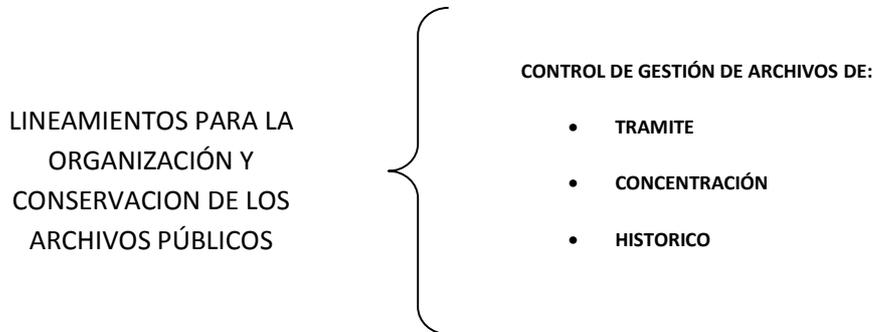
Artículo 45. Los actos y procedimientos que se encuentren en trámite ante las unidades administrativas de las dependencias y entidades, así como las resoluciones definitivas que se adopten por éstas, deberán contar con la documentación que los sustente.

Artículo 46. De conformidad con los lineamientos a que se refiere el artículo 42 de este Reglamento, los Comités elaborarán un programa que contendrá una guía simple de la organización de los archivos de la dependencia o entidad, con el objeto de facilitar la obtención y acceso a la información pública. Dicha guía se actualizará anualmente y deberá incluir las medidas necesarias para custodia y conservación de los archivos. Asimismo, los Comités supervisarán la aplicación de los lineamientos o criterios a que se refiere este capítulo.

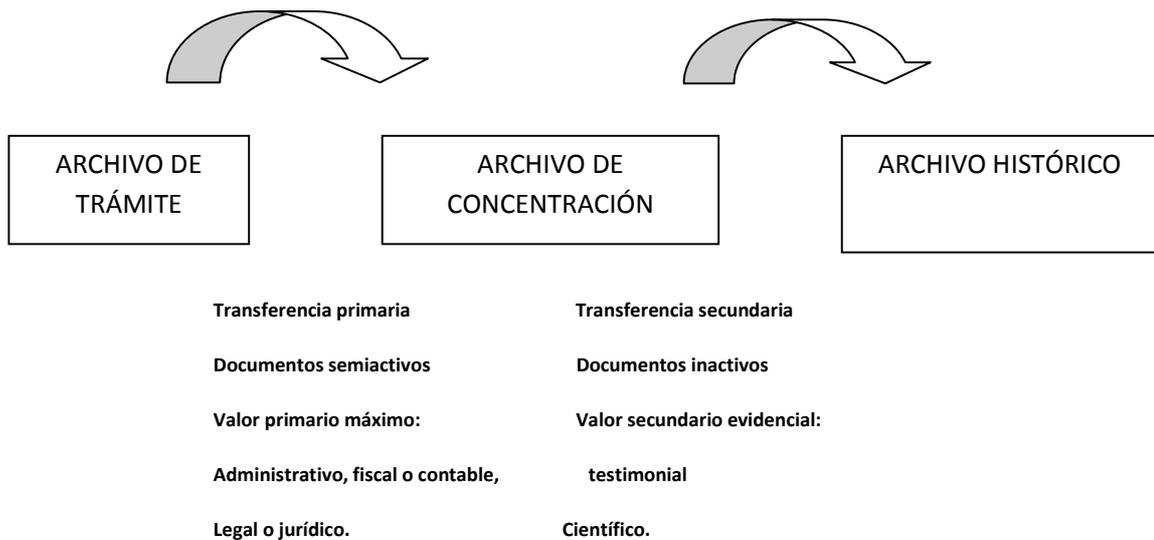
Con el objeto de asegurar la disponibilidad, localización expedita, la integridad y la conservación de los documentos de archivo que poseen las dependencias y entidades, los *Lineamientos Generales para la Organización y Conservación de Archivos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal*, establecen una estructura que a continuación se enuncia.

4.3.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL ARCHIVO DE TRÁMITE

Estructura organizacional de archivos de trámite.



Ciclo vital de los documentos.



Ciclo que siguen los documentos de los archivos.

Ley Federal de Responsabilidad Administrativa de los Servidores Públicos

Artículo 8. Todo servidor público tendrá las siguientes obligaciones:

Fracción V. Custodiar y cuidar la documentación e información que por razón de su empleo, cargo o comisión, tenga bajo su responsabilidad, e impedir o evitar su uso, sustracción, destrucción, ocultamiento o inutilización indebidos.

Código penal para el Distrito Federal en materia de fuero común para toda la República en materia del fuero federal.

Artículo 214. Comete el delito de ejercicio indebido del servicio público, el servidor público que:

Fracción IV. Por sí o interpósita persona, sustraiga, destruya, oculte, utilice ilícitamente la información o documentación que se encuentre bajo su custodia o a la cual tenga acceso, o de la que tenga conocimiento en virtud de su empleo, a cargo o comisión.

Transferencias primarias al Archivo de Concentración

- Los únicos que podrán autorizar Transferencias Primarias al Archivo de Concentración serán los responsables de los Archivos de Trámite.
- La Dirección de Administración de Documentos y Modernización, a través de la Subdirección de Archivo de Trámite e Histórico, coordinará las acciones de los Archivos de Trámite de la SEMARNAT.
- La Dirección de Administración de Documentos y Modernización establecerá y desarrollará un programa de capacitación y asesoría archivística para la SEMARNAT, a través de la Subdirección de Archivo de Trámite e Histórico.

Beneficios de un sistema de archivos:

- Transparencia y rendición de cuentas.
- Acceso a la información.
- Organización: disponibilidad, integridad, conservación y custodia.
- Eliminación de documentación innecesaria.

Funciones principales de un archivo de trámite.

- Integrar expedientes.
- Auxiliar en la elaboración del cuadro de clasificación archivística y catálogo de disposición documental.
- Conservar la documentación que se encuentra activa.
- Elaborar inventarios de transferencia a archivos de concentración.
- Valorar la documentación para transferir, los que procedan al archivo de concentración.

Actividades principales:

- Recepción, despacho y control de la correspondencia.
- Seguimiento de documentos de trámite
- Organización y control de expedientes
- Valoración y préstamo de expedientes
- Monitoreo de las vigencias documentales (transferencias primarias a archivo de concentración).

- ⇒ La información es un valor que debemos conservar, clasificar y depurar en su momento.
- ⇒ Cada unidad administrativa es responsable de la generación y administración de la información.
- ⇒ Los responsables de los Archivos de trámite, concentración e históricos, son junto con la unidad de acceso, las personas facultadas para vigilar el cumplimiento de los procedimientos y criterios en materia de organización de archivos.

La información anterior resalta las funciones y actividades principales que debe realizar el Archivo de trámite de cualquier unidad administrativa o dependencia, misma que será comparada con las que realiza el Archivo de trámite de la DGVS a fin de garantizar los cumplimientos de la LFTAIPG, así como sus lineamientos para el préstamo de expedientes activos y demás ordenamientos legales del Archivo de trámite.

4.3.4 SITUACIÓN ACTUAL FÍSICA DE OPERACIÓN DEL ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.

En el capítulo 2 de esta tesis (antecedentes del archivo de trámite de la DGVS) presentamos el ordenamiento físico y metodológico de los expedientes y pudimos observar a través de este diagnóstico que esta área no se encuentra en condiciones aceptables y están fuera de los lineamientos y disposiciones emitidos por la LFTAIPG de acuerdo a los lineamientos también mencionados anteriormente. En esta etapa, solo nos disponemos a presentar los lineamientos emitidos por la LFTAIPG y tenerlos presentes al presentar los cambios o propuestas en la etapa posterior de la metodología aplicada (DMAIC).

A continuación presentamos el lay out del archivo de trámite, en el cual se encuentran las diferentes series documentales presentadas en la tabla 4.9

UBICACIÓN ACTUAL DE LAS SERIES DOCUMENTALES EN EL ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS

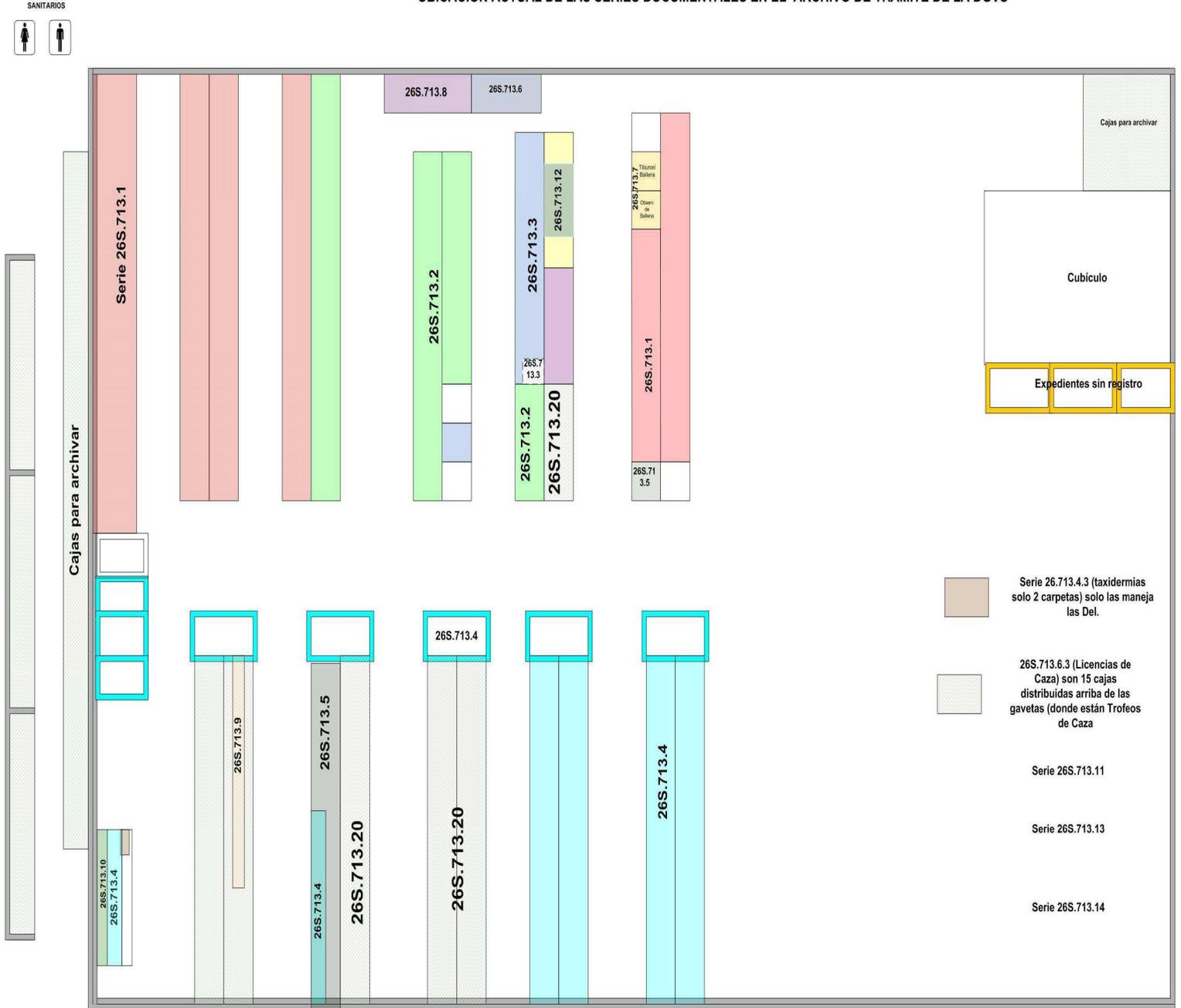


Figura 4.13. Lay out actual de las series documentales del archivo de trámite de la DGVS

En la figura 4.13 observamos las series documentales del archivo, en donde cada color corresponde a una serie documental. Como podemos ver, no existe un orden establecido en las series, tal como lo marca el artículo 47 de los lineamientos para la organización de archivos, lo cual implica no poder acceder o localizar de manera rápida un expediente, además no cuenta con un lay out del área en donde se muestre la ubicación de cada serie documental para facilitar el acceso a la información.

Capítulo 4. Aplicación de la Metodología DMAIC al Proceso de Gestión de Trámites de la DGVS

Por lo que pudimos observar solo el 37 % aproximadamente de los expedientes se encuentra actualmente identificado, ordenado, archivado y de fácil localización, el resto tendría que ser reacomodado según las series documentales correspondientes.

En esta área no existe ningún procedimiento documentado que regule las operaciones que se realizan durante el proceso de archivado.

A través del diagnóstico realizado y presentado en el capítulo 1, se realizó un análisis de fortalezas y oportunidades, y pudimos apreciar las deficiencias y oportunidades con las que cuenta esta área, además se intentó implementar un sistema (sistema ONE Base) con la finalidad de digitalizar todos los expedientes, pero no se culminó debido a la falta de recursos con los que contaba la institución en ese entonces el archivo de trámite, tales como, mano de obra, recursos económicos y materiales.

No existe un mecanismo que monitoree los expedientes una vez que son solicitados por parte del personal administrativo interno, reportes de préstamo y de fotocopiado, con el objeto para la toma de decisiones.

Las imágenes muestran como algunos expedientes se encuentran en áreas inseguras, algunos de éstos su vigencia ya esta caducada por lo que se deberían ser enviados al archivo de concentración, pero no existe un procedimiento para el envío, esperando a que el responsable de este último se los lleve, mientras se mantienen en cajas de cartón y en malas condiciones físicas.

Los expedientes se encuentran archivados en carpetas, en las cuales pueden existir uno o varios expedientes de un mismo promovente y hay algunas que ya no caben expedientes y aun así se anexan, con el riesgo a ser extraviados al no quedar en condiciones perfectas de archivado.



Foto 1



Foto 2



Foto 3

En la parte de abajo podemos ver las carpetas utilizadas para los expedientes.



Foto 1



Foto 2

En esta parte, realizamos un resumen de la situación actual física en la que se encuentra el archivo de trámite de la DGVS:



Foto 1



Foto 2

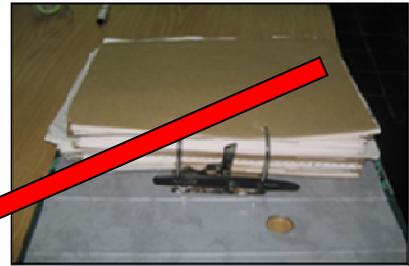


Foto 3

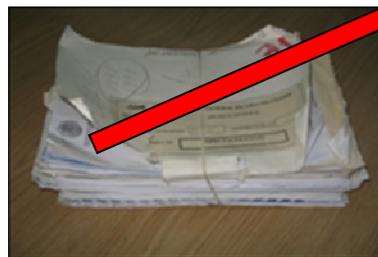


Foto 4



Foto 5

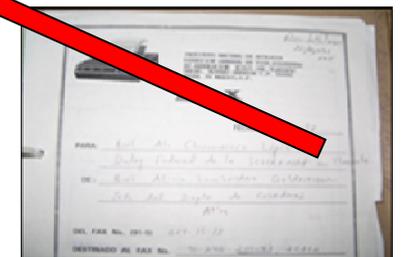


Foto 6

COMO SE ENCUENTRA:

- Expedientes en desorden y localizados en distintas partes ajenas del Archivo de Trámite de la DGVS.
- Expedientes archivados en carpetas, con riesgo de dañarse físicamente.
- Legajos de expedientes sin formato de identificación o sin folder.
- Expedientes separados con objetos inapropiados para su resguardo (ligas, clips, grapas, etc.).
- Exceso de fotocopias de expedientes innecesarios.
- Expedientes que ya cumplieron su plazo de conservación en Archivo de Trámite y deberían de estar en AC.

RIESGOS

- Extravío de expedientes.
- Maltrato físico de los expedientes.
- Identificación de expedientes ineficiente.
- Demora en el acceso a la información de los expedientes para su consulta.
- Variabilidad en el inventario real de expedientes.
- Conservar expedientes que deberían estar en Archivo de concentración.
- Integración ineficiente y resguardo inseguro de los expedientes.

QUE INCUMPLEN:

- LFTAIPG
- Ley Federal de Responsabilidad Administrativa de los Servidores Públicos

Artículo 8. Fracción V. Custodiar y cuidar la documentación e información que por razón de su empleo, cargo o comisión, tenga bajo su responsabilidad, e impedir o evitar su uso, sustracción, destrucción, ocultamiento o inutilización indebidos.

- Código penal para el Distrito Federal en materia de fuero común para toda la República en materia del fuero federal.

Artículo 214.Fracción IV. Por sí o interpósita persona, sustraiga, destruya, oculte, utilice ilícitamente la información o documentación que se encuentre bajo su custodia o a la cual tenga acceso, o de la que tenga conocimiento en virtud de su empleo, a cargo o comisión.

4.3.5 PROGRAMA EMERGENTE PARA ORGANIZACIÓN Y CONTROL DEL ARCHIVO.

Etapa 1. Ordenar, Identificar y Clasificar.

- Mano de obra masiva para ordenar, identificar, clasificar.
- Orden físico.

Etapa 2. Evaluar controles internos, alcances, métodos, procedimientos: definir, directorios administradores módulos dominios privilegios de usuario, catálogo de información.

- Interacción del Departamento de Sistemas.
- Interacción del Departamento de Gestión y Manejo Documental.
- DGTI.
- Recolección de requerimientos de usuarios.

Etapa 3. Digitalizar los expedientes incorporando la información necesaria para poder ubicarla a través de un buscador.

PARTE OPERATIVA DEL ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.

Basándonos en el diagrama 4.4 de este capítulo observamos las actividades que realiza el Archivo de Tramite, además de realizar algunas otras que están fuera de sus funciones estipuladas en los lineamientos generales de los archivos de trámite antes mencionadas, estas actividades se muestran a continuación:

- Asignación de folios y fechas por cada uno de los documentos generados en la DGVS,
- Fotocopiado de los documentos
- Envío de copias por correo electrónico.
- Detección de documentos no conformes.
- Envío de mensajera de trámites.

De los pocos controles con los que contaba el archivo, pudimos obtener y analizar los siguientes datos, obteniendo la siguiente información. En la siguiente tabla mostramos todos los resolutivos que ingresan al archivo, así como la relación de actividades realizadas tomando en cuenta el personal:

2008	N. FOLIO	TOTAL DE RESOLUTIVOS
ENERO	1 - 527	528
FEBRERO	528 - 1150	623
MARZO	1151 - 1700	550
ABRIL	1701 - 2605	905
MAYO	2606- 3337	732
JUNIO	3338 - 4042	705
JULIO	4043 - 5030	988
AGOSTO	5031 - 5787	757
SEPTIEMBRE	5788 - 6800	1013
OCTUBRE	6801- 7893	1093
NOVIEMBRE	7894 - 8808	915
DICIEMBRE	8809 - 9774	965
TOTAL		9774

Tabla 4.17 resolutivos ingresados en 2008

De acuerdo a la información obtenida del Minutario de Archivo de Trámite de la DGVS:

En el 2008 ingresaron 9774 resolutivos, mismos que tienen que fotocopiar físicamente, escanearse, y enviarse por correo electrónico. cabe mencionar que estas actividades las realiza el personal que se muestra en la tabla 4.7 que son 4 personas las cuales si tomamos en cuenta que parte de este personal es sindicalizado y no cubre el horario completo además de contar con otros eventuales y tomando en cuenta que se le asignan actividades que no corresponden a archivo de tramite causa que la carga de trabajo aumente significativamente lo cual genera un retraso en el envío y emisión de respuesta al Cis, siguiendo el flujo del diagrama 4.4.

Aspectos a considerar en el fotocopiado:

Cada resolutivo consta de 1 a 3 páginas.

Teniendo en cuenta que cada resolutivo tiene que fotocopiar físicamente tanto para quedarse en Archivo con su respectivo expediente y para anexarse al Minutario, tenemos:

- $[(9774) \cdot (1 \text{ Pág.})] \cdot [(2 \text{ (Archivo y Minutario)})] = 19\ 548$ copias físicas mínimo
- $[(9774) \cdot (3 \text{ Pág.})] \cdot [(2 \text{ (Archivo y minutario)})] = 58\ 644$ copias físicas máximo

Intervalos de copias en 2008: [19 548, 58 644] copias

Capítulo 4. Aplicación de la Metodología DMAIC al Proceso de Gestión de Trámites de la DGVS

Como se observa esta actividad es parte de las actividades del archivo, pero en algunas ocasiones existe un retraso para realizarlas ya que existen otras que también tienen que realizarse siendo que estas últimas no pertenecen a sus funciones estipuladas.

A continuación presentamos la siguiente tabla la cual nos muestra el total de copias electrónicas (muestras) que deben enviarse adjuntas a los correos electrónicos de las distintas personas que intervienen en el asunto.

	muestra1	muestra 2	muestra 3	muestra 4	muestra 5
Enero	4	6	9	13	8
Febrero	15	4	3	4	6
Marzo	4	5	9	11	3
Abril	3	3	5	3	6
Mayo	3	5	10	1	3
Junio	3	6	3	4	6
Julio	3	4	4	10	3
Agosto	3	3	5	2	10
Septiembre	3	4	4	4	6
Octubre	4	4	4	3	3
Noviembre	4	5	3	4	4
Diciembre	4	4	4	4	2

Tabla 4.18 muestreo de numero de envíos realizados por el archivo

Cada uno de los resolutivos tienen que ser enviados por correo electrónico al lugar o persona correspondiente, estos son los casos más presentados:

C.c.p:

- Directores de otras dependencias (P.e. PROFEPA, SEMARNAT, DELEGACIONES Y PERSONAS QUE INTERVIENEN EN EL ASUNTO, RESOLUTIVO).
- Jefes de departamento de la DGVS.

Tomando en consideración los límites inferiores y superiores podemos observar que un resolutivo tiene que ser enviado como copia electrónica de 1 a 15 personas (direcciones) las cuales intervienen en cada asunto, resolutivo:

Envío por correo electrónico de cada resolutivo en promedio 5 envíos:

$$[(9774) * (5)] = 48\ 870 \text{ envíos de copias electrónicas (2008)}$$

Nota: Información obtenida del Minutario 2008 de Archivo de Trámite de la DGVS

Consulta de Expedientes en Archivo de Trámite de la DGVS 2008

2008	TOTAL DE PERSONAS	PROMEDIO PERSONAS /DÍA	EXPEDIENTES CONSULTADOS	PROMEDIO EXP. CONSULTADOS/DÍA
ENERO	91	5	171	10
FEBRERO	53	4	88	6
MARZO	105	6	184	11
ABRIL	96	7	184	13
MAYO	107	6	144	8
JUNIO	102	6	192	11
JULIO	116	6	198	10
AGOSTO	88	5	149	8
SEPTIEMBRE	129	6	292	14
OCTUBRE	138	6	240	11
NOVIEMBRE	146	8	228	12
DECIEMBRE	115	8	174	12
		6		11

Tabla 4.19 consulta de expedientes por el personal interno de la DGVS

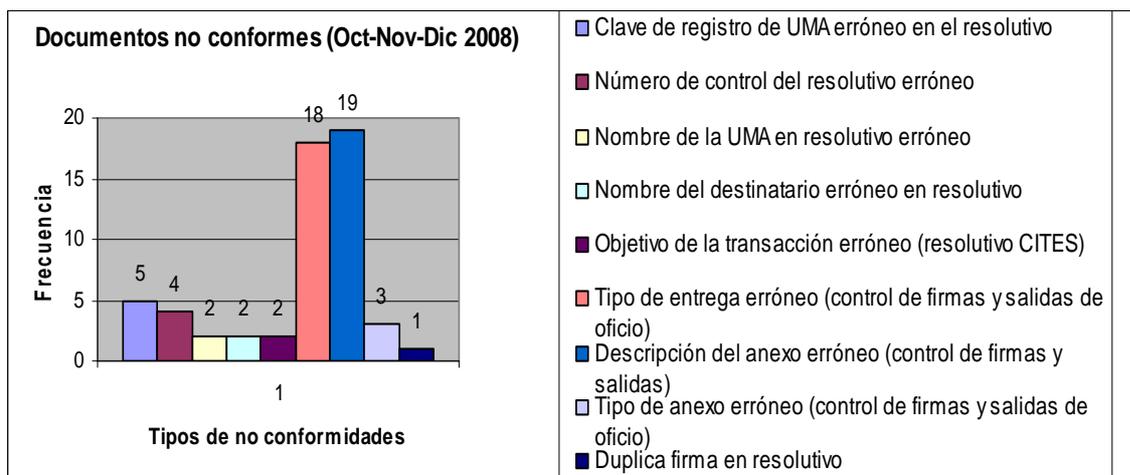
Conclusión

En promedio asisten al Archivo Gestión de trámite diariamente 6 personas, las cuales consultan en promedio 11 expedientes; donde cada persona puede llegar a consultar de 1 a 6 expedientes.

Nota: Datos obtenidos de las listas de consulta de expedientes de archivo de trámite.

Otra de las actividades que realiza el archivo es el de detectar los documentos no conformes, siendo que estos deberían de realizarse cada unos de las áreas correspondientes y no el archivo.

Detección de Documentos No Conformes en Archivo de Trámite de la DGVS



Grafica 4.6 documentos no conformes realizados por el archivo

Por lo cual podemos llegar a la conclusión que el personal con el que cuenta el área de archivo no es suficiente para realizar las actividades que se llevan a cabo actualmente, y además no logra realizar todas las actividades a tiempo tales como enviar la información de turnado del expediente al sistema Sinat, lo cual implica que el sistema muestre un retraso en el proceso, aún cuando la actividades realizadas en el área se efectúen de manera oportuna; por lo que, es necesario que cada área asuma sus actividades correspondientes, tal como lo sugerimos en la etapa de mejora de la metodología DMAIC.

4.4 MEJORAR

Una vez analizado el flujo del proceso y los datos obtenidos en las mediciones en la etapa anterior, así como, la situación actual física y operativa del archivo de trámite de la DGVS, nos da una posible idea de donde se encuentran los cuellos de botella que impiden el funcionamiento eficaz y eficiente del flujo del proceso de gestión de trámites atendidos por la DGVS. Como en la etapa anterior, las propuestas de mejora están planteadas siguiendo el orden del proceso (Proceso General-Archivo de trámite).

4.4.1 Proceso general de trámites de la DGVS.

Al evaluar y analizar el desempeño del proceso general de trámites de la DGVS observamos que las áreas evaluadoras podrían tener la capacidad de realizar actividades que actualmente realiza el área de Archivo de Trámite, tomando en cuenta el personal con el que cuentan, tal como lo reflejan las tablas (4.2, 4.3, 4.4 y 4.5) para que éste último disminuya sus actividades y sólo cubra las funciones que le corresponden según los lineamientos generales de los Archivos. Además, esto ayudaría a que el flujo del proceso sea más rápido, al reducir el tiempo asignado para cada actividad que tiene el sistema SINAT al omitir las actividades que realizaba el área de archivo, esta disminución estaría dada en un 20% del total del proceso general de trámites según el diagrama de flujo mostrado en la etapa anterior (Diagrama 3.4) y se aprovecharía el personal con el que cuenta cada área, asignándole actividades específicas al archivo, a través de un procedimiento documentado.

Por otra parte, en lo que respecta al sistema Sinat encargado de medir y dar seguimiento a los trámites, al medir la eficiencia de éstos, este sistema presentaría solo tres pasos tales como entrada, evaluación y salida mismos que serán mostrados en el portal del ciudadano para que el usuario este informado acerca de la situación actual de su trámite, sin tener que ver todo el historial completo. Es conveniente mencionar que el sistema va a funcionar de manera normal, solo se simplificaría la página mostrada al ciudadano al mostrar solo tres etapas, y decimos normal debido a la información es importante que se mantenga para el control y análisis interno de la dependencia.

Para ello se propone rediseñar el flujo del proceso para optimizarlo, tal como se muestra en el siguiente diagrama.

Consulta Portal del Ciudadano (Antes)

Consulta tu trámite



Figura 4.10 Estado actual del trámite de un promovente, así como el diagrama de flujo seguido para su respuesta.

Fecha	Situación
1.- 14/01/2009	RECEPCION DEL TRAMITE EN VENTANILLA (DFED-VT-D10)
2.- 14/01/2009	ENVO AL AREA CORRESPONDIENTE (DFED-DVS-D10)
3.- 15/01/2009	RECEPCION DEL TRAMITE EN EL AREA CORRESPONDIENTE (DFED-DVS-D10)
4.- 15/01/2009	ENVO DE OFICIO COMPETENCIA DE OFICINAS CENTRALES PARA RUBRICA (DFED-SUBDF-D10)
5.- 16/01/2009	OFICIOS DE TURNADO A OFICINAS CENTRALES, PARA RUBRICA (DFED-SUBDF-D10)
6.- 16/01/2009	OFICIOS DE TURNADO A OFICINAS CENTRALES, RUBRICADO PARA FIRMA (DFED-DF-D10)
7.- 19/01/2009	OFICIO DE TURNADO A OFICINAS CENTRALES, EN FIRMA (DFED-DF-D10)
8.- 19/01/2009	TRÁMITE ENVIADO AL CIS PARA TURNADO A OFICINAS CENTRALES (DFED-VT-D10)
9.- 20/01/2009	TRÁMITE POR TURNAR A OFICINAS CENTRALES (DFED-VT-D10)
10.- 20/01/2009	TRÁMITES TURNADOS A OFICINAS CENTRALES (SGPA-DMD)
11.- 23/01/2009	RECEPCION DEL TRAMITE EN VENTANILLA (SGPA-DMD)
12.- 23/01/2009	ENVO AL AREA CORRESPONDIENTE (SGPA-DARVL)
13.- 27/01/2009	RECEPCION DE LA INFORMACION POR EL JEFE DE DEPARTAMENTO (SGPA-DARVL)
14.- 27/01/2009	REVISION DE LA DOCUMENTACION ENVIADA POR CIS (SGPA-DARVL)
15.- 27/01/2009	ENVO A VENTANILLA DE SOLICITUD DE INFORMACION ADICIONAL (SGPA-DMD)
16.- 27/01/2009	RECEPCION EN VENTANILLA DE SOLICITUD DE INFORMACION ADICIONAL (SGPA-DMD)
17.- 27/01/2009	ENVO AL AREA CORRESPONDIENTE (SGPA-DARVL)
18.- 27/01/2009	RECEPCION DE LA INFORMACION POR EL JEFE DE DEPARTAMENTO (SGPA-DARVL)
19.- 27/01/2009	REVISION DE LA DOCUMENTACION ENVIADA POR CIS (SGPA-DARVL)
20.- 27/01/2009	ENVO A VENTANILLA DE SOLICITUD DE INFORMACION ADICIONAL (SGPA-DMD)
21.- 27/01/2009	RECEPCION EN VENTANILLA DE SOLICITUD DE INFORMACION ADICIONAL (SGPA-DMD)
22.- 28/01/2009	ENVO AL AREA CORRESPONDIENTE (SGPA-DARVL)
23.- 29/01/2009	RECEPCION DE LA INFORMACION POR EL JEFE DE DEPARTAMENTO (SGPA-DARVL)
24.- 29/01/2009	REVISION DE LA DOCUMENTACION ENVIADA POR CIS (SGPA-DARVL)
25.- 29/01/2009	ENVO A ARCHIVO (SGPA-DAD)
26.- 04/02/2009	RECEPCION DE TRAMITES CONCLUIDOS (SGPA-DAD)
27.- 04/02/2009	CONCLUSION (SGPA-AVS)

Figura 4.11 Historial de los movimientos, así como las áreas y fechas en las que se realizó cada actividad.

Fecha de última actualización: 10/Marzo/2009

Consulta Portal del Ciudadano (Propuesto)

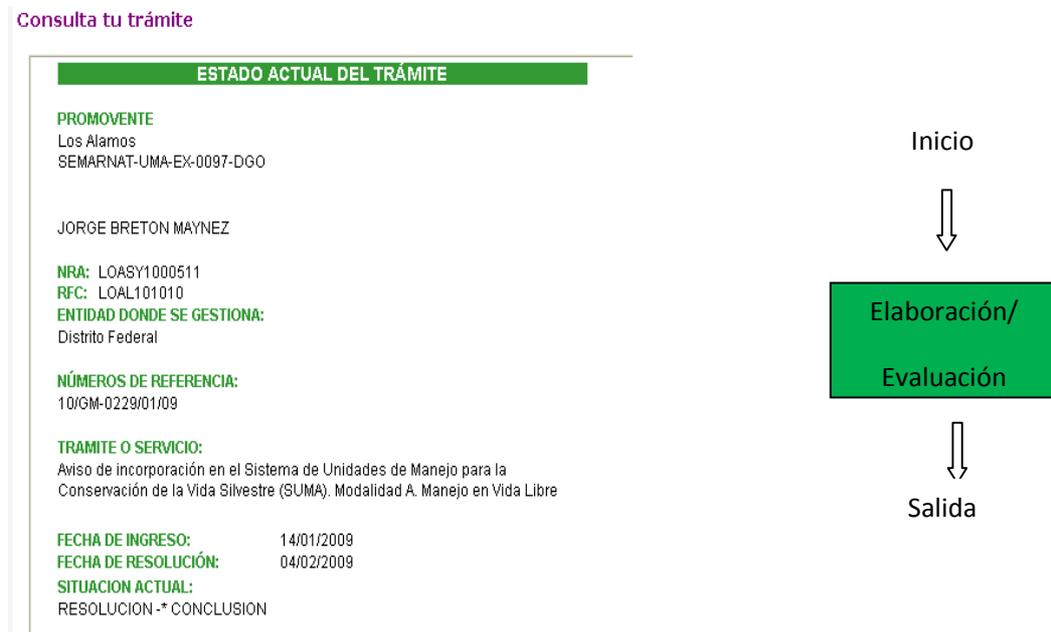


Figura 4.14 Estado actual del trámite propuesto

Se omite información que no genera valor agregado en el proceso de gestión de trámites de la DGVS.

Estas propuestas se realizaron conforme a la información obtenida en el sistema Sinat, aunque para tener una mayor certeza de que el proceso rediseñado va a funcionar exitosamente, se diseñó unos cuestionarios para cada área (directores, subdirectores, jefes de departamento y el archivo) con la finalidad de obtener información más exacta del proceso, para después comparar la información del sistema con la información obtenida de éstos.

Esta propuesta de realización de los cuestionarios es una aplicación de los métodos cualitativos para la toma de decisiones que se decidió aplicar para tener una mayor certeza de que las propuestas antes mencionadas serán las correctas. Teniendo en cuenta que en esta etapa debemos de ser muy cuidadosos al tomar una decisión intentando mejorar la eficiencia de los procesos, ya que podemos caer en el error de aplicar soluciones típicas de los problemas, ateniéndonos a lo conocido. A veces la solución fácil o familiar no solo es ineficaz, sino adictiva y peligrosa. Es por ello, que los actos que tomemos deben estar bien focalizados para producir mejoras duraderas y significativas.

A continuación se muestra el formato de los cuestionarios que es necesario realizar como una propuesta para balancear las cargas de trabajo de cada área.

DGVS (directores: se aplicaría a los 3 directores respectivos, según las tablas 4.13, 4.14 y 4.15).

1. ¿Qué objetivos en específico desea alcanzar en la DGVS?
2. ¿Cómo evalúa o mide los alcances de su área?
3. ¿Cada cuando se realizan reuniones formales en su área?
4. ¿Cuáles son sus principales cuellos de botella?
5. ¿Se han planteado soluciones prácticas para resolverlos?
6. ¿En los trámites que se realiza en su área tienen relación con otras áreas?
7. ¿Cuáles son las fortalezas, debilidades, amenazas o en su caso oportunidades en esta Dirección?
8. ¿Recibe de su equipo de trabajo soluciones y/o sugerencias para tratar los problemas que se presentan?
9. ¿En su caso usted propone mejoras a la DGVS?
10. ¿Considera importante tener reuniones periódicas con los directores de área para intercambiar ideas y proponer soluciones que beneficien a la DGVS?
11. ¿Cómo determina la calidad de servicio que brinda su área? ¿O en que se basan?

ÁREAS EVALUADORAS (subdirectores :(8 subdirectores) y Jefes de Departamento:(18 jefes de departamento) según las tablas 4.13, 4.14 y 4.15)

1. ¿Cuántas personas están a cargo de esta área?
2. Aproximadamente, ¿Cuántas actividades se realizan en esta área? (podría describirlas de manera general)
3. ¿Quién se encarga de revisar el documento para su respuesta?
4. ¿Existen cuellos de botella en esta área? (algo que limite el proceso de tramite), Si es así, ¿Cuales son?, ¿Cuál es el principal?
5. ¿De qué manera podría solucionarlos?
6. ¿Existe algún control de entradas y salidas de los documentos? ¿Quién es el encargado?
7. ¿Quién es el encargado de descargar la información al Sinat?
8. ¿Consideras que es confiable la información que proporciona este sistema?
9. Una vez que se evalúa el documento para su respuesta. ¿Quién(es) firma(n) este documento?
10. Aproximadamente, ¿Cuántos trámites atiendes diariamente?
11. ¿Cuál es la delegación que envía mas tramites?
12. ¿Cuál es el tipo de trámite que más se presenta?
13. ¿Qué tipo de trámites son los que requieren mayor y menor tiempo, para darles respuesta?
14. ¿A quién turna este documento, una vez revisado y firmado?
15. ¿Por qué medio se distribuye el documento?
16. ¿Cuáles son las series documentales que manejas en tu área?
17. ¿Cuántos jefes, enlaces, personal de confianza y de base hay en su área?
18. ¿Cómo identifican los documentos que requieren respuesta urgente para cumplir con el plazo de atención?

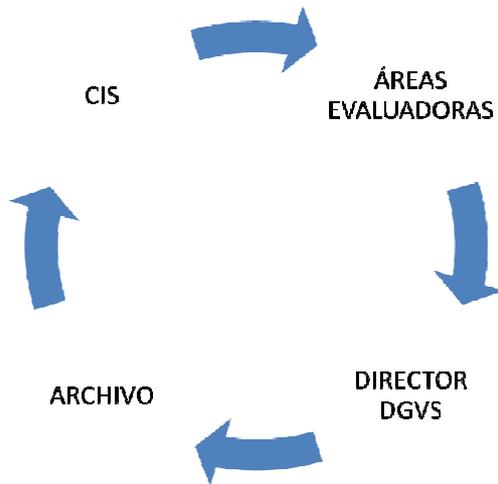
ARCHIVO (se aplicaría a las 4 personas).

1. Aproximadamente, ¿Cuántas actividades se realizan en esta área? (podría describirlas de manera general)
2. ¿Cuántos documentos recibe diariamente?
3. ¿Cuántos tramites que no requieren respuesta se reciben al día?
4. ¿Cuál es el tipo de trámite que más se presenta?
5. ¿Cuál es la delegación que envía mas tramites?
6. ¿Existen cuellos de botella en esta área? (algo que limite el proceso de tramite), Si es así, ¿Cuales son?, ¿Cuál es el principal?
7. ¿Cómo podría solucionarlos?
8. ¿Cuántos oficios son duplicados y enviados diariamente?
9. ¿A través de qué medios lo hace?
10. ¿Qué porcentaje de trámites son enviados a mensajera, al CIS, a valija y por correo electrónico?
11. ¿Quién es el encargado de descargar la información al Sinat?
12. ¿Consideras que es confiable la información que proporciona este sistema?

La importancia que nos brinda el analizar la información arrojada en estos cuestionarios es el conocer de manera real el proceso, antes de emprender las mejoras y asignar responsabilidades de cada área para balancear el flujo del proceso.

COMPARACIÓN DEL PROCESO DE TRÁMITES DE LA DGVS.

ANTES:



PROPUESTO:

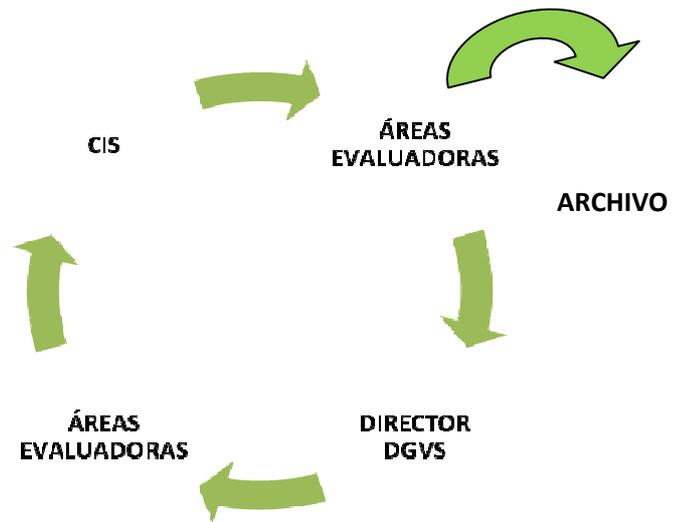


Figura 4.15 Proceso de gestión de trámites de la DGVS actual y propuesto

Ventajas:

- Se simplifica el tiempo del proceso reflejado en el SINAT, al reflejar solo la actuación real de las etapas por las que pasa el trámite, reduciendo los retrocesos.
- Eliminación de retraso en el envío vía SINAT de los documentos turnados del archivo al CIS, acelerando la entrega del trámite a los promoventes.
- Mayor control del proceso al responsabilizar a las áreas evaluadoras (técnicas) de los tiempos de respuesta de los trámites.
- Mayor confiabilidad en la información que refleja el SINAT tanto para el ciudadano (promovente) como para la Dependencia.
- Cumplimiento de los ordenamientos normativos que regulan las funciones de los archivos.
- Oportunidad de rediseñar el balanceo de cargas de trabajo, tanto en las áreas técnicas como en el archivo.
- Disminución de costos en mano de obra y materiales debido a que disminuiría en gran escala el total de expedientes de fotocopiado, además de aprovechar al máximo los materiales (folders, cajas, broches, etiquetas, etc.).

4.4.2 Caso Archivo de trámite de la DGVS.

Siendo esta área una de las de mayor relevancia, ya que la información que guarda debe estar disponible en el momento en que se le solicite a aquellos quienes requieran información de los expedientes para dar respuesta a los trámites atendidos por la Dirección. El Archivo es una de las áreas menos ordenadas físicamente.

Es por ello, que nos enfocaremos en esta parte a realizar algunos planes de emergencia para el ordenamiento de los expedientes, ya que el reacomodo no es tarea fácil de realizar ya que requiere de disponibilidad de tiempo, mano de obra y de un plan de acción bien estructurado para la aprobación de las mejoras propuestas.

Objetivos relacionados al ordenamiento físico del Archivo de trámite de la DGVS

1. Revisar el catálogo de disposición documental (ANEXO A) por serie y ordenar los expedientes que obren dentro del AT.
2. Presentar el plan de acción.
3. Proporcionar a los equipos conformados el método, lineamientos y material que se utilizarán en la integración de expedientes en el Archivo de Trámite de la DGVS.



Figura 4.16 Rediseño del Archivo de trámite de la DGVS

4.4.3 Propuesta para el reordenamiento físico de los expedientes de acuerdo a las series documentales

Como pudimos observar el lay out actual del archivo de trámite de la DGVS, en la etapa anterior dada por la figura 4.13 existe un inapropiado ordenamiento de los expedientes de acuerdo a las series documentales. Para lo cual, mostramos el ordenamiento correcto para el buen funcionamiento del área presentando el siguiente orden, dados por la serie (26S.713) del catálogo de disposición documental (ANEXO A).

REUBICACIÓN DE LAS SERIES DOCUMENTALES EN EL ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS

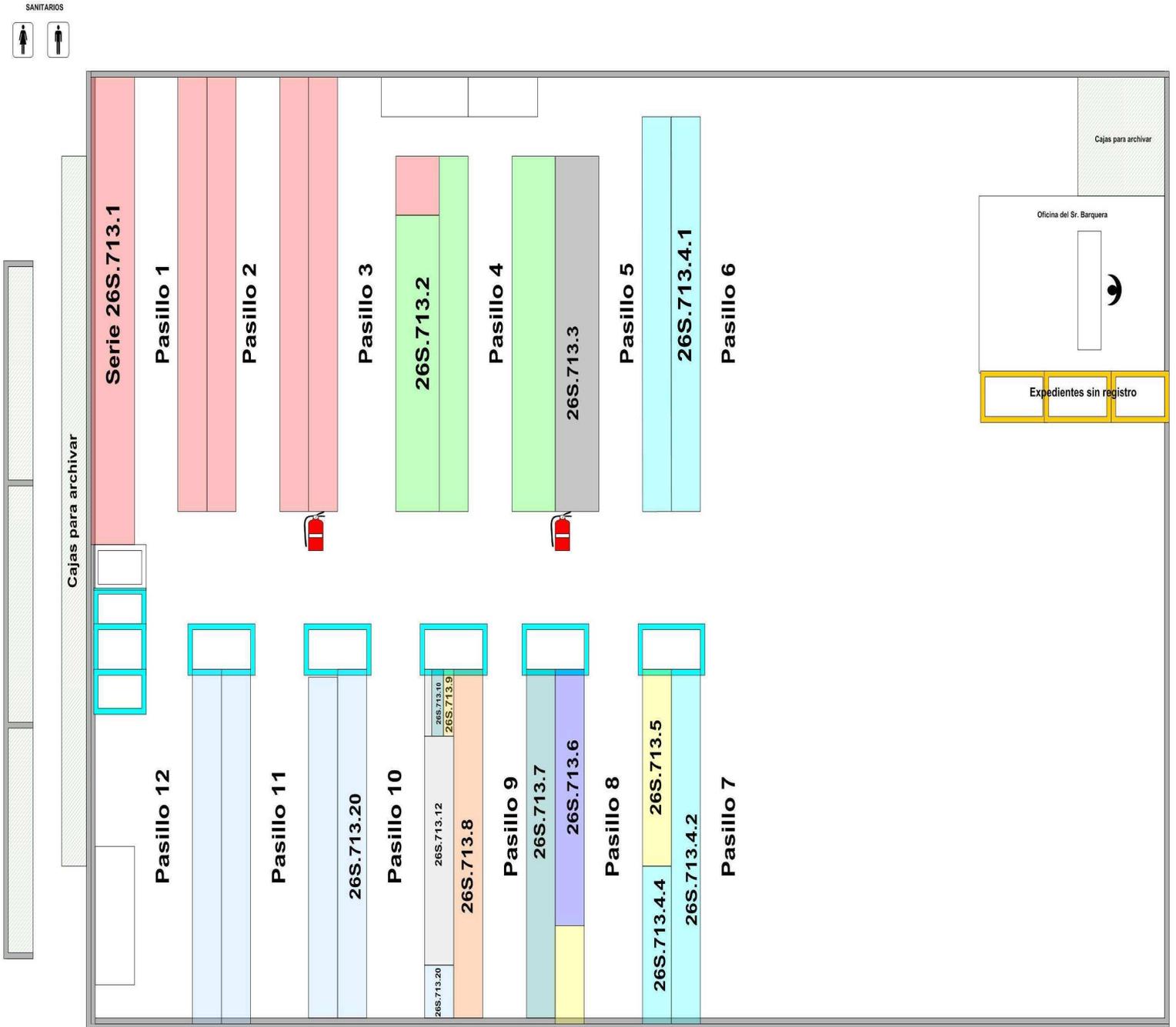


Figura 4.17. Propuesta de reacomodo de los expedientes según las series documentales, ordenadas de acuerdo al catálogo de disposición correspondiente a las serie (26S.713).

También es recomendable tener el lay out impreso del área para facilitar aun más la localización de cada serie y por consecuencia el expediente solicitado.

Antes de iniciar cualquier movimiento en cuanto al acomodo físico del archivo con el fin de mejorar las condiciones en las que se encuentra, se necesita revisar algunos lineamientos pertenecientes a los archivos y dar a conocer los objetivos al personal involucrado de cada área para que todos se sientan involucrados en los cambios que realiza la dependencia. A través, de una capacitación se presentarían las etapas a realizar, dependiendo de los avances y logros alcanzados se pasaría a la siguiente fase teniendo informados a los participantes de estos avances y de esta manera ir todos hacia la misma dirección.

A continuación presentamos la siguiente información misma que puede ser utilizada para ser presentada a los participantes involucrados en el reordenamiento físico del archivo de trámite de la Dirección General de Vida Silvestre, para que todos tengan un conocimiento de los lineamientos que regulan los archivos y la importancia que tiene esta área, para que, junto con las demás brinden un buen servicio a la ciudadanía en general, en la rápida y oportuna resolución de trámites ingresados en la DGVS.

Lineamientos:

- Ley Federal de transparencia y acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Lineamientos generales para la organización y conservación de los archivos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.
- Lineamientos para la recepción, resguardo y organización de los archivos de trámite de la SEMARNAT.
- Lineamientos para el préstamo y consulta de expedientes activos.
- Lineamientos para las transferencias primarias al archivo de concentración.

Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

Capítulo II

Artículo 8. Todo servidor público tendrá las siguientes obligaciones:

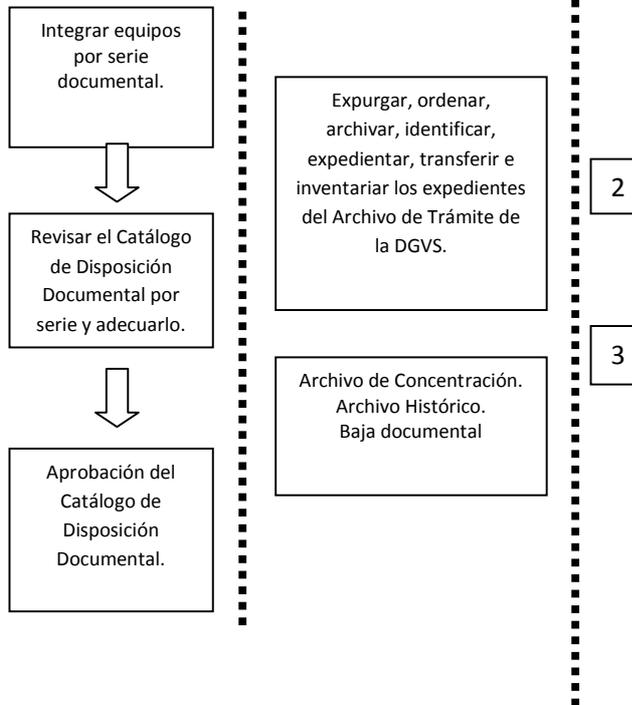
Párrafo V. Custodiar y cuidar la documentación e información que por razón de su empleo, cargo o comisión, tengan bajo su responsabilidad, e impedir o evitar su uso, sustracción, destrucción, ocultamiento o inutilización indebidos.

Ley de transparencia y acceso a la información pública gubernamental.

“Que la ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental descansa en el principio de acceso a la información contenida en los expedientes y documentos, que registran el ejercicio de las atribuciones de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, por lo que los archivos constituyen el medio que permitirá el acceso a la información pública gubernamental y auspiciará la rendición de cuentas”.

- Que para el ejercicio del derecho de acceso a la información es indispensable que los documentos están organizados y considerados bajo criterios uniformes de tal manera que permitan su localización expedita, disponibilidad e integridad.
- Que la correcta organización archivística contribuirá a sentar las bases para la modernización y eficiencia de las actividades de la Administración Pública Federal, por lo que las dependencias y entidades deberán prever la aplicación de tecnologías de la información en el manejo documental.
- Que el acceso restringido a la información reservada y confidencial requiere asegurar su conservación y custodia, por lo cual los archivos se convierten en el instrumento fundamental para evitar que se usen, oculten, destruyan, divulguen o alteren indebidamente los expedientes y documentos, y
- Que los servidores públicos están obligados a garantizar la integridad y conservación de los expedientes y documentos, facilitar y controlar su uso y destino final, así como permitir la adecuada conformación de la memoria institucional de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.

Plan de acción:



Grupos integrados por Direcciones de área y por serie documental.

- Expurgo de documentación.
- Integración de expedientes por serie, fecha.
- Realización de inventarios.
- Presentación de avances.

Personal de servicio social en el apoyo para la integración de los expedientes en actividades de:

- Identificación,
- Integración,
- Foliado de expedientes y
- Pegado de etiquetas.

Asesores:

- Orientar a los grupos de trabajo conformados por cada una de las Direcciones en la integración de sus expedientes.
- Apoyar a los grupos de trabajo en la obtención de los materiales de archivo (cajas, hojas para rotular los expedientes, formatos, etc.).
- Resolver dudas sobre la integración de los legajos y/o cajas.
- Realizar el control de calidad de los expedientes y cajas formadas para la transferencia de archivos.

Actividades para la actualización y revisión del Catálogo Documental.

- Actualizar la sección documental 26S.713-Vida Silvestre, en los siguientes puntos:
- Eliminar las Series Documentales que no sean necesarias o en su caso, establecer series documentales que sean necesarias.
- Revisar y corregir las Vigencias Documentales de acuerdo a la utilidad del expediente.
- Revisar y corregir en su caso, el método de integración de cada una de las series documentales.
- Elaborar un cuadro en donde identifique que dirección de área es responsable de cada una de las series documentales de la sección 26S.713-Vida Silvestre.

Actividades para el ordenamiento del Archivo de Trámite de la DGVS.

- Realizar la integración de expedientes por serie documental.
- Integración de expedientes por orden cronológico.
- Elaborar Inventario Documental.
- Elaborar etiquetas de identificación de expedientes.
- Realizar la baja documental (no formal) de los expedientes que no sean de utilidad.
- Solicitar, revisar y corregir la integración de expedientes por series documentales.
- Solicitar, revisar y corregir los inventarios documentales.
- Solicitar, revisar, corregir y/o elaborar las etiquetas de identificación de expedientes.
- Supervisar y controlar las transferencias primarias al Archivo de Trámite.
- Supervisar y controlar las transferencias primarias al Archivo de Concentración.
- Supervisar y controlar las transferencias primarias al Archivo Histórico.

Prioridad de orden.

**INTENSIVOS ZOOLOGICOS 713.2.2
COLECTA CIENTÍFICA 713.3.1 Y 713.3.2**



Foto 1



Foto 2

4.4.4 Puntos importantes para la recepción, resguardo y organización de los archivos de trámite de la SEMARNAT.

- El archivo de trámite proporcionará un horario de servicio de las **9:00 a las 18:00** horas en días hábiles.
- La **documentación a transferir al Archivo de Trámite deberá cumplir con los siguientes requisitos:**
 - Seleccionar la documentación a resguardar, se enviarán **sólo los originales** de los asuntos sustantivos de la dirección de área.
 - **Eliminar los documentos duplicados** y los que no tengan ninguna utilidad posterior como faxes, los correos electrónicos impresos, borradores, consecutivos (minutarios), invitaciones personales, etc.
 - **El correo electrónico y fax** se envían para agilizar un trámite, posteriormente, se deben **eliminar** al solicitar el documento original.
- Los expedientes **se integrarán respetando su orden cronológico**, que es el orden por fecha, integrado por día, mes y año (el primer documento que origina el expediente en la parte de enfrente y los demás documentos que se generan en la parte posterior).
- Los expedientes **deberán ir integrados en folders de papel reciclado tamaño oficio** con broches metálicos para archivo y deberán medir en promedio de 2.5 a 3 cm.
- Los expedientes **deberán foliarse** en la parte **superior derecha** de las fojas que lo integran (se sugiere foliarse los expedientes **toda vez que éstos se transfieran al archivo de concentración**)
- **Cada uno de los expedientes, deberá estar clasificado conforme al Catálogo de Disposición Documental.**

Expurgo de expedientes.



Foto 1

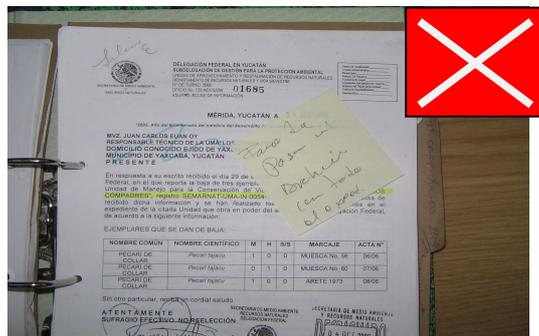


Foto 2



Foto 3

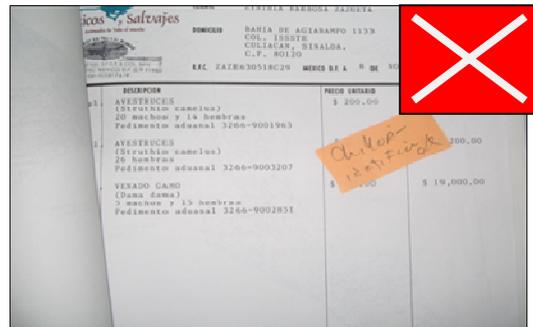


Foto 4

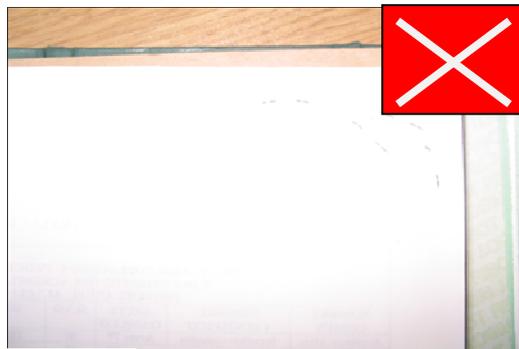


Foto 5



Foto 6

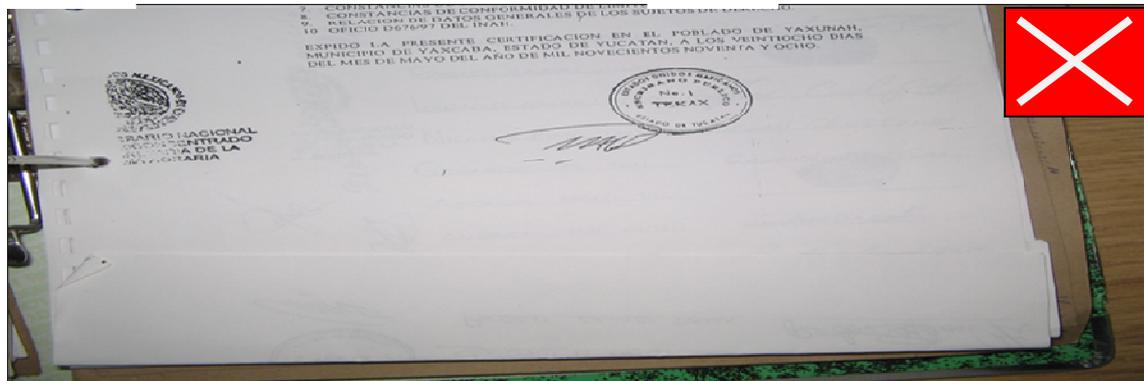


Foto 7

Integración de los expedientes.



Foto 1

1. Ordenados por asunto o por trámite.
2. Ordenados cronológicamente.
3. (el documento más antiguo hasta arriba y el más reciente abajo)
4. Folders tamaño oficio (reciclado)
5. Broche metálico
6. Etiqueta de identificación al centro.
7. Etiqueta de identificación en la pestaña.

Los expedientes deben estar debidamente integrados, conservados, ser legibles, resguardados, identificados e inventariados.

Es mejor práctica ir integrando los expedientes día a día.



Foto 2

Incorporación de los expedientes en las cajas de archivo.



Foto 1

Las cajas para la integración de los expedientes serán proporcionadas por el Archivo de Trámite de la Dirección General de Vida Silvestre.



Foto 2



Foto 3

Requisitos de la documentación que se transfiera al Archivo de Concentración:

La documentación que se transfiera al Archivo de Concentración debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Limpia (sin clips, grapas o cintas adhesivas)
- Expedientada (integrada en expedientes por serie documental)
- Únicamente originales y/o acuses de recibo (sin copias múltiples)
- Valorada en su primera fase (revisada de acuerdo al catálogo de disposición documental)
- Relacionada en el formato "Inventario Documental".

Integración de cajas para el envío de expedientes al Archivo de Concentración y/o Histórico.



Foto 1



Foto 2



Foto 3

Expedientes que tendrán que ajustarse a los Lineamientos de la SEMARNAT, así como identificarse, a través de los formatos antes mencionados.

Nuestra meta.



4.4.5 Rediseño de las actividades operativas para el buen funcionamiento del Archivo de Trámite.

Debido a que el archivo funciona de manera “independiente” en los tiempos establecidos por el sistema SINAT, tal como lo refleja el diagrama de flujo del proceso propuesto (Diagrama 4.5) éste tendrá que cambiar su forma de operar, apeándonos a los lineamientos establecidos por la LFAIPG (Ley Federal de Acceso a la Información Pública Gubernamental) y demás ordenamientos relacionados al funcionamiento de los archivos. Para ello, se propone el siguiente diagrama:

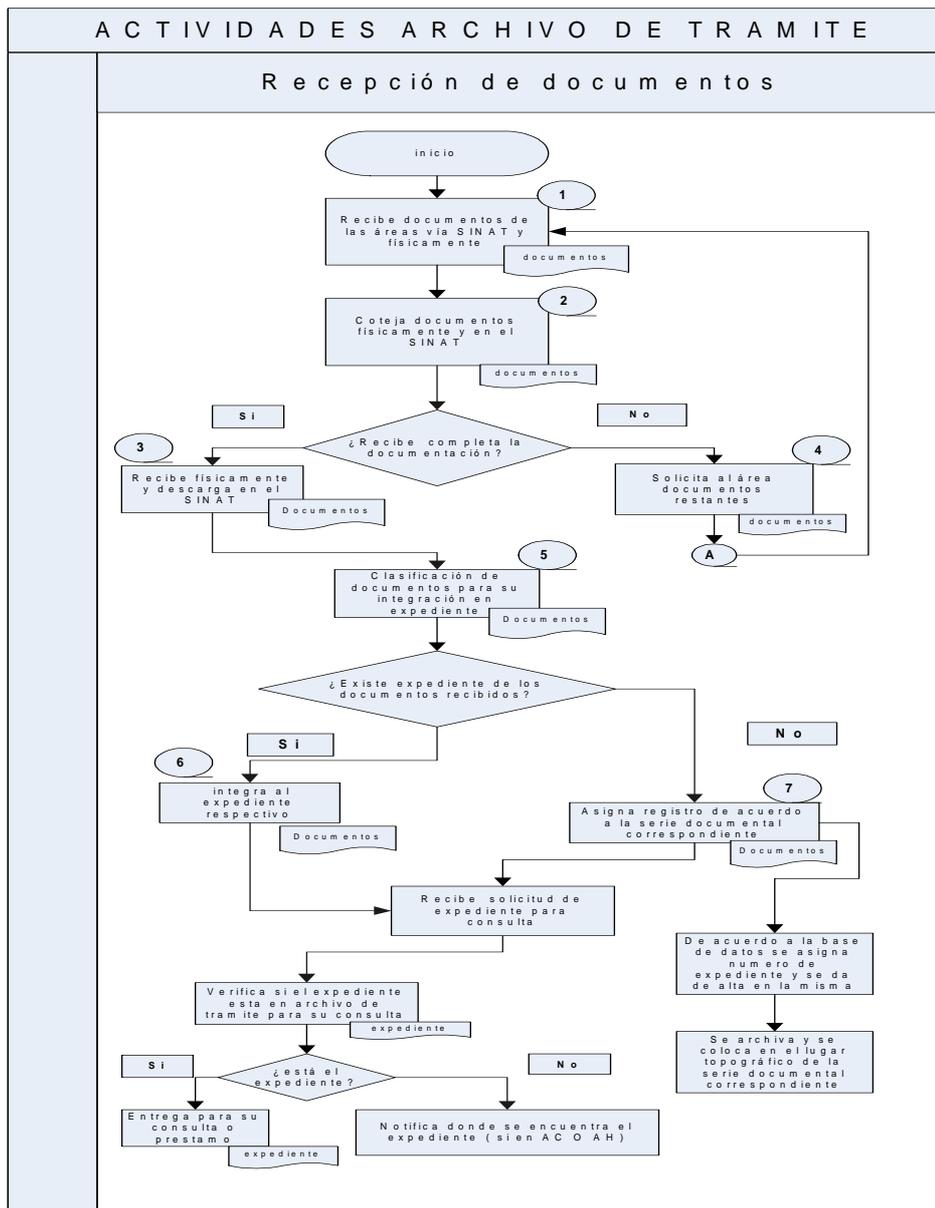


Diagrama 4.6 Recepción de documentos.

El diagrama muestra la manera de operar en caso de ser aprobadas las propuestas antes mencionadas y citadas en esta etapa de la metodología.

4.4.6 Identificación de oportunidades del Área de Archivo de trámite de la DGVS.

Tal como se mencionó en el capítulo 1 de este proyecto tesis a través del diagnóstico realizado, el archivo cuenta con diversas fortalezas las cuales podemos aprovechar y explotarnos al máximo para obtener una mejor eficacia de operación del área. Como vimos el 37 % del total de expedientes se encuentran en condiciones aceptables de identificado, ordenado, archivado y de fácil localización. Además, de contar con base de datos en Excel de los expedientes respetando el catálogo documental de la Dirección, lo cual se propone digitalizar todos los expedientes en el programa Access para tener un mejor control y sobre todo agilizar la localización de los expedientes, esta actividad podría realizarse aprovechando las actividades de reacomodo (inventario documental) e irlos anexando a la base de datos.

Para ello, tenemos lo siguiente:

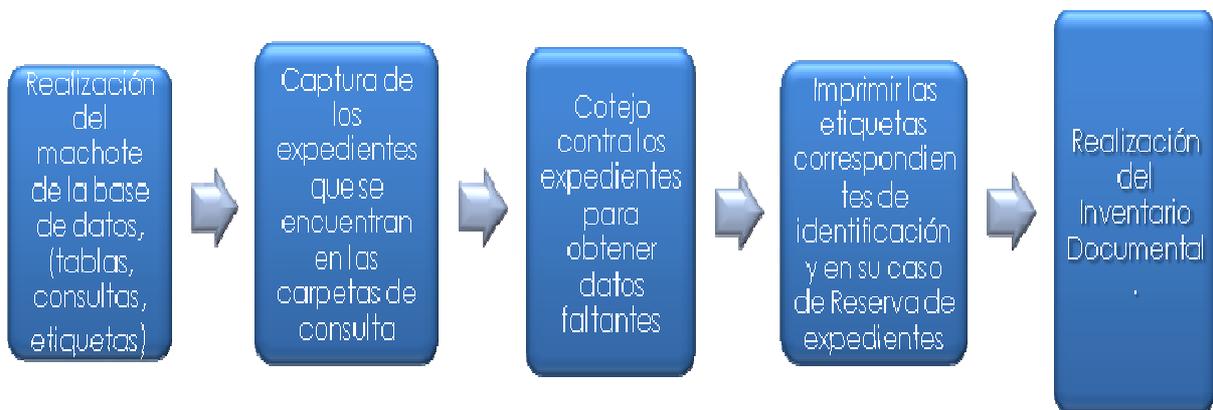


Figura 4.18 Diagrama de proceso digitalización de expedientes

Etiqueta de Identificación de Expedientes.

De acuerdo con el Art. 15 de Los Lineamientos Generales para la Organización y Conservación de los Archivos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, tenemos el siguiente formato, mismo que llevaría la portada del expediente tanto físico como en la base de datos.

		SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES			
DIRECCION DE APROVECHAMIENTO DE LA VIDA SILVESTRE					
Fondo:	SEMARNAT	Sección:	VIDA SILVESTRE		
Serie:	REGISTRO DE UNIDAD DE MANEJO PARA LA CONSERVACION VIDA SILVESTRE				
Subserie:	CRIADERO EXTENSIVO DE FAUNA SILVESTRE				
Clasificación Archivística:	26S.713.1.1	Fecha de Inicio:	19/04/1999	Fecha de Conclusión:	
Nombre:	SAN JOSÉ DE PARAPETOS				
Clave:	DGVS-CR-EX 0564- CHIH	Numero de Fojas utiles:			
Asunto:					
Valor documental <input checked="" type="radio"/> Administrativo <input checked="" type="radio"/> Legal <input checked="" type="radio"/> Contable - Fiscal		Vigencia Documental Número de años en Archivo de Tramite <input type="text"/> Número de años en Archivo de Concentración <input type="text"/>			
Clasificación de la Información					
<input checked="" type="radio"/> Público		<input checked="" type="radio"/> Reservado		<input checked="" type="radio"/> Confidencial	

Figura 4.19 Etiqueta identificación de expedientes

Etiqueta de Expedientes Reservados.

De acuerdo con el Art. 40 de Los Lineamientos Generales para la Clasificación y Desclasificación de Información de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal.

Figura 4.20 Etiqueta de Expedientes Reservados

Campos que debe contener la base de datos de los expedientes del Archivo de Trámite de la DGVS.

<ul style="list-style-type: none"> • Fondo • Sección • Serie • Subserie • Área Productora • Nombre Asunto • Clave • Consecutivo • Estado • Valor Documental • Fecha de Inicio 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha de Conclusión ▪ Ubicacion Topográfica ▪ Identificacion Cronográfica ▪ Técnicas de Selección ▪ Forjas Útiles ▪ Fecha de Clasificación ▪ Periodo de Reserva ▪ Ampliación del Periodo de Reserva ▪ Fundamento Legal ▪ Fecha de Desclasificación ▪ Nombre del Titular de la Unidad Administrativa
--	---

Ventajas:

- Consulta más rápida de la localización de los expedientes.
- Automatización en la impresión de etiquetas de identificación y reservada de expedientes.
- Tener un inventario documental actualizado.
- Información actualizada para la realización de reportes.
- Explotación de la información por medio de consultas por ejemplo: Número de UMAS por Estado, antigüedad, etc.
- Reducción de extravío de expedientes.

Obstáculos a las mejoras.

Debemos tener presente que se van a presentar diversos factores que van impedir ver y encaminar las mejoras esperadas, aquí nos interesan las conexiones entre aprendizaje personal y aprendizaje organizacional, es decir, los compromisos recíprocos entre individuo y organización, el espíritu especial de una organización constituida por gentes capaces de aclarar las cosas que de verás nos interesan, para poner nuestra vida al servicio de nuestras mayores aspiraciones y encaminarlas hacia una sola dirección, a través de un solo pensamiento conjunto.

- Pasividad entre los directivos, que comúnmente evaden responsabilidades y no ponen en práctica las propuestas de mejora por parte del personal de la organización.
- Personas que piensan que todo marcha bien y que no hay ningún problema; están satisfechas con el status alcanzado y les falta comprensión de aspectos importantes, perdiendo el punto de vista más importante: ofrecer un servicio de calidad.
- Personas que piensan que su empresa es la mejor. Digamos que son egocéntricas.
- Personas que piensan que la mejor manera de hacer algo y la más fácil es aquella que conocen. Personas que confían en su propia y suficiente experiencia, tal vez no resistiéndose al cambio, pero si a ser cambiada o viceversa.
- Personas que sólo piensan en sí mismas, concentrándose únicamente en su puesto, no sienten mayor responsabilidad por los resultados que se generan cuando interactúan todas las partes. Más aún, cuando los resultados son decepcionantes, resulta difícil saber por qué. Solo se puede suponer que "alguien cometió una falla".
- Personas que no escuchan las opiniones de otros.
- Personas que anhelan destacarse, pensando siempre en sí mismas.
- El desánimo, los celos y la envidia.

Cuando se desea poner en práctica algo nuevo, el principal enemigo de este esfuerzo se hallará dentro de la propia organización y dentro de la propia persona. Si no se puede vencer este enemigo, no habrá progreso. Como dijera una vez un personaje: "Hemos visto al enemigo, y el enemigo es: nosotros".

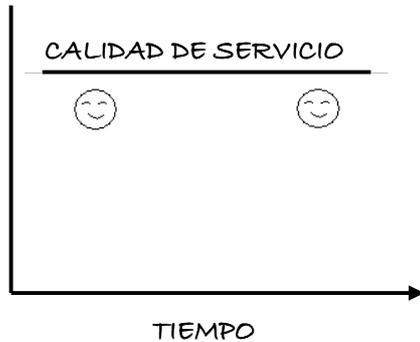
Todo lo novedoso, no necesariamente es bueno y no todo lo bueno tiene que ser novedoso. La profecía de lo bueno y lo novedoso en ocasiones hace perder objetividad, conduce a andar por caminos inadecuados, entusiasmo, motiva y lleva a creer que todos deben saber. Muchas veces esto condiciona una frustración porque no se ha justificado el camino a escoger en relación con las condiciones propias.

En la siguiente y última etapa de la metodología (Control) presentamos de manera documentada los procedimientos de recepción de documentos, consulta y préstamo de expedientes, axial como las transferencias primarias (archivo de concentración) de éstos.

4.5 CONTROL

Control del proceso para asegurar la calidad

Toda actividad debe controlarse durante el proceso y no solo por sus resultados. El resultado se presenta en un momento tardío para emprender cualquier acción preventiva, ya que la calidad va acompañada del producto o servicio durante el proceso.



La calidad la define el cliente, es el juicio que éste tiene sobre un producto o servicio y resulta en él la aprobación o rechazo de éste.

Sistema de Gestión de calidad (SGC) ISO 9001:2008.

Gestión de calidad. Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en relación a la calidad.

Sistema de Gestión de Calidad. Serie de elementos que interactúan o que están interrelacionados, para establecer y cumplir con una política y objetivos, con el fin de dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Importancia de mantener un Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

- Conocer los procedimientos e instructivos donde se describen las actividades que se realizan según el puesto.
- Dejar registro de las actividades más importantes.
- Saber interpretar la política de calidad.
- Tener conocimientos básicos del S.G.C.

El apartado 4.1 de la norma ISO 9001:2008 requiere de la organización "**establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional**".

El apartado 4.2.1 indica que la documentación del SGC debe incluir:

- a) Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad.
- b) Un manual de calidad.
- c) Los procedimientos documentados requeridos de esta norma.
- d) Los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planeación, operación y control de sus procesos y
- e) Los registros requeridos por esta norma.

Todos los documentos que forman parte del SGC tienen que controlarse de acuerdo al apartado 4.2.3, o en su caso de los registros en el apartado 4.2.4.

Procedimientos documentados requeridos (ISO 9001:2008)

4.2.3 control de documentos.

4.2.4 control de registros de calidad.

8.2.2 auditorías internas

8.3 control de no conformidades.

8.5.2 Acción correctiva.

8.5.3 acción preventiva

Elementos que constituyen a un procedimiento:

- Carátula
- Hoja de formalización
- Índice
- Introducción
- Objetivo
- Alcance
- Responsabilidad y autoridad
- Lineamientos
- Documentos de referencia
- Definiciones y abreviaturas
- Descripción de actividades
- Diagrama de flujo
- Anexo.

Implementación del enfoque basado en procesos de acuerdo con la norma (NMX-CC-9001-IMNC-2000):

- A. Identificar los procesos para el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y su aplicación a través de la organización.
- B. Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- C. Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que, tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- D. Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- E. Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.
- F. Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como su combinación e interacción.

Un enfoque basado en procesos, cuando se utiliza en un Sistema de Gestión de Calidad, enfatiza la importancia de:

- La comprensión y cumplimiento de los requisitos.
- La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.
- La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso.
- La mejora continua de los procesos con base en mediciones subjetivas.

Buscando el control, y por consecuencia, la eficiencia operacional del proceso de gestión de la DGVS.

Apegándonos a estos requisitos e información antes citada nos disponemos a implementarlos en nuestro proyecto – tesis.

A continuación definimos algunos indicadores importantes, y sobre todo, claves para mantener un control eficaz y eficiente del proceso de gestión de trámites de la DGVS, mismos que en el presente proyecto fueron evaluados y analizados, y a través de éstos mantener un control del proceso general.

Indicadores

Satisfacción de los promoventes (identificación de productos no conformes) [SP]
Efectividad por tipo de trámites [ETT]
Efectividad por jefe de departamento [EJD]
Efectividad por áreas (aprovechamiento, conservación y manejo) [EA]
Efectividad del proceso general [EPG]

¿Cómo se obtienen?

$SP = f$ [tiempo de respuesta a los trámites solicitados]

ETT

- $INEFICIENCIA [\%] = [(Total\ de\ trámites\ con\ retraso / total\ de\ trámites\ ingresados)] * 100$
- $EFICIENCIA [\%] = [(Total\ de\ trámites\ resueltos\ a\ tiempo / total\ de\ trámites\ ingresados)] * 100$
- $EFICACIA [\%] = [(Total\ de\ trámites\ resueltos\ con\ anticipo / total\ de\ trámites\ ingresados)] * 100$

EJD

- $INEFICIENCIA [\%] = [(Total\ de\ trámites\ con\ retraso / total\ de\ trámites\ ingresados)] * 100$
- $EFICIENCIA [\%] = [(Total\ de\ trámites\ resueltos\ a\ tiempo / total\ de\ trámites\ ingresados)] * 100$
- $EFICACIA [\%] = [(Total\ de\ trámites\ resueltos\ con\ anticipo / total\ de\ trámites\ ingresados)] * 100$

EA

- $INEFICIENCIA [\%] = [(Total\ de\ trámites\ con\ retraso / total\ de\ trámites\ ingresados)] * 100$
- $EFICIENCIA [\%] = [(Total\ de\ trámites\ resueltos\ a\ tiempo / total\ de\ trámites\ ingresados)] * 100$
- $EFICACIA [\%] = [(Total\ de\ trámites\ resueltos\ con\ anticipo / total\ de\ trámites\ ingresados)] * 100$

EPG

- $INEFICIENCIA [\%] = [(Total\ de\ trámites\ con\ retraso / total\ de\ trámites\ ingresados)] * 100$
- $EFICIENCIA [\%] = [(Total\ de\ trámites\ resueltos\ a\ tiempo / total\ de\ trámites\ ingresados)] * 100$
- $EFICACIA [\%] = [(Total\ de\ trámites\ resueltos\ con\ anticipo / total\ de\ trámites\ ingresados)] * 100$

Esta información se obtiene a partir de los datos arrojados por el sistema SINAT (DGVS) correspondiente a la Semarnat.

Los indicadores anteriores muestran el desempeño general del proceso de gestión de trámites de la DGVS, los cuales son importantes monitorearlos para que el proceso mantenga su eficacia.

4.5.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) DEL ÁREA DE ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.

Una característica para que el funcionamiento de un proceso sea controlado, es que sea normalizado o estandarizado. El desarrollo de nuevos procesos para cualquier proceso ya existente requiere el desarrollo de procedimientos para controlar los flujos de trabajo. Por lo que nos dimos a la tarea de elaborar unos procedimientos de las actividades principales que se realizan en el Archivo de trámite de la DGVS en el cual nos apegamos estrictamente a los ordenamientos emitidos por la SEMARNAT, en cumplimiento a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información y a los lineamientos emitidos que en materia de archivos emita el Archivo General de la Nación.

Posteriormente, nos enfocaremos al área del archivo de trámite, para lo cual, nos apegaremos también al apartado 4 de la norma ISO 9001:2008, presentando un Manual de Gestión de la Calidad incluyendo algunos procedimientos para el buen y correcto funcionamiento operacional del área (ver Anexos).

CONCLUSIONES

Durante el desarrollo de esta investigación pudimos comprobar que el uso de las metodologías de calidad en este caso particular DMAIC (por sus siglas en inglés: *Define, Measure, Analyze, Improve, Control*) que pertenece al Six Sigma, nos permiten organizar las informaciones que se tienen sobre el proceso y nos facilitan la toma de decisiones necesarias para pasar a la acción.

La aplicación de esta metodología a los casos prácticos nos llevo a un proceso de análisis el cual abarco sus cinco etapas las cuales fueron:

1. Definir la situación real del proceso.
2. Medir la capacidad del proceso de gestión de trámites.
3. Analizar los datos recabados en la etapa anterior y así emprender mejoras
4. Improve (mejorar) aplicar la mejoras al proceso.
5. Controlar; implementar controles que aseguren la funcionalidad del proceso.

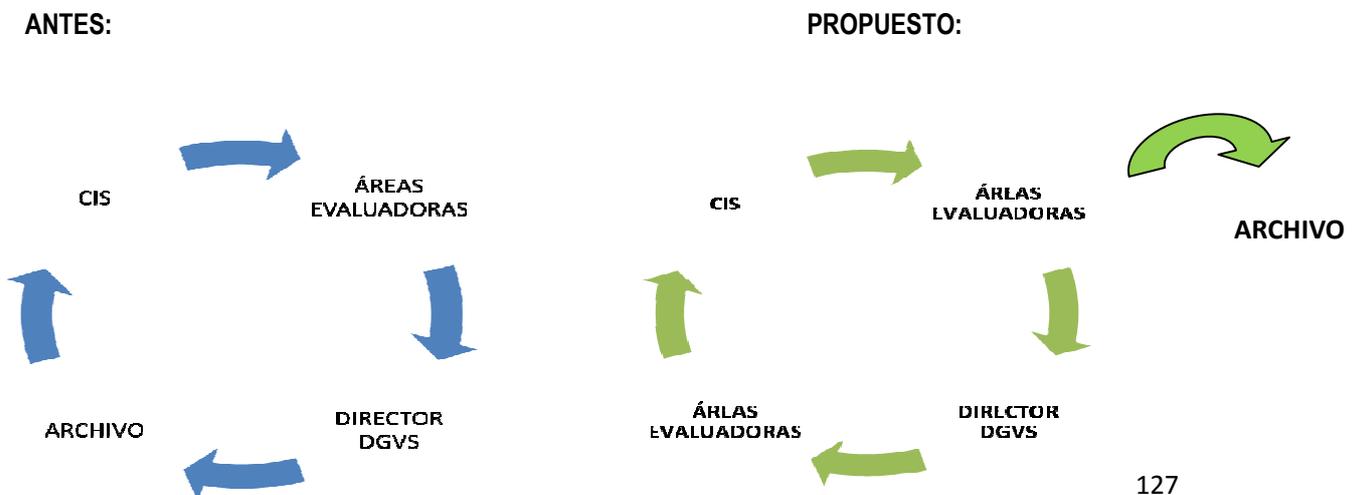
No podemos dejar de mencionar que el desarrollo de esta tesis implico algunos problemas a resolver; el primero fue la dificultad de entender el procesos de recepción de trámites de la Dirección General de Vida Silvestre, analizar el proceso de gestión de tramites llevando a cabo el método deductivo, es decir, analizando el proceso general hasta una de las áreas de gran relevancia, como es el caso del Archivo de Tramite de la DGVS.

El segundo problema y el que consideramos de mayor relevancia fue el de la obtención información y de datos adecuados para realizar nuestro análisis y el desarrollo de la metodología DMAIC ya que existen políticas en la DGVS que restringen información, por ello decidimos realizar unos cuestionarios a los jefes de departamento y con ello obtener un poco más de información acerca de cómo realizan la evaluación de un trámite.

La importancia que nos brinda el analizar la información arrojada en estos cuestionarios es el conocer de manera real el proceso, antes de emprender las mejoras y asignar responsabilidades de cada área para balancear el flujo del proceso.

Con base en ello se propuso la siguiente modificación.

COMPARACIÓN DEL PROCESO DE TRÁMITES DE LA DGVS.



Lo que proponemos es que el Archivo de Trámite de la DGVS quede a un lado del proceso de gestión de trámites ya que a este se le imputaba el retraso en la entrega y solución de los mismos, dado que el archivo de trámite no está diseñado para tomar decisiones en el proceso mismo. Con ello se dan las siguientes ventajas.

- Se simplifica el tiempo del proceso reflejado en el SINAT, al reflejar solo la actuación real de las etapas por las que pasa el trámite, reduciendo los retrocesos.
- Eliminación de retrasos en el envío vía SINAT de los documentos turnados del archivo al CIS, acelerando la entrega del trámite a los promoventes.
- Mayor control del proceso al responsabilizar a las áreas evaluadoras (técnicas) de los tiempos de respuesta de los trámites.
- Mayor confiabilidad en la información que refleja el SINAT tanto para el ciudadano (promovente) como para la Dependencia.
- Cumplimiento de los ordenamientos normativos que regulan las funciones de los archivos.

La realización de esta tesis significó un gran reto para nosotros debido a que partimos casi de la nada ya que había poca información y a veces los procesos no eran exactamente como se describían, pero gracias al apoyo del Departamento de gestión y manejo documental de la Dirección General de Vida Silvestre pudimos llevar a cabo este proyecto y la realización de esta tesis, y con ello ayudar a la DGVS en el correcto manejo de los expedientes y dar un mejor servicio tanto al personal de la propia dependencia como también a las personas que acuden a realizar los trámites para los diferentes servicios que ofrece esta dependencia.

**SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN
AMBIENTAL.**

DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE

ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.

ATDGVS-MAN-01



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	133
OBJETIVOS	133
4. EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	134
4.1 REQUISITOS GENERALES	139
4.2 REQUERIMIENTOS DE LA DOCUMENTACIÓN	139
4.2.1 GENERALIDADES	139
4.2.2 MANUAL DE CALIDAD	140
4.2.3 CONTROL DE DOCUMENTOS.....	141
4.2.4 CONTROL DE REGISTROS	141
5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	141
5.1 COMPROMISO DEL RESPONSABLE DEL ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS	141
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE INTERNO DE LA DGVS (PERSONAL INTERNO).....	142
5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD	142
5.4 PLANIFICACIÓN.....	143
5.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD	143
5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	143
5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.....	143
5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	143
5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA.....	143
5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	144
5.6.1 GENERALIDADES	144
5.6.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN	144
5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN	144



6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	144
6.1 PROVICIÓN DE RECURSOS	144
6.2 RECURSOS HUMANOS	145
6.2.1 GENERALIDADES	145
6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN	145
6.3 INFRAESTRUCTURA.....	145
6.4 AMBIENTE DE TRABAJO	145
7 REALIZACIÓN DEL SERVICIO	146
7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO	146
7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	146
7.2.1 DETERMIANCIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO	146
7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE (PERSONAL DE LA DGVS).....	146
7.3 DISEÑO Y DESARROLLO (NO APLICA)	147
7.4 COMPRAS	147
7.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO	147
7.5.1 CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	147
7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	147
7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	147
7.5.4 PROPIEDAD DEL PERSONAL DE LA DGVS	148
7.5.5 PRESERVACIÓN DEL SERVICIO	148
7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (NO APLICA).....	148
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	148
8.1 GENERALIDADES	148
8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	148
8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	148
8.2.2 AUDITORÍA INTERNA.....	149

**SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN
AMBIENTAL.**

DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE

ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO	149
8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO	149
8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	149
8.4 ANÁLISIS DE DATOS	150
8.5 MEJORA	150
8.5.1 MEJORA CONTINUA	150
8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA	151
8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA	151
9. ANEXOS.....	152

**SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN
AMBIENTAL.**

DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE

ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

INTRODUCCIÓN

El Archivo de Trámite de la Dirección General de Vida Silvestre (DGVS) surge como una necesidad de la Dirección General de Vida Silvestre para mantener en condiciones aceptables de resguardo, uso y disponibilidad los expedientes de los promoventes (llámese investigadores, organizaciones, personal en general que se relaciona con alguna actividad con respecto a vida silvestre) que acuden a esta Dirección a realizar algún tipo de trámite (permisos, licencias, acuerdos, opiniones técnicas, autorizaciones, etc.) relacionados con el aprovechamiento, conservación y manejo de la vida silvestre en general.

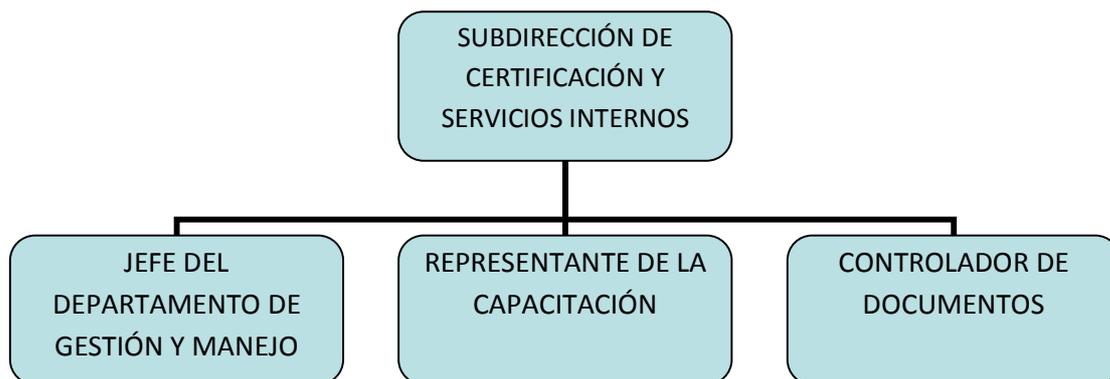
El servicio que ofrece el Archivo de Trámite de la DGVS es el de proporcionar la información rápida y confiable de los promoventes, a través de sus expedientes, al personal interno y autorizado con el fin de dar seguimiento a la respuesta de los trámites solicitados por los mismos.

OBJETIVOS

Brindar un servicio de calidad al personal interno de la DGVS y autorizado, proporcionando información rápida. Asegurando que los expedientes se encuentren ordenados, clasificados, identificados, controlados y de fácil acceso, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Gubernamental y los lineamientos generales para la organización de los archivos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.

ORGANIGRAMA

POR LA CALIDAD





RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de la subdirección de certificación y servicios internos, tomar las decisiones y acciones pertinentes para asegurar la correcta aplicación del presente manual, asegurando de este modo el Sistema de Gestión de Calidad del área.

Es responsabilidad del jefe del departamento de gestión y manejo documental, cerciorarse de llevar a cabo las actividades estipuladas en los diversos procedimientos, que son generados por el Sistema de Gestión de Calidad del Archivo de Trámite de la DGVS.

Es responsabilidad del Representante de Capacitación de asegurarse que todo el personal involucrado en las actividades que realiza el Archivo de Trámite este altamente capacitado para desempeñar adecuadamente sus funciones.

Es responsabilidad del Controlador de Documentos, llevar un registro adecuado de toda la documentación (procedimientos, constancias de capacitación, reuniones, etc.) que es generada por el Sistema de Gestión de Calidad.

4. EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fig. 1 MAPA DEL PROCESO

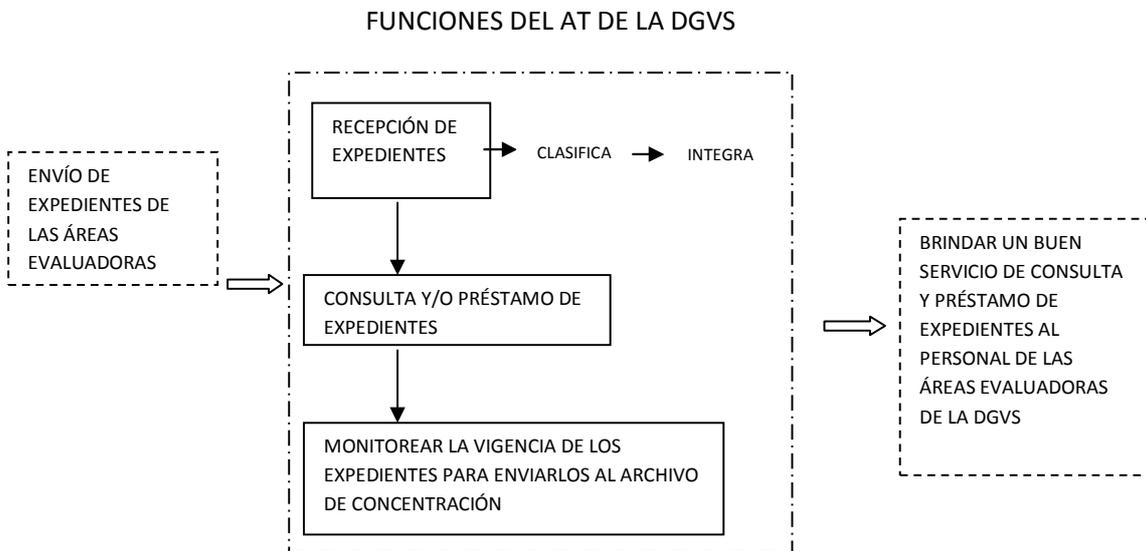


Fig. 1 Secuencia e interacción de las funciones que realiza el Archivo de Trámite con el Proceso de Gestión de Trámites de la DGVS.

**SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN
AMBIENTAL.**

DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE

ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

En el Archivo de Trámite nos interesamos en brindar un servicio de calidad al personal perteneciente a la DGVS y autorizado, para la consulta y préstamo de los expedientes necesarios para dar respuesta a los promoventes que realizan algún trámite, relacionados con la Dependencia, derivado de lo anterior, elegimos dichas actividades (recepción, consulta y/préstamo y envío de expedientes al archivo de concentración) del proceso como base del Sistema de Gestión de Calidad.

Se establecen los siguientes procedimientos documentados de las actividades claves seleccionadas del Proceso de Gestión de Trámites de la DGVS:

ATDGVS-PrORIAD07	Procedimiento operativo para la recepción de documentos, integración y apertura de expedientes.
ATDGVS-PrOPYC08	Procedimiento operativo para el préstamo y/o consulta de expedientes.
ATDGVS-PrOTPE09	Procedimiento operativo para las transferencias primarias de expedientes.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

En los documentos que sustentan el Sistema de Gestión de Calidad, son aplicables los términos y definiciones dados en la norma mexicana NMX-CC-9000-IMNC-2000 Sistema de Gestión de Calidad- Fundamentos y Vocabulario.

Los términos y definiciones que son aplicables específicamente al Manual de Calidad de las Direcciones, son las siguientes:

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Administración de documentos: conjunto de métodos y prácticas destinadas a planear, dirigir y controlar la producción, circulación, organización, conservación, uso, selección y destino final de los documentos.

Alta Dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan desde el más alto nivel jerárquico de una organización.

Ambiente de trabajo: conjunto de condiciones de seguridad, orden y limpieza que favorecen la realización del trabajo.

**SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN
AMBIENTAL.**

DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE

ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

Archivo: conjunto orgánico de documentos en cualquier soporte, que son producidos o recibidos en el ejercicio de sus atribuciones por las dependencias y entidades.

Archivo de concentración: unidad responsable de la administración de documentos cuya consulta es esporádica por parte de las unidades administrativas de las dependencias y entidades, y que permanecen en él hasta su destino final.

Archivo de trámite: unidad responsable de la administración de documentos de uso cotidiano y necesario para el ejercicio de las atribuciones de una unidad administrativa.

Archivo histórico: unidad responsable de organizar, conservar, administrar, describir y divulgar la memoria documental institucional.

Auditorías internas: Revisión e informe dado por los auditores de la Institución que de manera periódica llevan a cabo con la finalidad de mejorar continuamente la eficiencia del SGC.

Baja documental: eliminación de aquella documentación que haya prescrito en sus valores administrativos, legales, fiscales o contables y que no contenga valores históricos.

Capacidad: Aptitud de las áreas involucradas en el alcance del SGC para realizar el servicio cumpliendo con los requisitos del marco teórico y legal de referencia.

Catálogo de disposición documental: registro general y sistemático que establece los valores documentales, los plazos de conservación, la vigencia documental, la clasificación de reserva o confidencialidad y el destino final.

Conformidad: Cumplimiento con los requisitos de los procesos de las áreas involucradas en el alcance y con la documentación del SGC.

Base de datos: conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso. Permiten la indexación, organización y realizar búsquedas más rápidas y eficientes.

Documentos: los expedientes, reportes, estudios, actas resolutivas, oficios, correspondencia, acuerdos, instructivos, notas, memorandos, estadísticas o bien cualquier otro registro que documente el ejercicio de las facultades o la actividad de los sujetos obligados y los servidores públicos.

Eficacia: Es la consecución intencional de objetivos programados.

Eficiencia: Es la optimización de la eficacia ya consolidada, donde podamos comparar la calidad de lo obtenido con el esfuerzo invertido.

Evidencia objetiva: Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

Expediente: unidad documental constituida por uno o varios documentos de archivo, ordenados y relacionados por un mismo asunto, actividad o trámite de una dependencia o entidad.

**SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN
AMBIENTAL.**

DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE

ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.

SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES



Expurgo: consiste en el retiro de los documentos de archivo repetidos y obsoletos (copias fotostáticas y borradores carentes de formas o sellos), así como todo material que dañe a los documentos (clips y grapas) contenidos en un expediente.

Formatos: Documentos de apoyo y control para la realización de las actividades.

Información: Datos que poseen significado.

Inventarios documentales: instrumentos de consulta que describen las series y expedientes de un archivo y que permiten su localización (inventario general), transferencia (inventario de transferencia) o baja documental (inventario de baja documental).

Manual de Calidad: Documento que especifica el Sistema de Gestión de Calidad de una organización.

Mejora de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplimiento de las áreas involucradas en el alcance del SGC.

No conformidad: Incumplimiento de los requisitos.

Objetivos de calidad: Finalidad que persigue una entidad, con el propósito de aumentar la satisfacción de los clientes, apegándose a la normatividad y política de la DGVS.

Planificación de la Calidad: Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.

Plazo de conservación: periodo de guarda de la documentación en los archivos de trámite, de concentración e histórico. Consiste en la combinación de la vigencia documental, el término precautorio, el periodo de reserva.

Política de calidad: Conjunto de actuaciones o directrices que rigen la actuación de nuestra empresa que nos permiten ser mejores al cumplir con nuestro propósito ó compromiso.

Proceso: Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, las cuales transforman los elementos de entrada en resultados (salidas).

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Registros: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN
AMBIENTAL.**

DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE

ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

Servicio: Funciones propias de la entidad realizadas conforme a procesos.

Sistema de Gestión de Calidad: Es la Organización que debe establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad.

Transferencia: traslado controlado y sistemático de expedientes de consulta esporádica de un archivo de trámite al archivo de concentración (transferencia primaria) y de expedientes que deben conservarse de manera permanente, del archivo de concentración al archivo de histórico (transferencia secundaria).

Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de toda la documentación que administran las áreas involucradas en el alcance del SGC.

Vigencia documental: periodo durante el cual un documento de archivo mantiene sus valores administrativos, legales, fiscales o contables, de conformidad con las disposiciones jurídicas vigentes y aplicables.

SIGLAS UTILIZADAS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

AT Archivo de Trámite

AC Archivo de Conservación

AH Archivo Histórico.

DGVS Dirección General de Vida Silvestre

SGC Sistema de Gestión de Calidad

ISO Organización Internacional de Estandarización

SEMARNAT Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

SGPA Subsecretaría de Gestión para la protección Ambiental.

DGVS Dirección General de Vida Silvestre.

CIS Centro Integral de Servicios.

SINAT Sistema Nacional de Trámites.

BD.- Baja Definitiva.

CTD Catálogo de disposición documental.

A Valor Administrativo.

L Valor Legal.

F/C Valor Fiscal/ Valor Contable.

DOF Diario oficial.

LFTAIPG Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Gubernamental.

IFAI Instituto Federal de Acceso a la Información Pública.

**SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN
AMBIENTAL.**

DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE

ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.

SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES



4.1 REQUISITOS GENERALES

GENERALIDADES

Las áreas que forman parte del alcance del SGC documentan e implementan acciones para mantener el SGC encaminado a mejorar continuamente la eficacia y eficiencia considerando las necesidades de las partes interesadas con base en lo establecido en la norma NMX-CC-9001- IMNC-2000 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos, que es equivalente a la ISO 9001:2000.

OBJETIVOS DEL MANUAL DE CALIDAD

- Difundir la política de calidad del Archivo de Trámite de la DGVS y su estructura documental.
- Implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad.
- Proporciona documentos y registros para auditar el Sistema de Gestión de Calidad.
- Capacitar al personal del Archivo de Trámite en los requerimientos del SGC.

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad del Archivo de Trámite aplica a las funciones del Archivo de Trámite.

4.2 REQUERIMIENTOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1 GENERALIDADES

El Archivo de Trámite de la DGVS mantiene un SGC documentado como un medio de asegurar que las funciones que intervienen en el alcance del SGC cumplan con los requisitos especificados.

La documentación del SGC incluye:

- Declaraciones documentadas de una política de calidad y de objetivos de calidad del Archivo de Trámite de la DGVS.
- Un Manual de Calidad en el cual se presentan de manera documentada la Política de la Calidad, los Objetivos de la Calidad, el Alcance del SGC y una referencia a los procedimientos requeridos por la norma NMX-CC-9001-IMNC-2000 Sistemas de Gestión de la Calidad–Requisitos.
- Procedimientos del SGC requeridos por la Norma ISO 9001:2000. **PrOCPNC04**

**SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN
AMBIENTAL.**

DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE

ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

ATDGVS-PrOCD01	Procedimiento para el control de documentos.
ATDGVS-PrOCR02	Procedimiento para el control de registros de calidad.
ATDGVS-PrOAI03	Procedimiento para la realización de una auditoría interna.
ATDGVS-PrOPNC04	Procedimiento para el control del producto no conforme.
ATDGVS-PrOAC05	Procedimiento para la definición de una acción correctiva.
ATDGVS-PrOAP06	Procedimiento para la definición de una acción preventiva.

- Los procedimientos documentados necesarios para asegurar la eficaz planeación, operación y control de las funciones del Archivo de Trámite de la DGVS señalado en el Alcance de este Manual, con sus respectivos procedimientos, los cuales se hacen referencia en el mapa de proceso del presente Manual de Calidad.

En cada uno de estos procedimientos se mencionan los documentos internos y registros de calidad requeridos por el SGC del Archivo de Trámite de la DGVS y por la Norma ISO 9001:2000.

4.2.2 MANUAL DE CALIDAD

El Archivo de Trámite de la DGVS ha redactado este Manual de Calidad (ATDGVS-MAN-01) que incluye:

- a) La Política y los Objetivos de Calidad del Archivo de Trámite de la DGVS y de las funciones que forman parte del alcance del SGC, con el propósito de difundirla.
- b) El alcance del SGC, documentado en la sección 4.1 (Requisitos generales: Alcance del Sistema de Gestión de Calidad) de este Manual de Calidad.
- c) La justificación de la exclusión de las cláusulas de la Norma ISO 9001:2000 que no se aplican, estando éstas en cada una de las secciones correspondientes.
- d) La referencia a los procedimientos documentados que aseguran la conformidad de las funciones con los requisitos especificados por el SGC del Archivo de Trámite de la DGVS.
- e) La descripción de la interacción entre las funciones y procedimientos del SGC, a través del Mapa de Procesos (Fig. 1 de este Manual de Calidad).

**SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN
AMBIENTAL.**

DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE

ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.

SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES



4.2.3 CONTROL DE DOCUMENTOS

El Archivo de Trámite de la DGVS cuenta con el procedimiento de control de documentos de calidad (ATDGVS-PrOCD01) para controlar los documentos requeridos por el SGC y los relacionados con los requerimientos de la Norma ISO 9001:2000 (NMX-CC-9001-IMNC-2000), así mismo, define el mecanismo de control para documentos externos. Los documentos se controlan de acuerdo con los requisitos citados en la sección 4.2.4 de este Manual de Calidad.

En el procedimiento documentado para el Control de Documentos se establecen los controles para:

- a) Aprobar los documentos pertenecientes al SGC previos a su emisión.
- b) Revisar y actualizarlos documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- c) Identificar los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- d) Tener disponibles las versiones pertinentes de los documentos en el área del Archivo de Trámite de la DGVS. de las funciones involucradas en el alcance del SGC.
- e) Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- f) Identificar y controlar la distribución de los documentos de origen externo a las funciones del Archivo de Trámite de la DGVS.
- g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

4.2.4 CONTROL DE REGISTROS

El Archivo de Trámite de la DGVS ha establecido un procedimiento para conservar los registros necesarios de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2000, y asegurarse de que se encuentren legibles, fácilmente identificables y recuperables.

El procedimiento para el control de registros de calidad (ATDGVS-Pr02) establece cómo se definen los controles necesarios para identificar, almacenar, recuperar, retener y disponer de los registros de calidad.

5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DEL RESPONSABLE DEL ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.

MISIÓN

Ofrecer un servicio de calidad dentro de la Dirección y al personal autorizado al proporcionar información de los expedientes requeridos por éstos, para brindar un buen servicio a la sociedad en general a través de la DGVS, actuando con eficiencia y desempeño.

**SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN
AMBIENTAL.**

DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE

ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.

SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES



OBJETIVOS:

Satisfacer los requisitos del personal de la DGVS y personal autorizado, proporcionando de manera rápida, concisa y oportuna la información que guardan los expedientes de la DGVS.

El responsable del Archivo de Trámite de la DGVS ha proporcionado evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, así como la mejora continua:

- a) Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del personal interno de la DGVS como el personal autorizado en general.
- b) Estableciendo la política de calidad.
- c) Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad.
- d) Llevando a cabo las revisiones por el responsable del Archivo de Trámite de la DGVS.
- e) Asegurando la disponibilidad de los recursos.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE INTERNO DE LA DGVS (personal interno)

El responsable del Archivo de Trámite de la DGVS asegura que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del personal interno, con la revisión de las opiniones expresadas por el personal en los formatos de Comentarios y Sugerencias (ATDGVS-CYS-01).

5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD

POLÍTICA DE CALIDAD

Nos comprometemos a asegurar los expedientes de los promoventes que atiende la DGVS, al mantenerlos en condiciones de resguardo, identificables y de fácil acceso, satisfaciendo al personal de la DGVS cumpliendo con los requerimientos de los mismos y del área, a través de una mejora continua.

El responsable del Archivo de Trámite de la DGVS asegura de que la política de calidad:

- a) Es adecuada al propósito del Área.
- b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del SGC.
- c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad.
- d) Es comunicada y extendida dentro del área gracias a carteles instalados en la misma y
- e) Es revisada para su continua adecuación de acuerdo a las reuniones del responsable del Área y el personal del área.

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

El Responsable del Archivo de Trámite de la DGVS asegura de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para la recepción, clasificación, integración y préstamo de los expedientes, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro del área. Los objetivos de calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.

5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Responsable del Archivo de Trámite asegura que:

- a) La planificación del SGC se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en 4.1, así como los objetivos de la calidad y
- b) Se mantiene la integridad del SGC cuando se planifican e implementan cambios a éste.

Esto se logra mediante la reunión del Responsable del Archivo con el personal del Área.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El Responsable del Archivo de Trámite de la DGVS, asegura de que las responsabilidades y autoridades están definidas y comunicadas dentro del Área de acuerdo a su manual de gestión de calidad.

El Responsable del Archivo de Trámite de la DGVS asigna un miembro del área con las siguientes responsabilidades:

- a) Lograr que el Sistema de Gestión de Calidad se establezca, implante y mantenga de acuerdo con la Norma ISO 9001:2000.
- b) Informar al Responsable del Área acerca del desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora.
- c) Asegurar que se promueva la toma de conciencia para satisfacer los requisitos del personal de la DGVS.

5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA

El Responsable del Archivo de Trámite de la DGVS asegura de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro del Área y de que se realizan considerando la eficacia del SGC.

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1 GENERALIDADES

El Responsable del Archivo de Trámite a intervalos anuales, revisa el SGC del área, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua. La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC, incluyendo la política de calidad y los objetivos de la calidad.

Se mantienen registros de las revisiones por el área.

5.6.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN

La información de entrada para la revisión por el Responsable del Archivo de Trámite de la DGVS, incluye:

- a) Resultado de las auditorias.
- b) Retroalimentación del personal interno de la DGVS (quejas y sugerencias)
- c) Desempeño de las funciones operativas y conformidad del servicio.
- d) Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- e) Acciones de seguimiento de revisiones por el AT previas.
- f) Cambios que podrían afectar al SGC y recomendaciones para la mejora

5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN

Los resultados de la revisión por el Responsable del Archivo de Trámite de la DGVS, incluye todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) La mejora de la eficacia del SGC y sus procesos.
- b) La mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente (personal interno de la DGVS).
- c) Las necesidades de recursos.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

El Archivo de Trámite de la DGVS determina y proporciona los recursos necesarios para mantener el SGC y cumplir con las necesidades y requerimientos del personal interno de la DGVS, asegurando de este modo su satisfacción completa.

**SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN
AMBIENTAL.**

DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE

ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.

SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES



6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 GENERALIDADES

Todo el personal que participa en las funciones realizadas en el Archivo de Trámite de la DGVS, mismos que pueden afectar la calidad de servicio ofrecido, están altamente capacitados, y se encuentran en constante actualización, ya que cuentan con la formación, habilidades y experiencia apropiada, la cual se asegura a través de diplomas y constancias

6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

A efecto de dar cumplimiento a este requisito, el Archivo de Trámite de la DGVS:

- Determina la competencia del personal a través de la detección de necesidades de capacitación.
- Verifica la eficacia del impacto de la capacitación por medio de la aplicación de los cuestionarios de seguimiento del personal capacitado y seguimiento al jefe inmediato.
- Se asegura de que su personal conoce la pertinencia e importancia de sus actividades y de su contribución al logro de los objetivos de la calidad.
- Mantiene los registros apropiados de la formación, habilidades y experiencia que su personal tiene y requiere, en las funciones que forman parte del alcance del SGC.

6.3 INFRAESTRUCTURA

El Archivo de Trámite de la DGVS determina, proporciona y mantiene la infraestructura de las instalaciones, espacios de trabajo y de apoyo, tales como el equipo de trabajo para realizar las actividades para lograr la conformidad de los requisitos del servicio ofrecido.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

El Archivo de Trámite de la DGVS establece, evalúa y propicia la mejora del ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del personal y de las demás áreas que conforman la DGVS.

El ambiente de trabajo combina los factores humanos y físicos y toma en consideración lo siguiente:

- a) Un trabajo creativo, fundamentado en el proceso sistematizado y documentado por el Archivo de Trámite de la DGVS, el cual fomenta la participación y manifiesta el potencial del personal.
- b) El mobiliario y equipo necesario.
- c) La identificación y ubicación de los lugares de trabajo y
- d) La iluminación, ventilación y limpieza necesaria.

7 REALIZACIÓN DEL SERVICIO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

El área del que forma parte del alcance del SGC planifica y desarrolla las funciones necesarias para la realización del servicio.

La planificación para la realización del servicio es coherente con los requisitos de las funciones que conforman el alcance del SGC.

Durante la planificación, el área que forma parte del alcance del SGC determina:

- Los objetivos de calidad.
- Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento e inspección específicas para el servicio, así como los criterios para la aceptación del mismo, señalados en cada procedimiento.
- Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de las funciones que interactúan en el proceso del que forman parte el alcance del SGC.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

Los lineamientos relacionados con el servicio que se proporciona, son revisados por el personal antes de que se proporcione el servicio al personal de las áreas de la DGVS y se asegura que:

- a) Se definen los requisitos del servicio.
- b) Se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del personal y la Norma.
- c) Se tienen documentados y definidos los requisitos a cumplir.

7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE (PERSONAL DE LA DGVS)

El área involucrada en el proceso que forma parte del SGC ha elaborado e implementado la manera eficaz para mantener la comunicación con el personal de la DGVS de manera veraz y oportuna con el programa que se aplicara semestralmente respecto a:

- a) La información con el servicio que ofrece.
- b) Las consultas del cliente respecto al servicio.
- c) La retroalimentación del personal de la DGVS sobre la percepción del servicio, incluyendo sus observaciones o quejas.
- d) Las quejas y sugerencias que llegan.



7.3 DISEÑO Y DESARROLLO (NO APLICA)

Debido a la naturaleza del servicio prestado por el Archivo de Trámite de la DGVS, no aplica el diseño y desarrollo de las funciones que realiza el área involucrada en el alcance del SGC.

Derivado de lo anterior, no aplican las cláusulas 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.3.5, 7.3.6, 7.3.7 de la norma ISO 9001:2000.

7.4 COMPRAS

Debido a la naturaleza del servicio prestado por el Archivo de Trámite de la DGVS, no aplica el apartado de compras para realizar las funciones que realiza el área en el alcance del SGC.

Derivado de lo anterior, no aplican las cláusulas 7.4.1, 7.4.2, 7.4.3 de la norma ISO 9001:2000.

7.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El Archivo de Trámite de la DGVS planifica y lleva a cabo la prestación del servicio ofrecido bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas incluyen, en los casos que sea aplicable:

- a) La disponibilidad de información que describa las características del servicio.
- b) La disponibilidad de documentos como son procedimientos, instructivos o lineamientos de trabajo, cuando se necesario.
- c) El uso del equipo apropiado para llevar a cabo las funciones que forman parte del SGC.
- d) La disponibilidad y el uso de dispositivos de seguimiento y medición.
- e) La implementación del seguimiento y de la medición.
- f) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Debido a que en el proceso se llevan a cabo actividades de seguimiento y medición, no es necesario realizar la validación del servicio una vez que son entregados al usuario final.

7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Las funciones que realiza el Archivo de Trámite de la DGVS que forman parte del alcance del SGC se identifica el servicio de los diferentes registros y procedimientos mediante los códigos asignados a los formatos y registros.

**SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN
AMBIENTAL.**

DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE

ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.

SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES



7.5.4 PROPIEDAD DEL PERSONAL DE LA DGVS

El Archivo de Trámite de la DGVS cuida los bienes del personal de la DGVS mientras se encuentran dentro del área del mismo para su control o uso. En el caso de que se pierda, deteriore o que de algún u otro modo se considere inadecuado para su uso debe ser registrado y comunicado al personal de la DGVS.

7.5.5 PRESERVACIÓN DEL SERVICIO

Las funciones involucradas en los procesos que forman parte del alcance del SGC conservan la conformidad del servicio durante el proceso interno y la prestación del mismo, cuidando que se realicen las funciones del Archivo de Trámite de la DGVS.

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (NO APLICA)

Por la naturaleza del servicio que proporciona el área involucrada en el proceso que forma parte del alcance del SGC no requieren de dispositivos de seguimiento y medición, por lo que este requisito no les aplica.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

El Archivo de Trámite de la DGVS planifica e implementa los procesos necesarios para el seguimiento, análisis y mejora necesarios para:

- a) Demostrar la conformidad del servicio
- b) Asegurarse de la conformidad del SGC
- c) Mejorar continuamente la eficacia del SGC

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Buscando la satisfacción del personal de la DGVS se le da seguimiento a las quejas, comentarios y sugerencias que se hacen llegar de manera escrita en el formato (ATDGVS-CYS-01) y verbal, cumpliendo así con los requisitos del personal interno e implementando una mejora continua en las actividades que conforman el proceso de servicio del Archivo de Trámite.



8.2.2 AUDITORÍA INTERNA

El auditor interno planifica periódicamente la realización de auditorías internas de acuerdo al procedimiento para la realización de una auditoría interna (ATDGVS-PrOAI03) para determinar si el SGC:

- Es congruente con lo planeado, y cumple con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000.
- Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

El Auditor líder toma en consideración el estado y la importancia de los procesos y las actividades por auditar, así como los resultados de auditorías previas.

En las reuniones de apertura de la auditoría se definen los criterios, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología.

Durante el proceso de auditoría, los auditores seleccionados no auditan su propio trabajo, por lo que de esta manera se asegura la objetividad e imparcialidad de este proceso.

En el procedimiento para llevar a cabo auditorías internas se definen las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, así como los criterios para informar los resultados y mantener los registros.

8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

En los procedimientos del SGC para la realización de una auditoría interna (ATDGVS-PrOAI03) y para el control del producto no conforme (ATDGVS-PrOPNC04) especifican los métodos para darle seguimiento a los procesos y, en su caso, la medición de los mismos, a fin de verificar su capacidad para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcanzan los resultados planificados se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas, conforme al procedimiento para la definición de una acción correctiva (ATDGVS-PrOAC05) o preventiva (ATDGVS-PrOAP06) según sea conveniente, para asegurar la conformidad del servicio.

8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO

La liberación y prestación no se lleva a cabo hasta que se apliquen las disposiciones planificadas, a menos que se apruebe por parte de los responsables de las actividades involucradas en el proceso que forma parte del alcance del SGC y, cuando corresponda, por el personal de la DGVS.

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

El Archivo de Trámite de la DGVS se asegura de que el producto no sea conforme con los requisitos se identifique y se controle para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades relacionadas con el

tratamiento del producto no conforme están definidos en el procedimiento para el control del producto no conforme (ATDGVS-PrOPNC04). En caso de presentarse un producto no conforme los procesos del SGC, se toman acciones inmediatas para eliminar las no conformidades detectadas.

Los encargados de cada proceso se aseguran de la calidad del servicio en cada proceso, asimismo se asegura de la posibilidad de demostrar su conformidad con los requisitos.

Cuando se corrige un producto no conforme, el encargado del proceso realiza una nueva verificación para demostrar la conformidad con los requisitos.

Cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ha comenzado su uso, el encargado del proceso toma las acciones necesarias respecto a los efectos potenciales de la no conformidad, lo cual se especifica en el procedimiento del servicio o producto no conforme.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

Los encargados de los procesos del SGC determinan, recopilan y analizan los datos apropiados para demostrar la eficacia de su SGC y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua del mismo, para lo cual utiliza la información recabada por la medición y monitoreo de los procesos.

El resultado del análisis de los datos se presenta en reuniones de revisión por parte del Responsable del Archivo de Trámite de la DGVS, el análisis proporciona información sobre:

- La satisfacción del personal que atiende
- La conformidad con los requisitos del servicio y la posibilidad de tomar acciones preventivas.
- Las características y tendencias de los procesos y servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.

Con la inclusión de estos datos se determinará la eficacia del SGC. Finalmente, con los resultados del análisis de datos se elaborará el diagnóstico para la mejora de la eficacia global del SGC, que podrá incluir la oportunidad de realizar acciones preventivas.

8.5 MEJORA

8.5.1 MEJORA CONTINUA

Los procesos del Archivo de Trámite de la DGVS que forman parte del alcance del SGC mejoran continuamente la eficacia del SGC mediante la revisión de la política de calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por parte del Responsable del AT, en el cual se presentan acciones de mejora y tomará en cuenta los resultados de la revisión del SGC por el Responsable del Área.

8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA

Los encargados del proceso del SGC toman acciones para eliminar la causa de no conformidad con objeto de prevenir que no vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas son apropiadas para contrarrestar los efectos de las no conformidades encontradas y se resuelven de inmediato.

El procedimiento para la definición de una acción correctiva (ATDGVS-PrOAC05) define los requisitos para:

- Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas del personal de la DGVS).
- Determinar las causas de las no conformidades.
- Adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar las acciones correctivas tomadas.

8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA

Los encargados del proceso determinan las causas de las no conformidades potenciales, con la finalidad de prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

El procedimiento para la definición de una acción preventiva (ATDGVS-PrOAP06) define los requisitos para:

- Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar las acciones preventivas tomadas.

**SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN
AMBIENTAL.**

DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE

ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

9. ANEXOS

COMENTARIOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

(ATDGVS-CYS-01).

Nombre	Comentarios, Quejas y/o Sugerencias	Fecha

**SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA
PROTECCIÓN AMBIENTAL.**

DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE

ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.



**SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES**

SEMARNAT

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS, INTEGRACIÓN Y APERTURA DE EXPEDIENTES

ATDGVS-PrORIAD07

<p align="center">SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN AMBIENTAL.</p> <p align="center">DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE</p> <p align="center">ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.</p>	 <p align="center">SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES</p> 
--	---

HOJA DE FORMALIZACIÓN

 SUBDIRECCIÓN DE CERTIFICACIÓN
 Y SERVICIOS INTERNOS

 FIRMA

 JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y
 MANEJO DOCUMENTAL

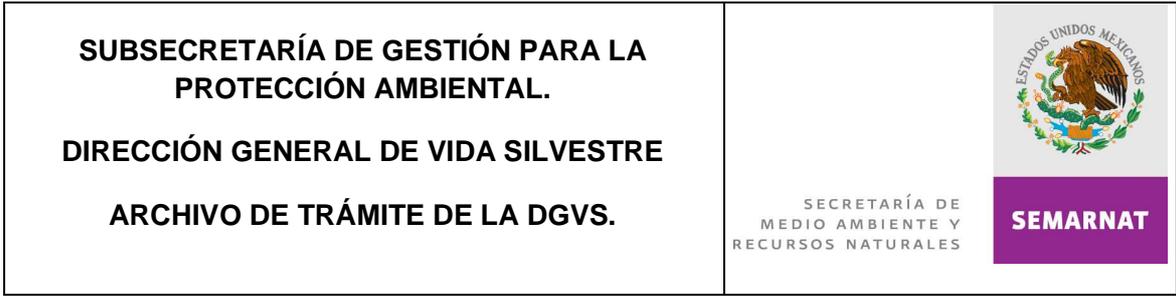
 FIRMA

 PERSONAL INVOLUCRADO

 FIRMA

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	156
2. OBJETIVOS	156
3. ALCANCE	156
4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.	156
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	157
6. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	157
7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	160
8. DIAGRAMA DE FLUJO	162
9. ANEXOS.....	163



1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de la Ley Federal de Transparencia a la Información Pública Gubernamental, y demás Lineamientos emitidos que en materia de Archivos emita el Archivo General de la Nación, es conveniente presentar un procedimiento que cumpla con los ordenamientos emitidos por la SEMARNAT para el buen funcionamiento del Archivo de Trámite de la DGVS.

2. OBJETIVOS

El presente procedimiento establece las medidas necesarias para la recepción de documentos, integración y apertura de expedientes del Archivo de Trámite de la DGVS de acuerdo a los ordenamientos emitidos por la SEMARNAT.

3. ALCANCE

Archivo de Trámite de la Dirección General de Vida Silvestre.

4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.

Es responsabilidad del Director General de Vida Silvestres, los Directores de Aprovechamiento de Vida Silvestre, de Conservación de la Vida Silvestre y de Manejo Integral de Vida Silvestre y del personal adscrito a sus áreas observar y proporcionar los elementos para el cumplimiento de este procedimiento.

DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA
SILVESTRE

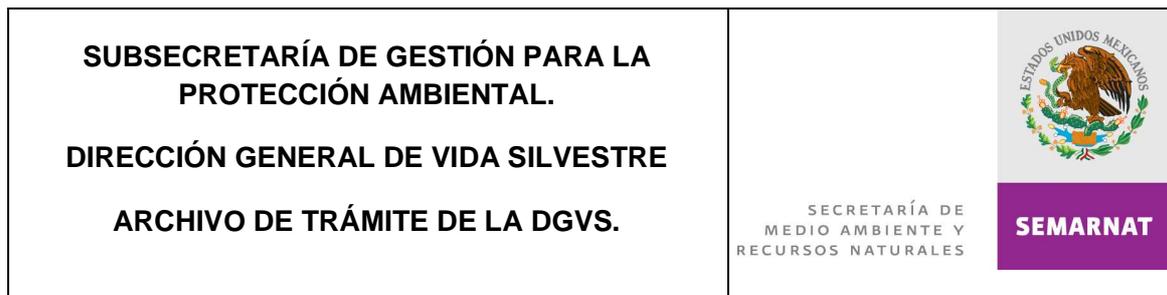
FIRMA

DIRECTORES DE ÁREA

FIRMA

AUDITOR INTERNO.

FIRMA



Es responsabilidad del Responsable del Archivo de trámite:

- Cumplir con este procedimiento.
- Integrar los expedientes de archivo de acuerdo al Catálogo de Disposición Documental.
- Conservar la documentación que se encuentra activa y aquella que ha sido clasificada como reservada o confidencial conforme al Catálogo de Disposición Documental y a la LFTAIPG.
- Coadyuvar con el área coordinadora de archivos de la SEMARNAT, así como con el Archivo de Concentración en la elaboración del cuadro general de Clasificación, el Catálogo de disposición documental y el inventario general.
- Elaborar los inventarios de transferencia primaria
- Valorar y seleccionar los documentos y expedientes de las series documentales, con el objeto de realizar las transferencias primarias al archivo de concentración, conforme al catálogo de disposición documental conforme a lo establecido en los Lineamientos de transferencia documental al Archivo de Concentración de la SEMARNAT.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Norma Internacional, ISO 9001, Sistema de Gestión de Calidad –Requisitos

Ley Federal de Responsabilidad Administrativa de los Servidores Públicos

Artículo 8. Todo servidor público tendrá las siguientes obligaciones:

Fracción V. Custodiar y cuidar la documentación e información que por razón de su empleo, cargo o comisión, tenga bajo su responsabilidad, e impedir o evitar su uso, sustracción, destrucción, ocultamiento o inutilización indebidos.

Código penal para el Distrito Federal en materia de fuero común para toda la República en materia del fuero federal.

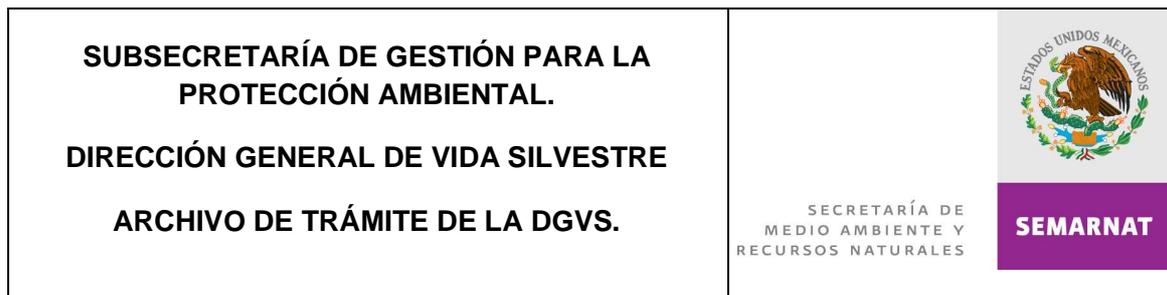
Artículo 214. Comete el delito de ejercicio indebido del servicio público, el servidor público que:

Fracción IV. Por sí o interpósita persona, sustraiga, destruya, oculte, utilice ilícitamente la información o documentación que se encuentre bajo su custodia o a la cual tenga acceso, o de la que tenga conocimiento en virtud de su empleo, a cargo o comisión.

6. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Administración de documentos: conjunto de métodos y prácticas destinadas a planear, dirigir y controlar la producción, circulación, organización, conservación, uso, selección y destino final de los documentos.

Archivo: conjunto orgánico de documentos en cualquier soporte, que son producidos o recibidos en el ejercicio de sus atribuciones por las dependencias y entidades.



Archivo de concentración: unidad responsable de la administración de documentos cuya consulta es esporádica por parte de las unidades administrativas de las dependencias y entidades, y que permanecen en él hasta su destino final.

Archivo de trámite: unidad responsable de la administración de documentos de uso cotidiano y necesario para el ejercicio de las atribuciones de una unidad administrativa.

Archivo histórico: unidad responsable de organizar, conservar, administrar, describir y divulgar la memoria documental institucional.

Baja documental: eliminación de aquella documentación que haya prescrito en sus valores administrativos, legales, fiscales o contables y que no contenga valores históricos.

Catálogo de disposición documental: registro general y sistemático que establece los valores documentales, los plazos de conservación, la vigencia documental, la clasificación de reserva o confidencialidad y el destino final.

Base de datos: conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso. Permiten la indexación, organización y realizar búsquedas más rápidas y eficientes.

Documentos: los expedientes, reportes, estudios, actas resolutivas, oficios, correspondencia, acuerdos, instructivos, notas, memorandos, estadísticas o bien cualquier otro registro que documente el ejercicio de las facultades o la actividad de los sujetos obligados y los servidores públicos.

Expediente: unidad documental constituida por uno o varios documentos de archivo, ordenados y relacionados por un mismo asunto, actividad o trámite de una dependencia o entidad.

Expurgo: consiste en el retiro de los documentos de archivo repetidos y obsoletos (copias fotostáticas y borradores carentes de formas o sellos), así como todo material que dañe a los documentos (clips y grapas) contenidos en un expediente.

Inventarios documentales: instrumentos de consulta que describen las series y expedientes de un archivo y que permiten su localización (inventario general), transferencia (inventario de transferencia) o baja documental (inventario de baja documental).

Plazo de conservación: periodo de guarda de la documentación en los archivos de trámite, de concentración e histórico. Consiste en la combinación de la vigencia documental, el término precautorio, el periodo de reserva.

Transferencia: traslado controlado y sistemático de expedientes de consulta esporádica de un archivo de trámite al archivo de concentración (transferencia primaria) y de expedientes que deben conservarse de manera permanente, del archivo de concentración al archivo de histórico (transferencia secundaria).

Vigencia documental: periodo durante el cual un documento de archivo mantiene sus valores administrativos, legales, fiscales o contables, de conformidad con las disposiciones jurídicas vigentes y aplicables.

**SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA
PROTECCIÓN AMBIENTAL.**

DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE

ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.

SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES



SEMARNAT

ABREVIATURAS:

SEMARNAT.- Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

SGPA.- Subsecretaría de Gestión para la protección Ambiental.

DGVS.- Dirección General de Vida Silvestre.

CIS.- Centro Integral de Servicios.

SINAT.- Sistema Nacional de Trámites.

AT.- Archivo de Trámite.

AC.- Archivo de Concentración.

AH.- Archivo Histórico.

BD.- Baja Definitiva.

CTD.- Catálogo de disposición documental.

A.- Valor Administrativo.

L.- Valor Legal.

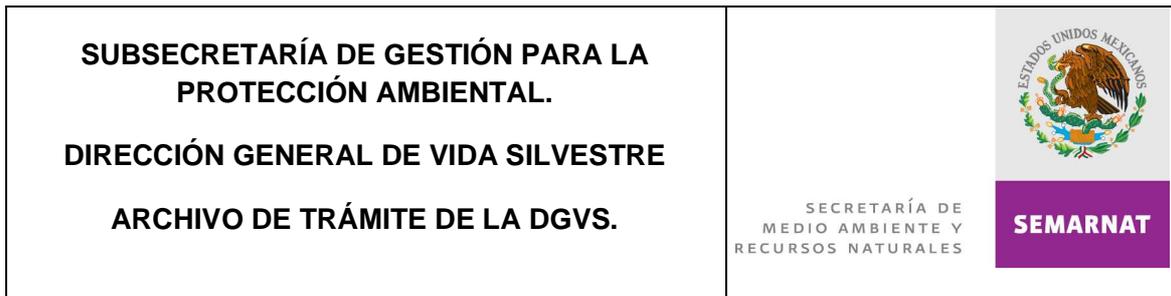
F/C.- Valor Fiscal/ Valor Contable.

DOF.- Diario oficial.

LFTAIPG.- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Gubernamental.

IFAI.- Instituto Federal de Acceso a la Información Pública.

NA. No aplica.



7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

1. Recibe documentación para la integración en expediente de las áreas (CIS, oficialía, áreas de la DGVS y DGVS) vía SINAT y físicamente.

Entre la documentación se encontrará.

- Antecedentes de las solicitudes de trámite
- Originales
- Copias certificadas
- Acuses de recibo
- Documentos para archivo que conformen cualquiera de las series documentales 26S.713 Vida Silvestre.

2. Coteja documentos recibidos de las áreas, CIS, oficialía, DGVS físicamente contra el SINAT, y verifica que vengan completos y firmados

¿Recibe completa la documentación tanto físicamente como por SINAT?

3. Si

Recibe físicamente y descarga en el SINAT para la conclusión del proceso, de acuerdo a la bitácora o folio asignado a cada trámite y/o asunto turnado al Archivo de Trámite para su archivo.

4. No

Devuelve documentación incompleta y Solicita personalmente al área que turno en SINAT y físicamente los documentos restantes para su descarga en el SINAT y regresa al paso 1.

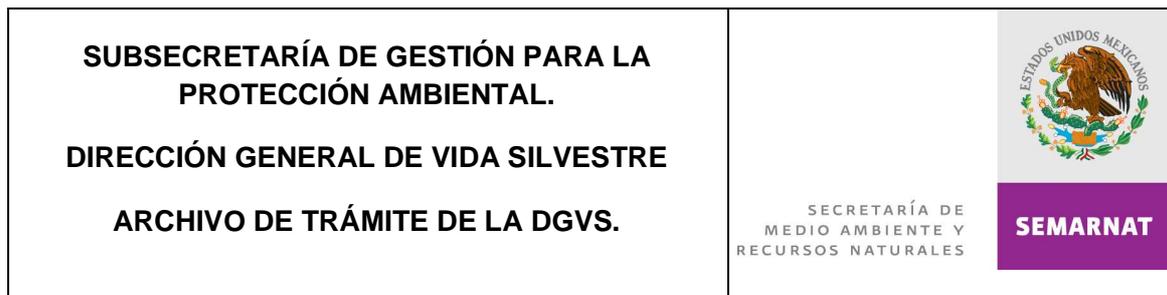
5. Clasifica los documentos, una vez cotejados, de acuerdo a la serie documental a la que pertenecen para su integración y/o apertura de expediente.

¿Existe expediente de los documentos recibidos en Archivo de Trámite?

6. Si

Integra documento al expediente respectivo.

La integración de los expedientes deberá respetar el orden cronológico en que se presente y cumplir con los Lineamientos para la recepción, resguardo y organización de los archivos de trámite de la SEMARNAT.



La documentación a transferir al Archivo de Trámite deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Seleccionar la documentación a resguardar, se enviarán sólo los originales de los asuntos sustantivos de la dirección de área.
- Eliminar los documentos duplicados y los que no tengan ninguna utilidad posterior como faxes, los correos electrónicos impresos, borradores, consecutivos (minutarios), invitaciones personales, etc.
- El correo electrónico y fax se envían para agilizar un trámite, posteriormente, se deben eliminar al solicitar el documento original.
- Los expedientes se integrarán respetando su orden cronológico, que es el orden por fecha, integrado por día, mes y año (el primer documento que origina el expediente en la parte de enfrente y los demás documentos que se generan en la parte posterior).
- Los expedientes deberán estar integrados correctamente en folders con broches metálicos.
- Cada expediente del Archivo de Trámite, deberá estar clasificado conforme el Catálogo de Disposición Documental de la SEMARNAT y ubicado en el sitio preciso que le corresponda dentro del acervo.
- Cada expediente deberá contener un aportada, la cual contendrá la siguiente información:

1. Fondo (Nombre de la secretaria);
2. Sección (Nombre de la sección documental);
3. Serie Documental (Nombre genérico con el cual se identifica a un grupo de expedientes pertenecientes a una misma actividad sustantiva de una unidad administrativa, de acuerdo al Catálogo de Disposición Documental de la SEMARNAT).
4. área productora de la documentación (Nombre de la dirección general, dirección de área, subdirección o departamento generador de la documentación);
5. Nombre del expediente;
6. Clasificación archivística (Clave alfanumérica que identifica a cada uno de sus expedientes);
7. clasificación LFTAIPG (Deberá contener la leyenda de clasificación: pública, reservado o confidencial, conforme a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental);
8. Asunto (Resumen y/o descripción del expediente);
9. Valores Documentales (Administrativo, legal y contable/fiscal);
10. Vigencias Documentales (Periodo durante el cual un expediente debe conservarse en el Archivo de Trámite);
11. Fecha de inicio (Fecha de apertura del expediente);
12. Fecha de Conclusión (Fecha de cierre del expediente);
13. Número de fojas útiles (Número total de 4 hojas contenidas en el expediente).
- 14.

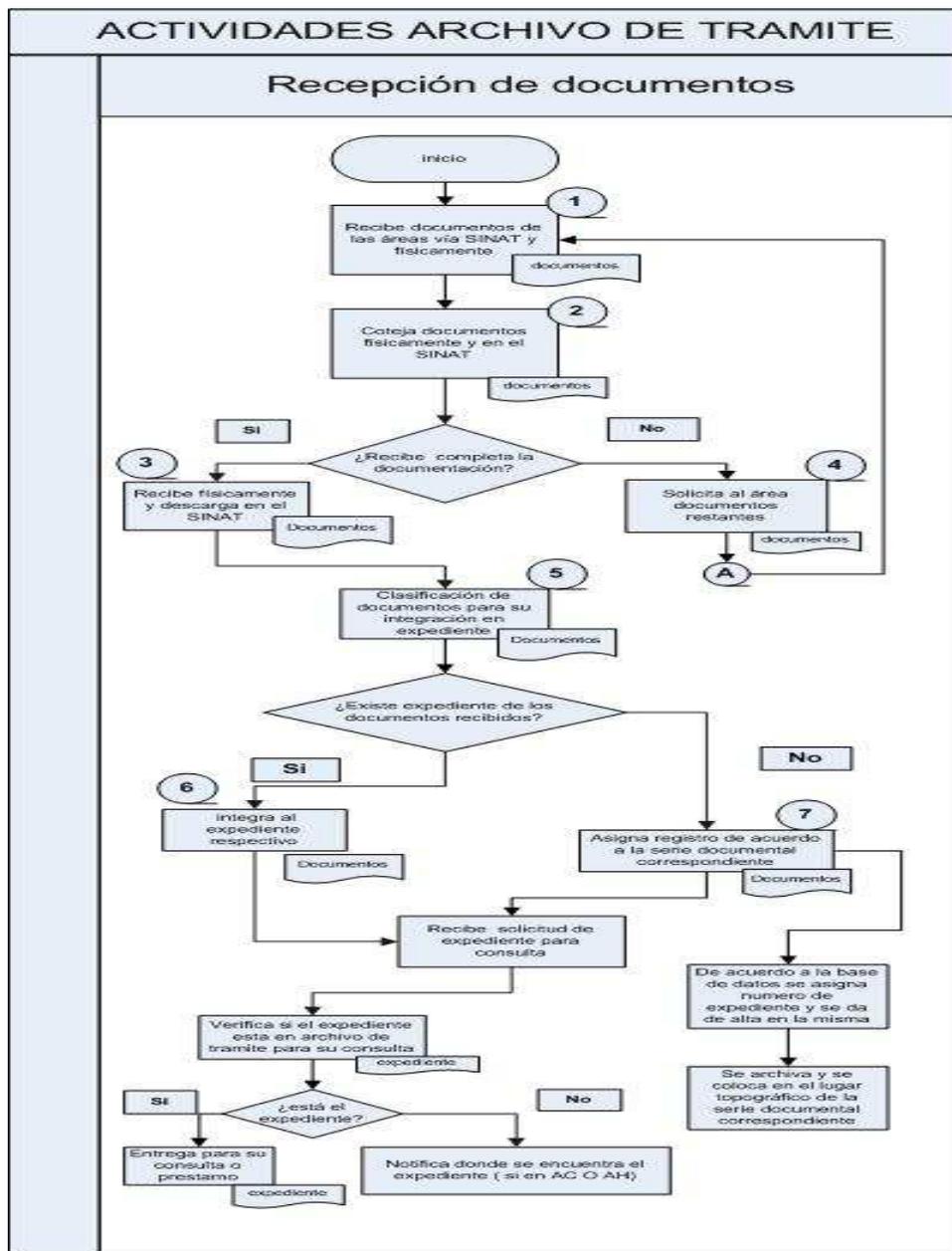
7. No

Revisa y asigna registro de acuerdo a la serie documental correspondiente.

- Incorpora expediente en la base de datos del Archivo.
- Se asigna su número de registro.
- Se anexa al expediente.
- Se coloca en su lugar topográfico correspondiente.



8. DIAGRAMA DE FLUJO



<p>SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN AMBIENTAL.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE</p> <p>ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.</p>	 <p>SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES</p> 
---	--

9. ANEXOS

NA.

**SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA
PROTECCIÓN AMBIENTAL.**

DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE

ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

PROCEDIMIENTO PARA EL PRÉSTAMO Y CONSULTA DE EXPEDIENTES

ATDGVS-PrOPYC08

<p style="text-align: center;">SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN AMBIENTAL.</p> <p style="text-align: center;">DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE</p> <p style="text-align: center;">ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.</p>	<div style="text-align: right;">  </div> <div style="text-align: center;"> <p>SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES</p>  </div>
---	---

HOJA DE FORMALIZACIÓN

 SUBDIRECCIÓN DE CERTIFICACIÓN Y
 SERVICIOS INTERNOS

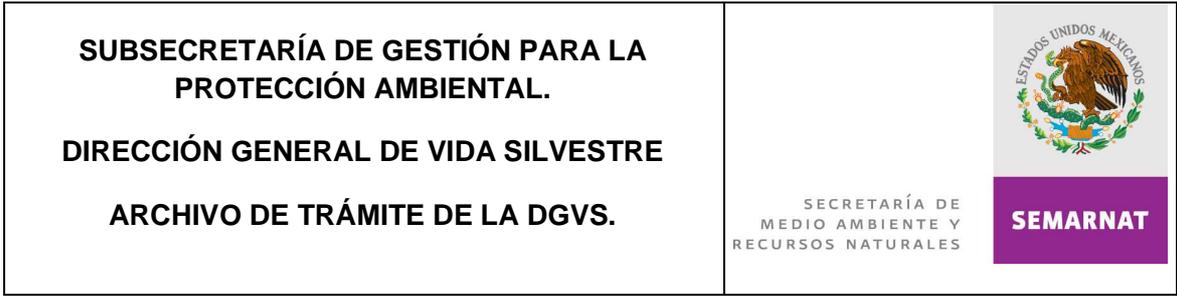
 FIRMA

 JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y
 MANEJO DOCUMENTAL.

 FIRMA

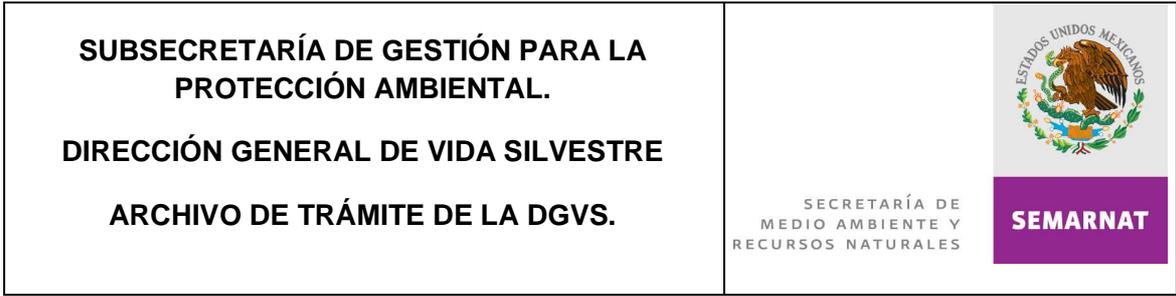
 PERSONAL INVOLUCRADO

 FIRMA



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	167
2. OBJETIVOS	167
3. ALCANCE	167
4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.	167
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	169
6. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	169
7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	171
8. DIAGRAMA DE FLUJO	172
9. ANEXOS.....	173



1. INTRODUCCIÓN.

El presente procedimiento se refiere a la actividad de préstamo y consulta de expedientes dentro del Archivo de Trámite de la DGVS, respetando con ello un control establecido para ofrecer un buen servicio al personal de la Dirección.

2. OBJETIVOS

El presente procedimiento establece las medidas necesarias para la consulta y préstamo de expedientes, según sea el caso, en el Archivo de Trámite de la DGVS de acuerdo a los ordenamientos emitidos por la SEMARNAT.

3. ALCANCE

Archivo de Trámite de la Dirección General de Vida Silvestre.

4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.

Es responsabilidad del Director General de Vida Silvestres, los Directores de Aprovechamiento de Vida Silvestre, de Conservación de la Vida Silvestre y de Manejo Integral de Vida Silvestre y del personal adscrito a sus áreas observar y proporcionar los elementos para el cumplimiento de este procedimiento.

DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE

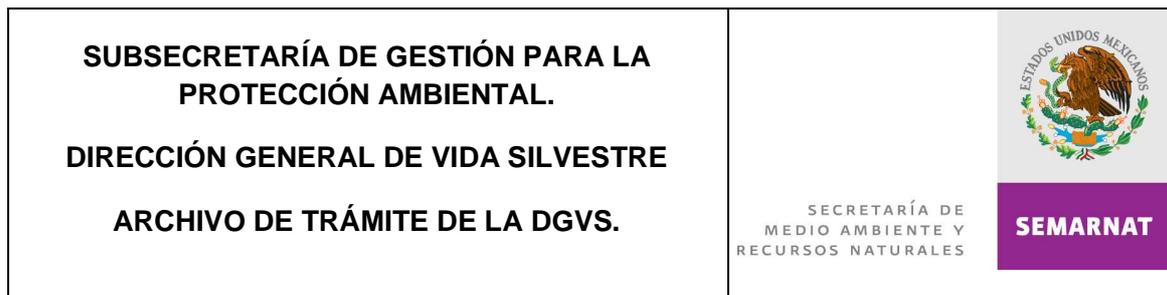
FIRMA

DIRECTORES DE ÁREA

FIRMA

AUDITOR INTERNO

FIRMA



Es responsabilidad del Responsable del Archivo de trámite:

- Cumplir con este procedimiento.
- Conservar la documentación que se encuentra activa y aquella que ha sido clasificada como reservada o confidencial conforme al Catálogo de Disposición Documental y a la LFTAIPG.

De las responsabilidades de los usuarios.

Ingresar al archivo:

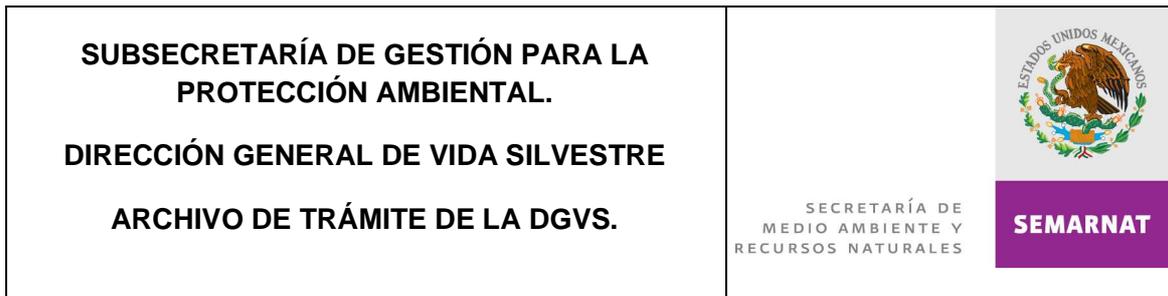
1. Registrarse toda vez que ingresen al Archivo de Trámite de la DGVS.
2. Ingresar y consultar los expedientes sin alimentos ni bebidas.
3. Permanecer en las áreas designadas para consulta.
4. No maltratar, sustraer, fotocopiar o filmar los expedientes.
5. Solicitar al responsable de Archivo de Trámite toda fotocopia que requieran y registrarse en el control de copias.
6. Al solicitar expedientes para préstamo, presentar el formato "Vale de préstamo de expedientes activos" debidamente autorizado especificando el expediente requerido y el número de legajos.

Sobre el préstamo de expedientes:

7. El préstamo de expedientes activos se otorgará exclusivamente al área generadora de la documentación previa autorización del titular de la dirección de área, a través del formato "Vale de préstamo de expedientes activos" debidamente llenado.
8. Cuando el usuario requiera en calidad de préstamo algún expediente perteneciente a otra dirección de área diferente a la suya, será necesaria la autorización del titular del área correspondiente, en el formato "Autorización para consulta especial de expedientes".
9. El archivo de trámite efectuará un "Registro de Firmas Autorizadas" de cada una de las direcciones de área que conforman la DGVS.
10. Los usuarios a cambio de los expedientes solicitados dejarán una copia de la credencial de la SEMARNAT y se comprometerán a hacer buen uso de los mismos.
11. Los expedientes solicitados en calidad de préstamo se deberán devolver al Archivo de Trámite, cinco días hábiles después de la fecha en que fueron entregados, los cuales se podrán prorrogar por cinco días hábiles más, previa solicitud.
12. En caso de necesitarlos por más de diez días hábiles el usuario deberá requisitar nuevamente el "Vale de Préstamo de Expedientes Activos" y se fijará nueva fecha de devolución de los expedientes.

De las sanciones

- El usuario que no entregue a tiempo los expedientes activos que se le prestaron, será apercibido en forma escrita y en caso de reincidencia en subsiguientes solicitudes, se le retirará el servicio de préstamo.
- En caso de que el usuario no devuelva los expedientes al Archivo de Trámite o haga mal uso de los mismos, incurrirá en responsabilidad, haciéndose a acreedor a las sanciones respectivas, de conformidad con las leyes, normas, lineamientos vigentes en la materia:



Ley Federal de Responsabilidad Administrativa de los Servidores Públicos

Artículo 8. Todo servidor público tendrá las siguientes obligaciones:

Fracción V. Custodiar y cuidar la documentación e información que por razón de su empleo, cargo o comisión, tenga bajo su responsabilidad, e impedir o evitar su uso, sustracción, destrucción, ocultamiento o inutilización indebidos.

Código penal para el Distrito Federal en materia de fuero común para toda la República en materia del fuero federal.

Artículo 214. Comete el delito de ejercicio indebido del servicio público, el servidor público que:

Fracción IV. Por sí o interpósita persona, sustraiga, destruya, oculte, utilice ilícitamente la información o documentación que se encuentre bajo su custodia o a la cual tenga acceso, o de la que tenga conocimiento en virtud de su empleo, a cargo o comisión.

5. DOCUMENTOS de Referencia.

Norma Internacional, ISO 9001, Sistema de Gestión de Calidad –Requisitos

Ley Federal de Responsabilidad Administrativa de los Servidores Públicos

Artículo 8 (Fracción V).

Código penal para el Distrito Federal en materia de fuero común para toda la República en materia del fuero federal.

Artículo 214(Fracción IV).

6. DEFINICIONES y Abreviaturas

Administración de documentos: conjunto de métodos y prácticas destinadas a planear, dirigir y controlar la producción, circulación, organización, conservación, uso, selección y destino final de los documentos.

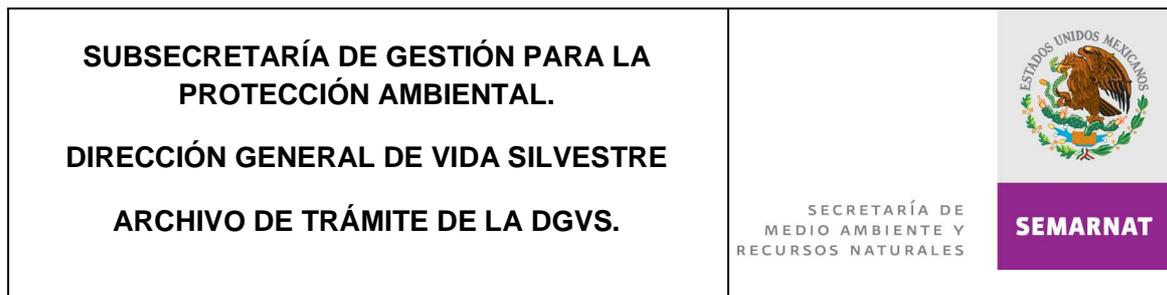
Archivo: conjunto orgánico de documentos en cualquier soporte, que son producidos o recibidos en el ejercicio de sus atribuciones por las dependencias y entidades.

Archivo de concentración: unidad responsable de la administración de documentos cuya consulta es esporádica por parte de las unidades administrativas de las dependencias y entidades, y que permanecen en él hasta su destino final.

Archivo de trámite: unidad responsable de la administración de documentos de uso cotidiano y necesario para el ejercicio de las atribuciones de una unidad administrativa.

Archivo histórico: unidad responsable de organizar, conservar, administrar, describir y divulgar la memoria documental institucional.

Baja documental: eliminación de aquella documentación que haya prescrito en sus valores administrativos, legales, fiscales o contables y que no contenga valores históricos.



Catálogo de disposición documental: registro general y sistemático que establece los valores documentales, los plazos de conservación, la vigencia documental, la clasificación de reserva o confidencialidad y el destino final.

Base de datos: conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso. Permiten la indexación, organización y realizar búsquedas más rápidas y eficientes.

Documentos: los expedientes, reportes, estudios, actas resolutivas, oficios, correspondencia, acuerdos, instructivos, notas, memorandos, estadísticas o bien cualquier otro registro que documente el ejercicio de las facultades o la actividad de los sujetos obligados y los servidores públicos.

Expediente: unidad documental constituida por uno o varios documentos de archivo, ordenados y relacionados por un mismo asunto, actividad o trámite de una dependencia o entidad.

Expurgo: consiste en el retiro de los documentos de archivo repetidos y obsoletos (copias fotostáticas y borradores carentes de formas o sellos), así como todo material que dañe a los documentos (clips y grapas) contenidos en un expediente.

Inventarios documentales: instrumentos de consulta que describen las series y expedientes de un archivo y que permiten su localización (inventario general), transferencia (inventario de transferencia) o baja documental (inventario de baja documental).

Plazo de conservación: periodo de guarda de la documentación en los archivos de trámite, de concentración e histórico. Consiste en la combinación de la vigencia documental, el término precautorio, el periodo de reserva.

Transferencia: traslado controlado y sistemático de expedientes de consulta esporádica de un archivo de trámite al archivo de concentración (transferencia primaria) y de expedientes que deben conservarse de manera permanente, del archivo de concentración al archivo de histórico (transferencia secundaria).

Vigencia documental: periodo durante el cual un documento de archivo mantiene sus valores administrativos, legales, fiscales o contables, de conformidad con las disposiciones jurídicas vigentes y aplicables.

ABREVIATURAS:

SEMARNAT.- Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

SGPA.- Subsecretaría de Gestión para la protección Ambiental.

DGVS.- Dirección General de Vida Silvestre.

CIS.- Centro Integral de Servicios.

SINAT.- Sistema Nacional de Trámites.

AT.- Archivo de Trámite.

AC.- Archivo de Concentración.

AH.- Archivo Histórico.

BD.- Baja Definitiva.

CTD.- Catálogo de disposición documental.

<p>SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN AMBIENTAL.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE</p> <p>ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.</p>	 <p>SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES</p> 
---	--

A.- Valor Administrativo.

L.- Valor Legal.

F/C.- Valor Fiscal/ Valor Contable.

DOF.- Diario oficial.

LFTAIPG.- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Gubernamental.

IFAI.- Instituto Federal de Acceso a la Información Pública.

NA. No aplica.

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

¿Recibe solicitud de consulta del expediente?

1. NO

Mantiene el expediente para su consulta durante la vigencia en Archivo de Trámite.

2. Si

Verifica si el expediente está en el Archivo de Trámite para su consulta.

¿Está el expediente en Archivo de Trámite?

3. No

Notifica al usuario en dónde se encuentra ubicado el expediente (si se encuentra en el Archivo de Concentración, Archivo Histórico o fue sujeto a Baja Documental).

4. Si

Entrega expediente solicitado al usuario.

5. Recibe del usuario el expediente una vez realizada la consulta y/o préstamo.

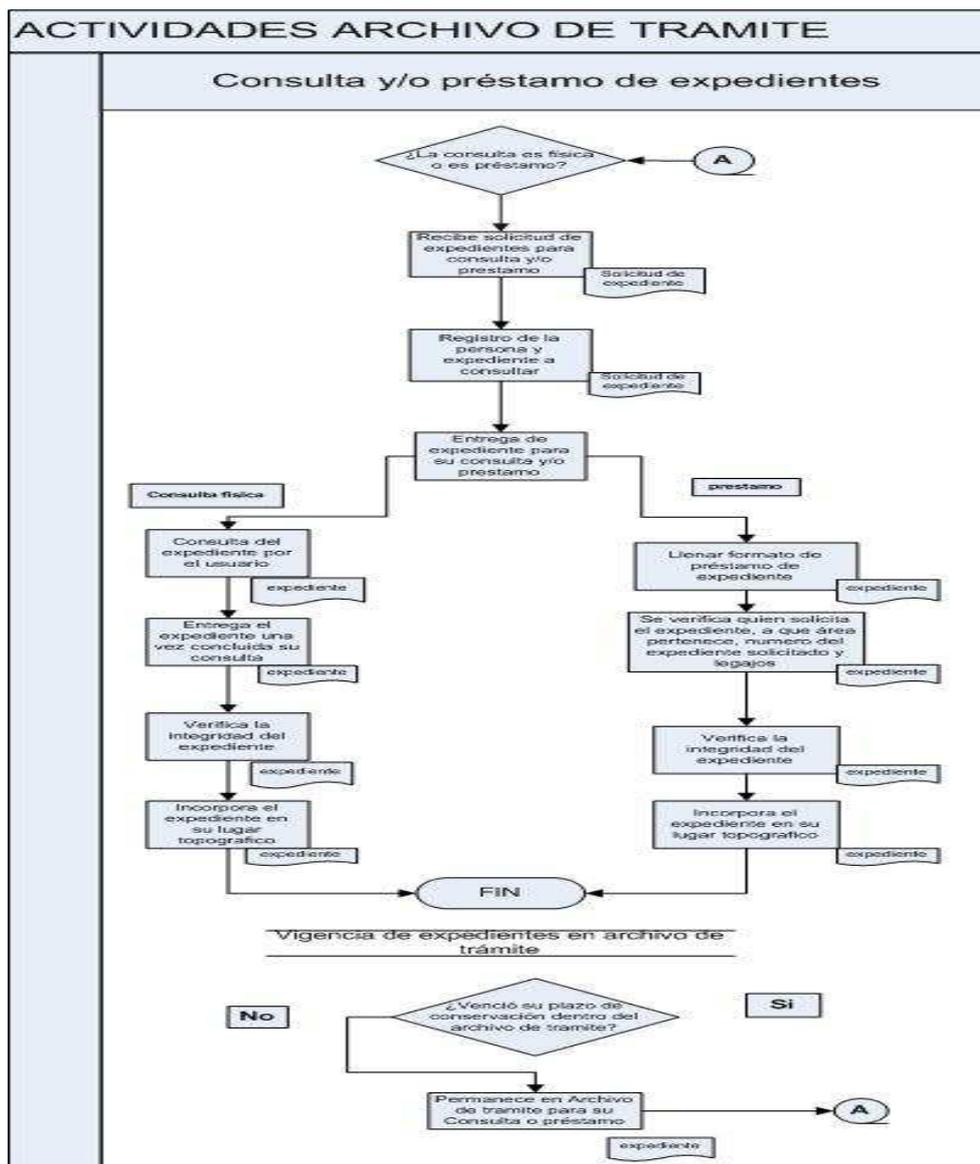
6. Verifica que el expediente este completo.

- Se revisa que este en las mismas condiciones físicas en las que se entregó para su consulta.
- Que no se haya alterado el orden del expediente.
- Que sea en las mismas condiciones de acuerdo a lo estipulado en el vale de préstamo.

7. Incorpora el expediente en su lugar topográfico.



8. DIAGRAMA DE FLUJO



<p>SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN AMBIENTAL.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE</p> <p>ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.</p>	 <p>SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES</p> 
---	--

9. ANEXOS

N.A.

**SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA
PROTECCIÓN AMBIENTAL.**

DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE

ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

PROCEDIMIENTO PARA LAS TRANSFERENCIAS PRIMARIAS DE EXPEDIENTES

ATDGVS-PrOTPE09

<p style="text-align: center;">SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN AMBIENTAL.</p> <p style="text-align: center;">DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE</p> <p style="text-align: center;">ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.</p>	<div style="text-align: right;">  </div> <div style="text-align: center;"> <p>SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES</p>  </div>
---	---

HOJA DE FORMALIZACIÓN

 SUBDIRECCIÓN DE CERTIFICACIÓN
 Y SERVICIOS INTERNOS

 FIRMA

 JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y
 MANEJO DOCUMENTAL

 FIRMA

 PERSONAL INVOLUCRADO

 FIRMA

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	177
2. OBJETIVOS	177
3. ALCANCE	177
4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.	177
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	178
6. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	179
7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	181
8. DIAGRAMA DE FLUJO	182
9. ANEXOS.....	183

<p>SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN AMBIENTAL.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE</p> <p>ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.</p>	
---	---

1. INTRODUCCIÓN.

El presente procedimiento se refiere a las transferencias primarias de expedientes del Archivo de Trámite de la DGVS al Archivo de Concentración, en cumplimiento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la información y demás lineamientos emitidos que en materia de Archivos emita el Archivo General de la Nación.

2. OBJETIVOS

Establecer las medidas necesarias para la trasferencias de expedientes una vez que hayan cumplido su vigencia en el Archivo de Trámite de la DGVS, según el catálogo de Disposición Documental correspondiente a la DGVS y de acuerdo a los ordenamientos emitidos por la SEMARNAT.

3. ALCANCE

Archivo de Trámite de la Dirección General de Vida Silvestre.

4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.

Es responsabilidad del Director General de Vida Silvestres, los Directores de Aprovechamiento de Vida Silvestre, de Conservación de la Vida Silvestre y de Manejo Integral de Vida Silvestre y del personal adscrito a sus áreas observar y proporcionar los elementos para el cumplimiento de este procedimiento.

DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA
SILVESTRE

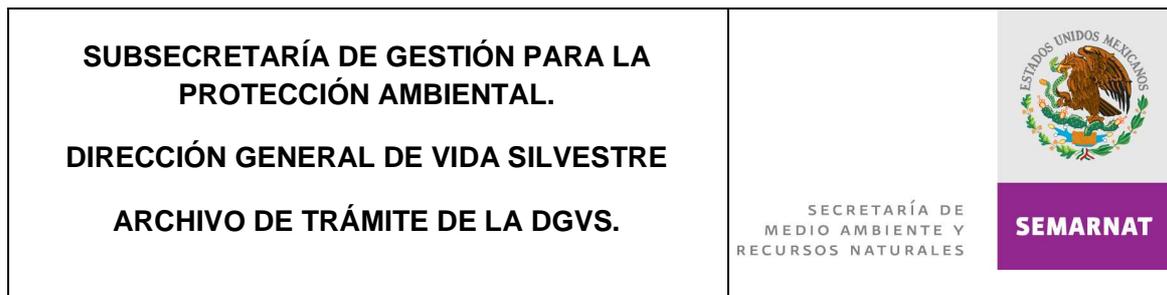
FIRMA

DIRECTORES DE ÁREA

FIRMA

AUDITOR INTERNO

FIRMA



Es responsabilidad del Responsable del Archivo de trámite:

- Cumplir con este procedimiento.
- Conservar la documentación que se encuentra activa y aquella que ha sido clasificada como reservada o confidencial conforme al Catálogo de Disposición Documental y a la LFTAIPG.
- Coadyuvar con el área coordinadora de archivos de la SEMARNAT, así como con el Archivo de Concentración en la elaboración del cuadro general de Clasificación, el Catálogo de disposición documental y el inventario general.
- Elaborar los inventarios de transferencia primaria.
- Valorar y seleccionar los documentos y expedientes de las series documentales, con el objeto de realizar las transferencias primarias al archivo de concentración, conforme al catálogo de disposición documental conforme a lo establecido en los Lineamientos de transferencia documental al Archivo de Concentración de la SEMARNAT.

Transferencias primarias al Archivo de Concentración

- Los únicos que podrán autorizar Transferencias Primarias al Archivo de Concentración serán los responsables de los Archivos de Trámite.
- La Dirección de Administración de Documentos y Modernización, a través de la Subdirección de Archivo de Trámite e Histórico, coordinará las acciones de los Archivos de Trámite de la SEMARNAT.
- La Dirección de Administración de Documentos y Modernización establecerá y desarrollará un programa de capacitación y asesoría archivística para la SEMARNAT, a través de la Subdirección de Archivo de Trámite e Histórico.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Norma Internacional, ISO 9001, Sistema de Gestión de Calidad –Requisitos

Ley Federal de Responsabilidad Administrativa de los Servidores Públicos

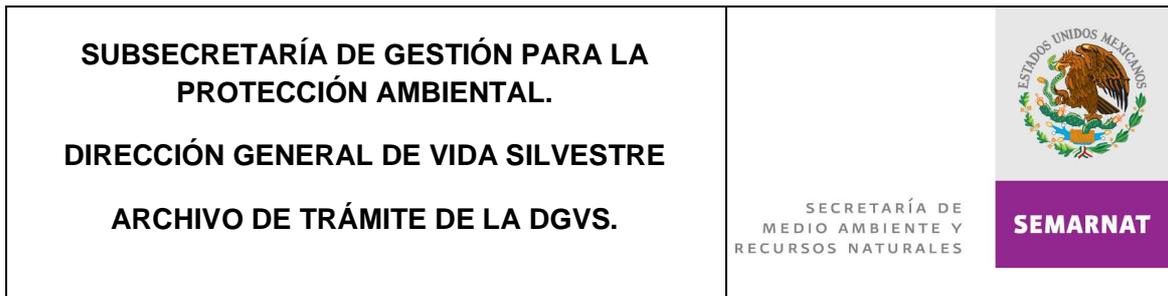
Artículo 8. Todo servidor público tendrá las siguientes obligaciones:

Fracción V. Custodiar y cuidar la documentación e información que por razón de su empleo, cargo o comisión, tenga bajo su responsabilidad, e impedir o evitar su uso, sustracción, destrucción, ocultamiento o inutilización indebidos.

Código penal para el Distrito Federal en materia de fuero común para toda la República en materia del fuero federal.

Artículo 214. Comete el delito de ejercicio indebido del servicio público, el servidor público que:

Fracción IV. Por sí o interpósita persona, sustraiga, destruya, oculte, utilice ilícitamente la información o documentación que se encuentre bajo su custodia o a la cual tenga acceso, o de la que tenga conocimiento en virtud de su empleo, a cargo o comisión.



6. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Administración de documentos: conjunto de métodos y prácticas destinadas a planear, dirigir y controlar la producción, circulación, organización, conservación, uso, selección y destino final de los documentos.

Archivo: conjunto orgánico de documentos en cualquier soporte, que son producidos o recibidos en el ejercicio de sus atribuciones por las dependencias y entidades.

Archivo de concentración: unidad responsable de la administración de documentos cuya consulta es esporádica por parte de las unidades administrativas de las dependencias y entidades, y que permanecen en él hasta su destino final.

Archivo de trámite: unidad responsable de la administración de documentos de uso cotidiano y necesario para el ejercicio de las atribuciones de una unidad administrativa.

Archivo histórico: unidad responsable de organizar, conservar, administrar, describir y divulgar la memoria documental institucional.

Baja documental: eliminación de aquella documentación que haya prescrito en sus valores administrativos, legales, fiscales o contables y que no contenga valores históricos.

Catálogo de disposición documental: registro general y sistemático que establece los valores documentales, los plazos de conservación, la vigencia documental, la clasificación de reserva o confidencialidad y el destino final.

Base de datos: conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso. Permiten la indexación, organización y realizar búsquedas más rápidas y eficientes.

Documentos: los expedientes, reportes, estudios, actas resolutivas, oficios, correspondencia, acuerdos, instructivos, notas, memorandos, estadísticas o bien cualquier otro registro que documente el ejercicio de las facultades o la actividad de los sujetos obligados y los servidores públicos.

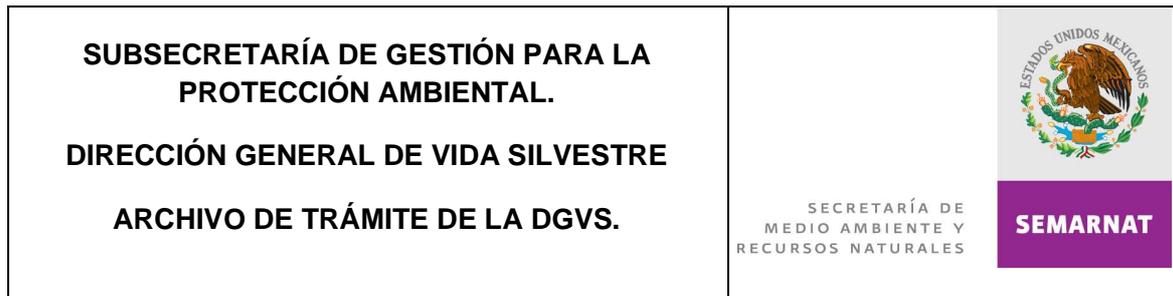
Expediente: unidad documental constituida por uno o varios documentos de archivo, ordenados y relacionados por un mismo asunto, actividad o trámite de una dependencia o entidad.

Expurgo: consiste en el retiro de los documentos de archivo repetidos y obsoletos (copias fotostáticas y borradores carentes de formas o sellos), así como todo material que dañe a los documentos (clips y grapas) contenidos en un expediente.

Inventarios documentales: instrumentos de consulta que describen las series y expedientes de un archivo y que permiten su localización (inventario general), transferencia (inventario de transferencia) o baja documental (inventario de baja documental).

Plazo de conservación: periodo de guarda de la documentación en los archivos de trámite, de concentración e histórico. Consiste en la combinación de la vigencia documental, el término precautorio, el periodo de reserva.

Transferencia: traslado controlado y sistemático de expedientes de consulta esporádica de un archivo de trámite al archivo de concentración (transferencia primaria) y de expedientes que deben conservarse de manera permanente, del archivo de concentración al archivo de histórico (transferencia secundaria).



Vigencia documental: periodo durante el cual un documento de archivo mantiene sus valores administrativos, legales, fiscales o contables, de conformidad con las disposiciones jurídicas vigentes y aplicables.

ABREVIATURAS:

SEMARNAT.- Secretaria de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

SGPA.- Subsecretaria de Gestión para la protección Ambiental.

DGVS.- Dirección General de Vida Silvestre.

CIS.- Centro Integral de Servicios.

SINAT.- Sistema Nacional de Trámites.

AT.- Archivo de Trámite.

AC.- Archivo de Concentración.

AH.- Archivo Histórico.

BD.- Baja Definitiva.

CTD.- Catálogo de disposición documental.

A.- Valor Administrativo.

L.- Valor Legal.

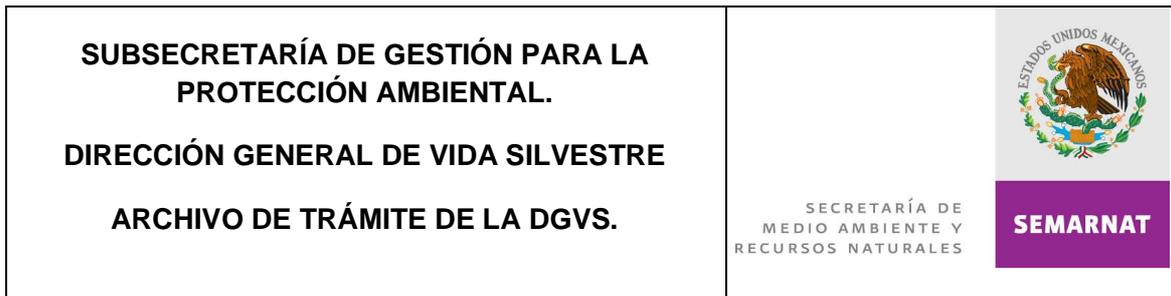
F/C.- Valor Fiscal/ Valor Contable.

DOF.- Diario oficial.

LFTAIPG.- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Gubernamental.

IFAI.- Instituto Federal de Acceso a la Información Pública.

NA. No aplica.



7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

1. Revisa plazo de conservación en los expedientes que se encuentran en el Archivo de Trámite, de acuerdo a su serie documental correspondiente en la base de datos.
 - Los expedientes conservados en el Archivo de Trámite, deberán ser valorados semestralmente, para determinar oportunamente los expedientes que deberán ser conservados, los que deberán ser transferidos al Archivo de Concentración, los que deberán enviarse al Archivo Histórico y los que deberán tramitarse como baja documental, conforme lo establece el Catálogo de Disposición Documental de la SEMARNAT

¿Venció su plazo de conservación dentro del Archivo de Trámite de acuerdo al catálogo de disposición documental?

2. No

Permanece en Archivo de Trámite para su consulta o préstamo a usuarios.

3. Si

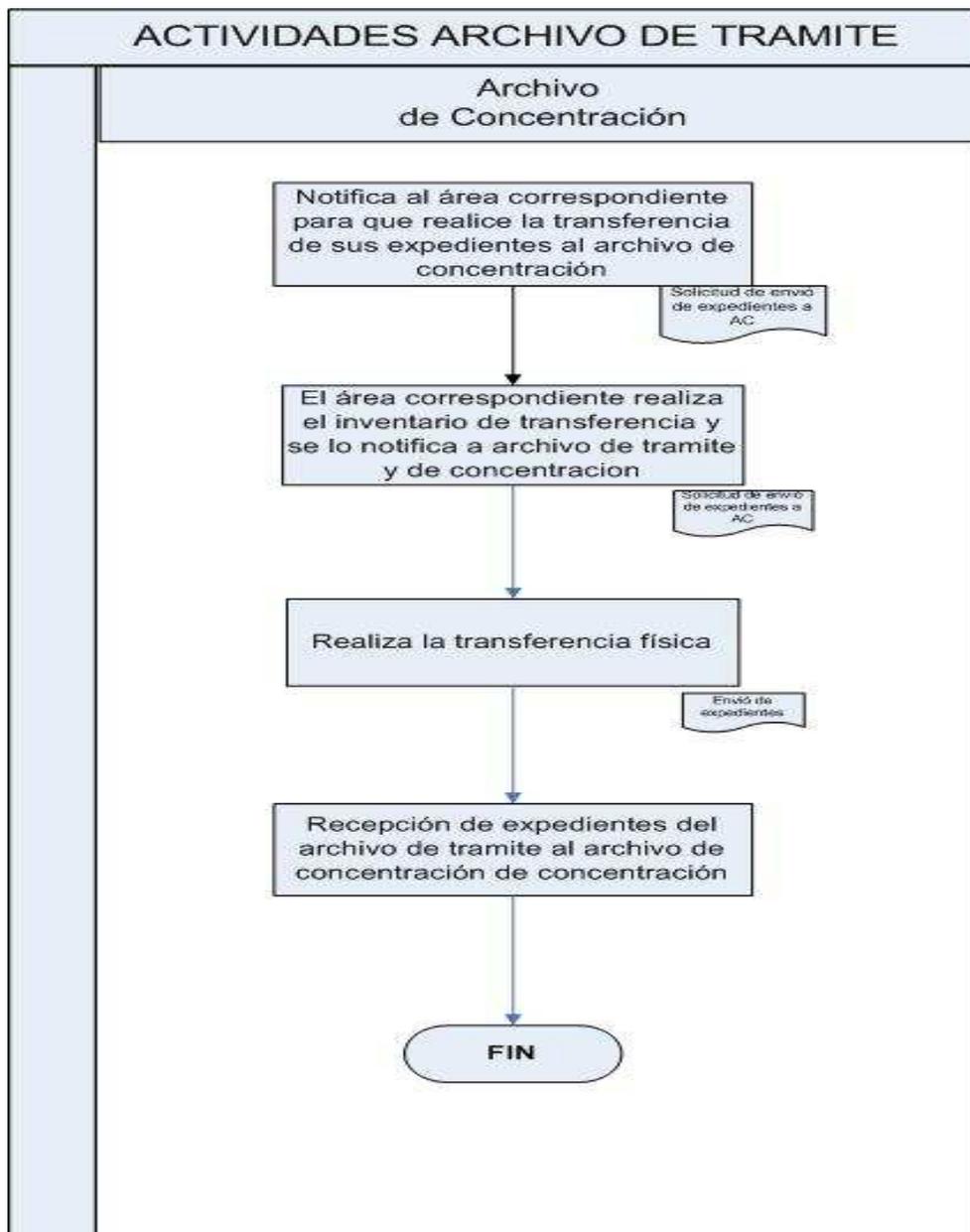
Informa al área correspondiente para su transferencia a Archivo de concentración, Archivo Histórico o Baja Documental.

La documentación que se transfiera al Archivo de Concentración debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Limpia (sin clips, grapas o cintas adhesivas).
 - Expedientada (integrada en expedientes por serie documental).
 - Únicamente originales y acuses de recibido (sin copias múltiples).
 - Valorada en su primera fase (revisada)
 - Relacionada en el formato "Inventario Documental".
4. Realiza transferencia física de expedientes al Archivo de Concentración, Archivo Histórico o Baja Definitiva.
 5. Actualiza el inventario una vez realizada la transferencia de expedientes.



8. DIAGRAMA DE FLUJO



<p>SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN AMBIENTAL.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE</p> <p>ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.</p>	 <p>SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES</p> 
---	--

9. ANEXOS

NA.

**SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA
PROTECCIÓN AMBIENTAL.**

DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE

ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS

ATDGVS-PrOCD01

<p align="center">SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN AMBIENTAL.</p> <p align="center">DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE</p> <p align="center">ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.</p>	 <p align="center">SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES</p> 
--	---

HOJA DE FORMALIZACIÓN

 SUBDIRECCIÓN DE CERTIFICACIÓN Y
 SERVICIOS INTERNOS

 FIRMA

 JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y
 MANEJO DOCUMENTAL

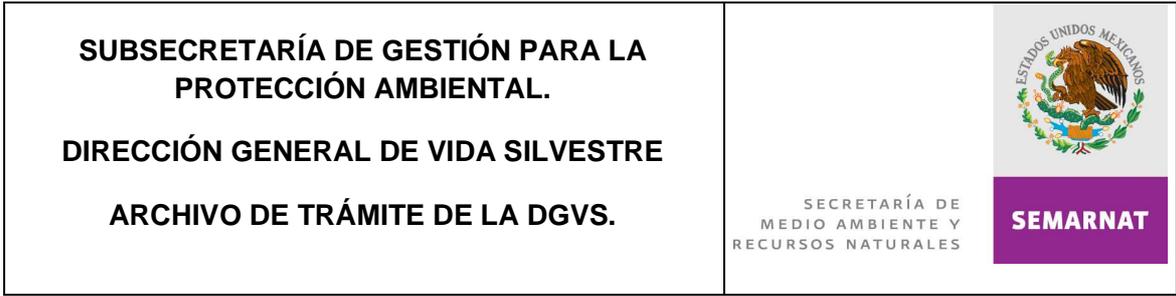
 FIRMA

 PERSONAL INVOLUCRADO

 FIRMA

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	187
2. OBJETIVOS.....	187
3. ALCANCE.....	187
4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.....	187
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	188
6. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	188
7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	188
8. ANEXOS.....	190



1. INTRODUCCIÓN.

El presente procedimiento establece las medidas necesarias, para realizar un correcto control de documentos generados por el Sistema de Gestión de Calidad.

2. OBJETIVOS.

Establecer los requisitos generales relativos a la elaboración, manejo y control de los documentos que pertenecen al Sistema de Gestión de la Calidad del Archivo de Trámite de la DGVS, con la finalidad de documentar el control de documentos que son necesarios como herramientas útiles en el desempeño de las funciones de cada uno de ellos.

3. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los documentos generados por el Sistema de Gestión de Calidad del Archivo de Trámite de la DGVS.

4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.

Es responsabilidad del jefe del departamento de gestión y manejo documental elaborar este documento, así como del Auditor Interno revisarlo y finalmente de la subdirección de certificación y servicios internos aprobar el mismo

SUBDIRECCIÓN DE CERTIFICACIÓN
Y SERVICIOS INTERNOS

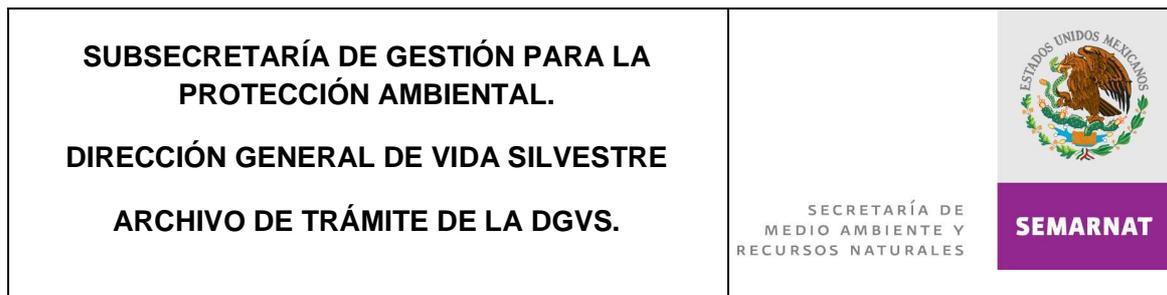
FIRMA

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y
MANEJO DOCUMENTAL

FIRMA

AUDITOR INTERNO

FIRMA



5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Norma ISO 9001:2000 (NMX-CC-9001-IMNC-2000). Punto 4.2.3 "Control de los documentos" de la norma ISO 9001:2000 (NMX-CC-9001-IMNC-2000)

6. DEFINICIONES y ABREVIATURAS

AT
DGVS

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

- Cualquier documento elaborado en el Área del Archivo de Trámite de la DGVS será revisado por la máxima autoridad de la misma y aprobado por el Director General, de acuerdo al formato y código acordado para su identificación.
- Según el tipo de documento y la función para la cual éste sea emitido, debe establecerse un periodo de vigencia al término del cual, el responsable de su emisión debe revisar su contenido y en caso de así requerirse, debe hacer las adecuaciones y actualizaciones pertinentes de acuerdo a este procedimiento y nuevamente será revisado por la máxima autoridad del Área y aprobado por el Director General.
- Cada que se elabore un documento o actualice, debe indicarse la fecha de emisión o bien la fecha de revisión o actualización del mismo. Como parte del control de cambios, se llevará una bitácora donde se indiquen las modificaciones realizadas y el responsable de hacerlas, mismas que se ubicaran en la parte posterior a manera de anexo.
- El jefe del área es responsable de facilitar la disponibilidad de los documentos técnicos y normativos que requieren sus colaboradores para la correcta realización de actividades, por lo que es necesario que destine un espacio físico y que asegure el libre acceso a este lugar por cualquier miembro del área.
- Para asegurar que los documentos que se encuentran en las diferentes áreas dentro del Archivo de Trámite, son identificables y diferenciables, es necesario que éstos se tengan un elemento distintivo fácilmente perceptible a la vista de todos, esto puede hacerse mediante la elaboración de carpetas donde se coloquen costillas con una determinada codificación, la cual resuma el área, la especialidad y el contenido de cada carpeta y un número secuencial acorde a su generación.
- Posteriormente, el representante del sistema de gestión debe asegurarse que los documentos están en el área correspondiente y que existe una lista de control de uso o una política escrita y conocida por todos los usuarios para ello.
- El representante del sistema de gestión archivara una versión impresa y una versión electrónica de todos los documentos que se manejen comúnmente en el área, asegurando que estén en circulación y pierdan legibilidad puedan ser reimpresos a través de la copia de la versión archivada.
- Existirá un inventario de los documentos resguardados, indicando la versión, la ubicación, la fecha de emisión de entrada al archivo y una lista indicando donde fueron entregadas copias de estos documentos, describiendo e responsable, la versión y la fecha de entrega.

**SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA
PROTECCIÓN AMBIENTAL.**

DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE

ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.

SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES



- Los documentos que lleguen del exterior, como memorándums, revistas, gacetas, etc. Serán recibidos por un ente concentrador, ya que el representante del sistema de gestión o bien a través del auxiliar administrativo, quien sellará de recibido indicando fecha y hora de recepción de los documentos y entregándolos a la persona a quien estos vayan dirigidos.
- El representante del sistema de gestión, debe asegurar que los documentos que estén en circulación son las versiones vigentes, por lo que debe generar una base de datos donde se lleve un estricto control a cerca de quienes poseen, qué documentos y en caso de así requerirse enviar una notificación a todos sobre las versiones para que las versiones anteriores sean sustituidas por las nuevas y evitar que se haga uso de material obsoletos.
- En caso de que las nuevas versiones no completen parte de la información que aún está vigente y ésta requiera ser manejada aún, el responsable de distribuir las versiones actuales debe hacer llegar una aclaración diciendo qué partes del material anterior aún podrán ser utilizadas y qué partes ya no son vigentes para poder identificarlos como versiones anteriores aunque puedan ser conservados.
- Para garantizar una adecuada línea de comunicación entre quienes emiten y distribuyen los documentos internos y/o externos, debe nombrarse una persona encargada de controlar los documentos en sitio y éste será el enlace entre los emisores/distribuidores y las áreas de trabajo que requieran dichos documentos. Esta figura podrá ser una función adicional a una persona que ya se encuentra en el área, o si la carga a sí lo justifica, podrá ser un puesto específico dentro del Departamento o área de especialidad.
- Para la identificación y trazabilidad de los documentos es necesario que éstos estén debidamente codificados de acuerdo a lo que se describe a continuación:
- Deberá contener las primeras letras del área de la cual proceden, por ejemplo: AT (Archivo de Trámite).
- Por último debe indicar del que forma parte y el número de formato que lo distingue, como ejemplo PrOCD-01, esto hace la indicación que se trata del Procedimiento de Control de Documentos formato 1.
- Adicional a lo arriba descrito, cada formato o documento debe llevar un encabezado donde se especifique el lugar de procedencia y el área que lo elabora, por último, debe ponerse como parte del encabezado el nombre del documento.
- Otro punto no menos relevante es el hecho de poner en la esquina superior derecha un recuadro donde quede especificado lo siguiente:
 - ✓ fecha de revisión
 - ✓ número de revisión
 - ✓ fecha de emisión y
 - ✓ punto de la norma al que se da cumplimiento.

<p>SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN AMBIENTAL.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE</p> <p>ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.</p>	 <p>SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES</p> 
---	--

8. ANEXOS

N.A

**SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA
PROTECCIÓN AMBIENTAL.**

DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE

ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS

ATDGVS-ProCR02

<p align="center">SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN AMBIENTAL.</p> <p align="center">DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE</p> <p align="center">ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.</p>	 <p align="center">SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES</p> 
--	---

HOJA DE FORMALIZACIÓN

 SUBDIRECCIÓN DE CERTIFICACIÓN Y
 SERVICIOS INTERNOS

 FIRMA

 JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y
 MANEJO DOCUMENTAL

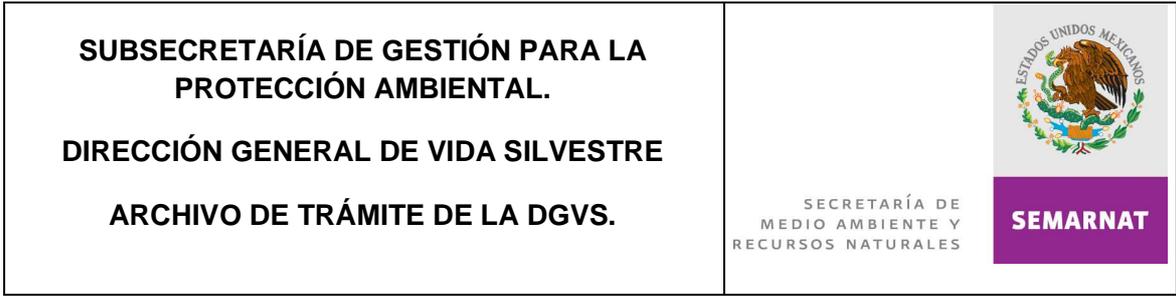
 FIRMA

 PERSONAL INVOLUCRADO

 FIRMA

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	194
2. OBJETIVOS.....	194
3. ALCANCE.....	194
4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.....	194
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	195
6. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	195
7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	195
8. ANEXO.....	196



1. INTRODUCCIÓN.

El presente procedimiento establece el Control de Registros del SGC referido al Archivo de Trámite de la DGVS.

2. OBJETIVOS.

Establecer y proporcionar evidencia de conformidad de los procedimientos realizados en el Archivo de Trámite de la DGVS, para obtener un Control de Registros con una operación eficaz del SGC.

3. ALCANCE

Los registros realizados en el SGC, deben permanecer legibles, identificables y recuperables, para así establecer un procedimiento documentado, para la identificación, el almacenamiento, para tener una adecuada disposición de los registros.

4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.

Es responsabilidad del jefe del departamento de gestión y manejo documental elaborar este documento, así como del Auditor Interno revisarlo y finalmente de la subdirección de certificación y servicios internos aprobar el mismo.

SUBDIRECCIÓN DE CERTIFICACIÓN Y
SERVICIOS INTERNOS

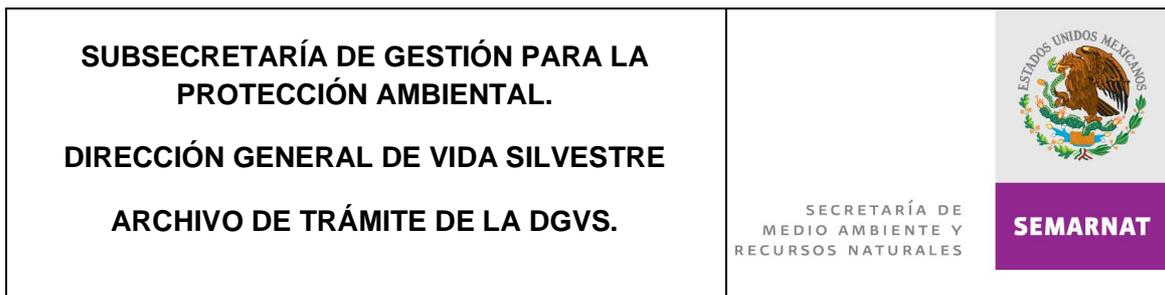
FIRMA

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y
MANEJO DOCUMENTAL

FIRMA

AUDITOR INTERNO

FIRMA



5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Norma ISO 9001:2000 (NMX-CC-9001-IMNC-2000). Punto 4.2.4 "Control de Registros" de la norma ISO 9001:2000 (NMX-CC-9001-IMNC-2000)

6. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

AT
DGVS

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

No.	Actividad	Observaciones
1	El personal genera los registros para evidenciar el cumplimiento de un proceso, conforme a lo establecido en el documento que usa para el desarrollo de la respectiva actividad.	
2	Los registros se llenan en forma clara, evitando borrones; si hubiese algún dato erróneo se tacha y se procede a rubricar al lado de la misma. Las rúbricas autorizadas son registradas en el formulario respectivo.	(Anexo)
3	El usuario del registro informa al responsable del área sobre todos los registros utilizados para evidenciar el cumplimiento de las actividades.	
4	Para llevar el control por cada tipo de formulario se le asigna un número correlativo de página seguido de los dos últimos dígitos del año en que se genera, iniciando en Pág. 1 el primer día del año. Ejemplo: 1-08 (primera página del formulario del año 2008).	
5	El encargado del Control de Registros de cada área define junto con el usuario los registros a ser utilizado.	Elaboración de la lista Maestra de Registros.
6	La revisión de los registros se realiza por lo menos una vez al año, se sugiere que este se haga el último mes del año, la revisión puede llevarse a cabo más de una vez al año, con el objeto de monitorear el correcto llenado de registros.	Revisión de los registros de Calidad.
7	Los archivadores están bajo el control del encargado de Control de Registros.	
8	El tiempo de conservación de los registros no excede a los tres años.	
9	Los usuarios de los registros hacen la disposición final de los mismos, terminado el tiempo declarado para su conservación en la Lista Maestra de Registros.	
10	Los registros generados en formato electrónico se declaran ante el responsable de control de registros para que sea incluido en la Lista Maestra de Registros. Su desarrollo, almacenamiento y conservación se hacen igual que para los formatos en soporte de papel, guardando siempre una copia de seguridad.	

**SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA
PROTECCIÓN AMBIENTAL.**

DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE

ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

PROCEDIMIENTO PARA LA AUDITORÍA INTERNA

ATDGVS-PrOAI03

<p align="center">SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN AMBIENTAL.</p> <p align="center">DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE</p> <p align="center">ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.</p>	 <p align="center">SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES</p> 
--	---

HOJA DE FORMALIZACIÓN

 SUBDIRECCIÓN DE CERTIFICACIÓN Y
 SERVICIOS INTERNOS

FIRMA

 JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y
 MANEJO DOCUMENTAL

FIRMA

 PERSONAL INVOLUCRADO

FIRMA

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....		200
2. OBJETIVOS.....		200
3. ALCANCE.....		200
4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.....		201
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....		202
6. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....		202
7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....		202
8. ANEXO.....		203

<p style="text-align: center;">SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN AMBIENTAL.</p> <p style="text-align: center;">DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE</p> <p style="text-align: center;">ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.</p>	
---	---

1. INTRODUCCIÓN.

La auditoría interna surge con posterioridad a la auditoría externa por la necesidad de mantener un control permanente y más eficaz dentro de la empresa y de hacer más rápida y eficaz la función del auditor externo. Generalmente, la auditoría interna clásica se ha venido ocupando fundamentalmente del sistema de control interno, es decir, del conjunto de medidas, políticas y procedimientos establecidos en las empresas para incrementar la eficiencia operativa.

2. OBJETIVOS.

Ayudar a la Dirección en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, proporcionándole análisis objetivos, evaluaciones, recomendaciones y todo tipo de comentarios pertinentes sobre las operaciones examinadas. Vigilar el buen funcionamiento del sistema de control interno operativo del AT de la DGVS.

3. ALCANCE

- Revisión de la fiabilidad e integridad de la información operativa y de los juicios utilizados para identificar, medir, clasificar e informar sobre la misma.
- Revisar los sistemas establecidos para asegurar el cumplimiento con aquellas políticas, planes, procedimientos, leyes y regulaciones, que pueden tener un impacto significativo en las operaciones e informes y determinar si el área los cumple.
- Revisar las operaciones o programas para asegurar que los resultados son coherentes con los objetivos y las metas establecidas, y que las operaciones y programas han sido llevados a cabo como estaba previsto.

<p style="text-align: center;">SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN AMBIENTAL.</p> <p style="text-align: center;">DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE</p> <p style="text-align: center;">ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.</p>	<div style="text-align: right;">  </div> <div style="text-align: center;"> <p>SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES</p> </div> <div style="text-align: right;">  </div>
---	---

4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.

Es responsabilidad del jefe del departamento de gestión y manejo documental elaborar este documento, así como del Auditor Interno revisarlo y finalmente de la subdirección de certificación y servicios internos aprobar el mismo

SUBDIRECCIÓN DE CERTIFICACIÓN Y
SERVICIOS INTERNOS.

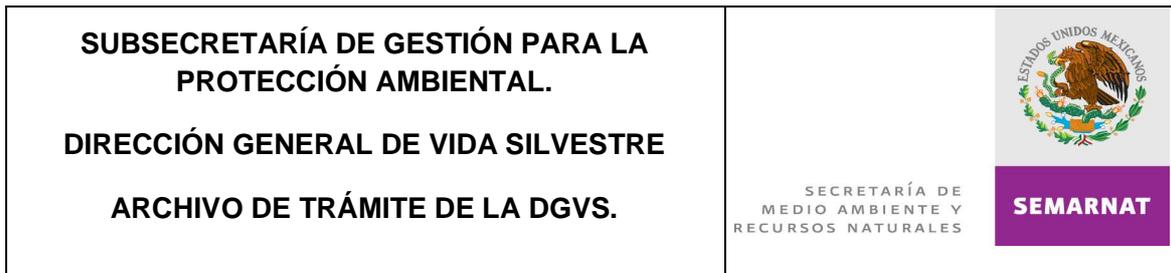
FIRMA.

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y
MANEJO DOCUMENTAL.

FIRMA.

AUDITOR INTERNO.

FIRMA.



5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Norma ISO 9001:2000 (NMX-CC-9001-IMNC-2000).

6. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

AT
DGVS

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

De acuerdo con los lineamientos:

- a) La alta dirección establece que es necesario se realicen auditorías internas por lo menos dos veces al año para los procesos del sistema. Las auditorías internas se realizarán para asegurar que una evaluación completa del Sistema de Gestión de Calidad
- b) El auditor interno deberá preparar la lista de verificación y la agenda de auditoría interna.
- c) El auditor interno deberá informar al auditado sobre la auditoría con un mínimo de cinco días hábiles de anticipación.
- d) El auditor interno conducirá la reunión inicial, presentando a los miembros del equipo al auditado.
- e) El auditor interno aplicará la lista de verificación tomando nota de las evidencias.
- f) El auditor interno conducirá la reunión de cierre.
- g) El auditor interno elaborará el informe final de auditoría conteniendo: área/actividad auditada, participante, objetivo y alcance de la auditoría, documentos realizados, resumen de actividades desarrolladas, no conformidades que se hubieran detectado.
- h) El auditor interno emitirá un informe final de auditoría al auditado en el plazo acordado en la reunión de cierre y emitirá una copia para la alta dirección.
- i) El auditor interno verificará la implementación y eficacia de acciones correctivas en las fechas acordadas mediante verificaciones de documentación.

8. ANEXO

<p>ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS</p> <p>REGISTRO DE NO CONFORMIDADES</p>	OBSERVACIONES	REFERENCIA	NO CONFORMIDAD	No

**SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA
PROTECCIÓN AMBIENTAL.**

DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE

ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

<p>ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS</p> <p>REGISTRO DE OBSERVACIONES</p>		OBSERVACIONES	REFERENCIA	NO CONFORMIDAD	No

<p>ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS</p> <p>LISTA DE VERIFICACIÓN</p>		<p>REFERENCIA</p>	<p>OBSERVACIONES</p>
 <p>SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES</p>	<p>PREGUNTA</p>		
<p>No</p>			
<p>1</p>	¿QUÉ ES CALIDAD?	NORMA NMX-CC-9000-IMNC-2000 FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO	
<p>2</p>	¿QUÉ SIGNIFICA ISO?	NORMA NMX-CC-9000-IMNC-2000 FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO	
<p>3</p>	¿CUÁL ES EL PROCESO A CERTIFICAR?	MANUAL DE CALIDAD	
<p>4</p>	¿QUIÉN ES TU REPRESENTANTE POR LA CALIDAD EN TU ÁREA?	MANUAL DE CALIDAD	
<p>5</p>	MENCIONA LA POLÍTICA DE CALIDAD DE TU ÁREA	MANUAL DE CALIDAD	
<p>6</p>	¿CUÁL ES TU PARTICIPACIÓN EN TU ÁREA EN EL ÁMBITO DE LA CALIDAD?	MANUAL DE CALIDAD	
<p>7</p>	MENCIONA LOS OBJETIVOS E INDICADORES DE TU ÁREA	MANUAL DE CALIDAD	
<p>8</p>	¿QUÉ ENTIENDES POR MANUAL DE CALIDAD?	NORMA NMX-CC-9000-IMNC-2000 FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO	

**SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA
PROTECCIÓN AMBIENTAL.**

DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE

ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

ATDGVS-PrOPNC04

<p align="center">SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN AMBIENTAL.</p> <p align="center">DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE</p> <p align="center">ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.</p>	 <p align="center">SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES</p> 
--	---

HOJA DE FORMALIZACIÓN

 SUBDIRECCIÓN DE CERTIFICACIÓN Y
 SERVICIOS INTERNOS

 FIRMA

 JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y
 MANEJO DOCUMENTAL

 FIRMA

 PERSONAL INVOLUCRADO

 FIRMA

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	209
2. OBJETIVOS.....	209
3. ALCANCE.....	209
4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.....	209
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	210
6. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	210
7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	210
8. ANEXOS.....	212

1. INTRODUCCIÓN.

Aún cuando el propósito de un bien (producto/servicio) es el de llegar al cliente, existen diversos factores que hacen que dicho propósito no sea cumplido, o incluso si lo cumple puede que regrese a nuestras manos por no satisfacer los deseos pero sobre todo las necesidades del cliente. Este presente documento nos dice que hacer con un producto no conforme con los criterios de calidad.

2. OBJETIVOS.

Establecer una directriz a través de un procedimiento documentado mediante el cual el Archivo de Trámite de la DGVS pueda asegurar que si algún producto no cumple con los requisitos y necesidades del personal de la DGVS, sea identificado y controlado para prevenir su uso o entrega no intencional.

3. ALCANCE

El Archivo de Trámite de la DGVS tiene claro que su prioridad atender las necesidades del personal de la DGVS y apelando a su política de ofrecer un servicio de calidad, busca tener un procedimiento a través del cual dichos parámetros puedan ser controlados ya sea para realizar correcciones o buscar la mejora continua en vista de lograr la satisfacción del personal correspondiente a esta Dirección.

4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.

Es responsabilidad del jefe del departamento de gestión y manejo documental elaborar este documento, así como del Auditor Interno revisarlo y finalmente de la subdirección de certificación y servicios internos aprobar el mismo

 SUBDIRECCIÓN DE CERTIFICACIÓN Y
 SERVICIOS INTERNOS.

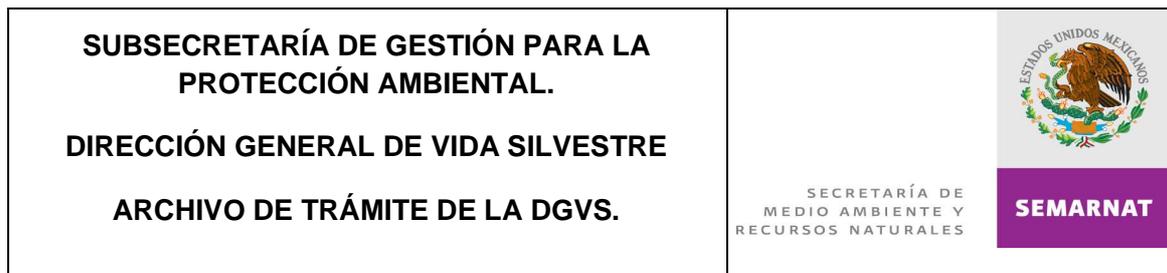
 FIRMA.

 JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y
 MANEJO DOCUMENTAL.

 FIRMA.

 AUDITOR INTERNO.

 FIRMA.



5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Norma Internacional, ISO 9001, Sistema de Gestión de Calidad –Requisitos

6. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

ACCIÓN PREVENTIVA: Acción tomada para prevenir la causa de una No conformidad detectada u otra situación indeseable.

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito.

DGVS: Dirección General de Vida Silvestre.

PRODUCTO NO CONFORME: Bien o servicio que no cumple con los requisitos establecidos por el cliente (personal de la DGVS)

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

En los casos de procesos que directamente involucran al cliente, “el control del producto no conforme” es la manera cómo la dirección trata las no conformidades y retroalimentación, en los niveles de dirección apropiados, para la definición e implementación eficaz de acciones correctivas.

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable (ISO 9000:2000, cláusula 3.6.5). Se debe esperar tanto la corrección como la acción correctiva cuando se detecta una no conformidad.

La “corrección” es una acción para eliminar una no conformidad detectada, por ejemplo, la corrección pudiera involucrar el reemplazo de una actividad del servicio no conforme o reemplazar un procedimiento obsoleto con la versión vigente.

Al revisar la respuesta de una organización a una no conformidad, el auditor debe confirmar que la documentación y la evidencia objetiva para las tres partes: corrección, causa y acción correctiva, empleando los formatos pertinentes como el caso para una acción correctiva (ATDGVS-PrOAC01).

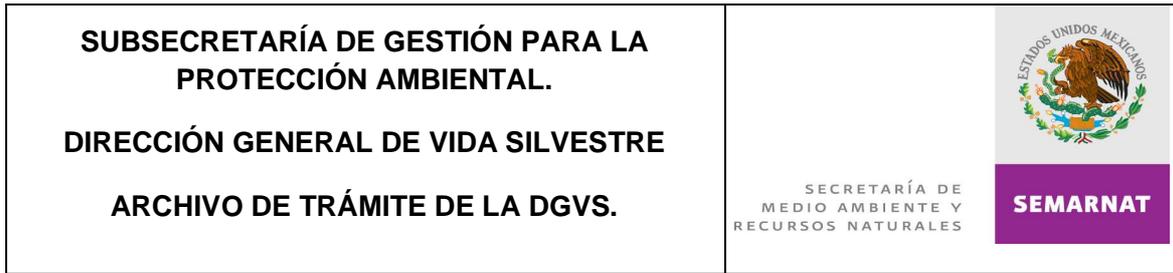
REPROCESO.

Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

REPARACIÓN.

Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

AUTORIZANDO SU USO, LIBERACIÓN O ACEPTACIÓN BAJO CONCESIÓN POR UNA AUTORIDAD PERTINENTE Y CUANDO SEA APLICABLE POR EL CLIENTE (PERSONAL DE LA DGVS)



CONCESIÓN.

Autorización para utilizar o liberar un procedimiento que no es conforme con los requisitos especificados.

LIBERACIÓN.

Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

PERMISO DE DESVIACIÓN.

Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un procedimiento, antes de su realización. Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.

RECLASIFICACIÓN.

Variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con los requisitos que difieren de los iniciales.

SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN AMBIENTAL. DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.	
--	---

8. ANEXOS Formato de acción correctiva ATDGVS-PrOAC01.

	ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS	CLAVE ATDGVS - PrOAC01
	PLAN DE ACCIÓN CORRECTIVA/PREVENTIVA	HOJA DE

		CLAVE DEL ÁREA	No CONSECUTIVO DE LA OBSERVACIÓN	FECHA DE LA NO CONFORMIDAD			RESPONSABLE DEL ÁREA	FIRMA DEL RESPONSABLE
				D	M	A		

FECHA PROGRAMADA			LA ACCIÓN FUE (Para uso exclusivo del auditor verificador)				VERIFICÓ: AUDITOR	FECHA					
D	M	A	EFFECTIVA	NO EFFECTIVA	CERRADA	REPROGRAMADA		FIRMA DEL VERIFICADOR					

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD

ANÁLISIS DE LA CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD

ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA

**SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA
PROTECCIÓN AMBIENTAL.**

DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE

ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE UNA ACCIÓN CORRECTIVA

ATDGVS-ProAC05

<p style="text-align: center;">SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN AMBIENTAL.</p> <p style="text-align: center;">DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE</p> <p style="text-align: center;">ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.</p>	<div style="text-align: right;">  </div> <div style="text-align: center;"> <p>SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES</p>  </div>
---	---

HOJA DE FORMALIZACIÓN

 SUBDIRECCIÓN DE CERTIFICACIÓN Y
 SERVICIOS INTERNOS

 FIRMA

 JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y
 MANEJO DOCUMENTAL

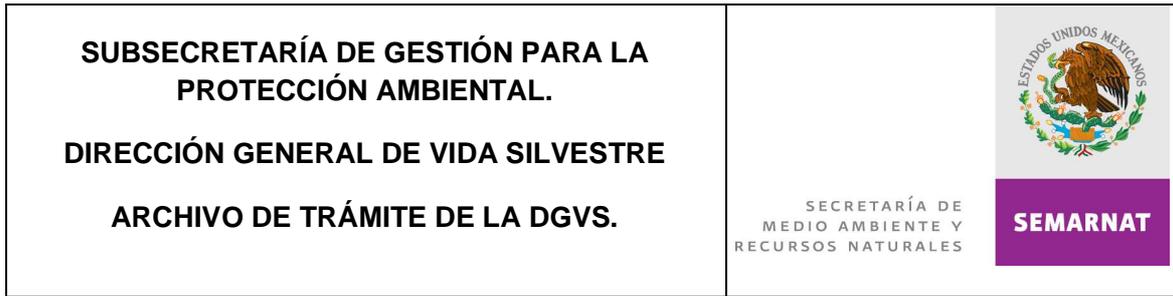
 FIRMA

 PERSONAL INVOLUCRADO

 FIRMA

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	216
2. OBJETIVOS.....	216
3. ALCANCE.....	216
4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.....	216
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	217
6. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	217
7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	217
8. ANEXOS.....	218



1. INTRODUCCIÓN.

El presente procedimiento establece las medidas necesarias para realizar las acciones correctivas pertinentes, con la finalidad de corregir las no conformidades.

2. OBJETIVOS.

El Archivo de Trámite de la DGVS es parte integral en la Dirección General de Vida Silvestre y a la ciudadanía en general en México y ofrece un servicio que facilite la rapidez en la resolución de permisos, asuntos, bitácoras, etc. Que los promoventes solicitan, por tal motivo nuestro objetivo con respecto a las acciones correctivas es:

Detectar y dar soluciones a los problemas detectados tanto en el proceso de gestión de trámites de los promoventes en general así como el personal interno de la DGVS.

3. ALCANCE

El alcance de la acción correctiva es dar solución a las inconformidades del servicio, tanto en el proceso interno del Archivo de Trámite como en las quejas llegadas por los promoventes que tienen trato con la DGVS.

4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.

Es responsabilidad del jefe del departamento de gestión y manejo documental elaborar este documento, así como del Auditor Interno revisarlo y finalmente de la subdirección de certificación y servicios internos aprobar el mismo.

SUBDIRECCIÓN DE CERTIFICACIÓN Y
SERVICIOS INTERNOS

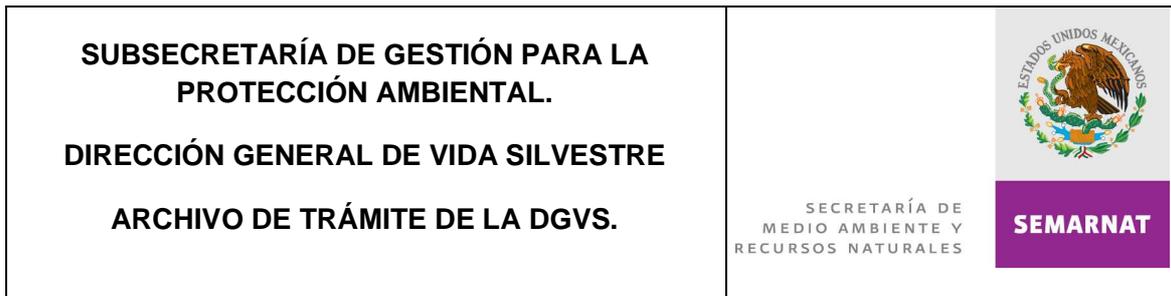
FIRMA

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y
MANEJO DOCUMENTAL

FIRMA

AUDITOR INTERNO

FIRMA



5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Norma Internacional, ISO 9001, Sistema de Gestión de Calidad –Requisitos

6. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una No conformidad detectada u otra situación indeseable.

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito.

DGVS: Dirección General de Vida Silvestre.

PRODUCTO NO CONFORME: Bien o servicio que no cumple con los requisitos establecidos por el cliente (personal de la DGVS)

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

- a) El representante por la dirección es responsable de presentar el seguimiento de las no conformidades previas no concluidas.
- b) En caso de que el seguimiento muestre que se llevaron a efecto las acciones tomadas y que se eliminó la causa de las no conformidades, se procede a concluir la no conformidad.

Tomando como base el formato de acción correctiva (ATDGVS-PrOAC01), los responsables de cada puesto operativo establecerán los planes de acción necesarios, teniendo en cuenta las oportunidades de mejoras detectadas.

- c) La Alta Dirección designa un equipo de personas para resolver el problema e implementar acciones correctivas.
- d) El representante por la Dirección :
 - d.1) Revisa y escribe detalladamente las no conformidades.
 - d.2) Determina sus causas,
 - d.3) Evalúa la necesidad de adoptar acciones para evitar su recurrencia,
 - d.4) Determina las acciones necesarias (elige y verifica las acciones correctivas permanentes),
 - d.5) Implementa las acciones necesarias y revisa su cumplimiento (implementa y valida las acciones correctivas permanentes).
- e) El auditor interno, solicita una copia del formato de acción correctiva (ATDGVS-PrOAC01) al Responsable por el área para eliminar la causa raíz de la no conformidad detectada, a fin de constatar su cumplimiento y con ello proceder a concluirla.

<p>SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN AMBIENTAL.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE</p> <p>ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.</p>	 <p>SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES</p>
---	--

8. ANEXOS

Formato de acción correctiva ATDGVS-PrOAC01.

Formato de acción correctiva ATDGVS-PrOAC01.	ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS	CLAVE ATDGVS - PrOAC01
	PLAN DE ACCIÓN CORRECTIVA/PREVENTIVA	HOJA DE

	CLAVE DEL ÁREA	No CONSECUTIVO DE LA OBSERVACIÓN	FECHA DE LA NO CONFORMIDAD			RESPONSABLE DEL ÁREA	FIRMA DEL RESPONSABLE
			D	M	A		

FECHA PROGRAMADA			LA ACCIÓN FUE (Para uso exclusivo del auditor verificador)				VERIFICÓ: AUDITOR	FECHA	FIRMA DEL VERIFICADOR	
D	M	A	EFFECTIVA	NO EFFECTIVA	CERRADA	REPROGRAMADA				

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD
ANÁLISIS DE LA CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD
ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA

**SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA
PROTECCIÓN AMBIENTAL.**

DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE

ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE UNA ACCIÓN PREVENTIVA

ATDGVS-PrOAP06

<p style="text-align: center;">SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN AMBIENTAL.</p> <p style="text-align: center;">DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE</p> <p style="text-align: center;">ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.</p>	<div style="text-align: right;">  </div> <div style="text-align: center;"> <p>SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES</p>  </div>
---	---

HOJA DE FORMALIZACIÓN

 SUBDIRECCIÓN DE CERTIFICACIÓN Y
 SERVICIOS INTERNOS

 FIRMA

 JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y
 MANEJO DOCUMENTAL

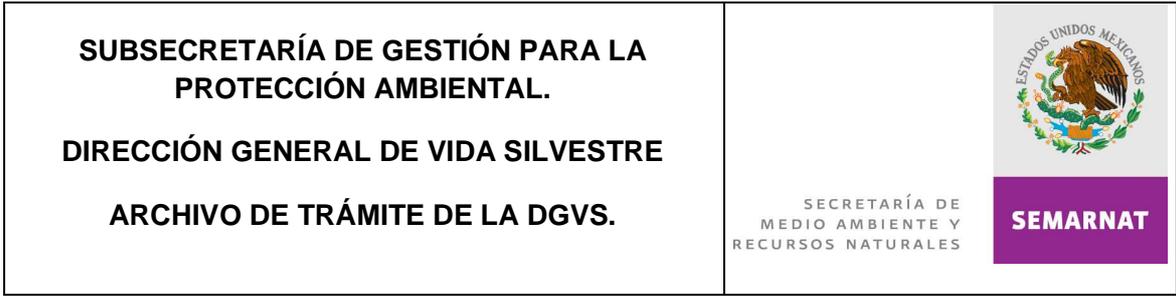
 FIRMA

 PERSONAL INVOLUCRADO

 FIRMA

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	222
2. OBJETIVOS.....	222
3. ALCANCE.....	222
4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.....	222
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	223
6. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	223
7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	223
8. ANEXOS.....	224



1. INTRODUCCIÓN.

La detección de no conformidades es un paso fundamental dentro del proceso de alcanzar una mejora continua. La cual es piedra angular en la experiencia llamada calidad.

Gracias a esto podemos anticiparnos a posibles problemas y atenderlos antes de que sucedan.

2. OBJETIVOS.

Obtener un procedimiento de detección de posibles no conformidades para poder prevenirlas antes de que se generen.

El procedimiento se debe de apegar a las bases de la política de calidad del Área del Archivo de Trámite de la DGVS.

Se debe de ejecutar con la frecuencia necesaria hasta que se dejen de detecta posibles no conformidades.

3. ALCANCE.

Garantizar la completa satisfacción del personal de la DGVS así como el autorizado por la Dirección, evitando que se generen productos no conformes que no cumplan con las expectativas.

4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.

Es responsabilidad del jefe del departamento de gestión y manejo documental elaborar este documento, así como del Auditor Interno revisarlo y finalmente de la subdirección de certificación y servicios internos aprobar el mismo

SUBDIRECCIÓN DE CERTIFICACIÓN Y
SERVICIOS INTERNOS

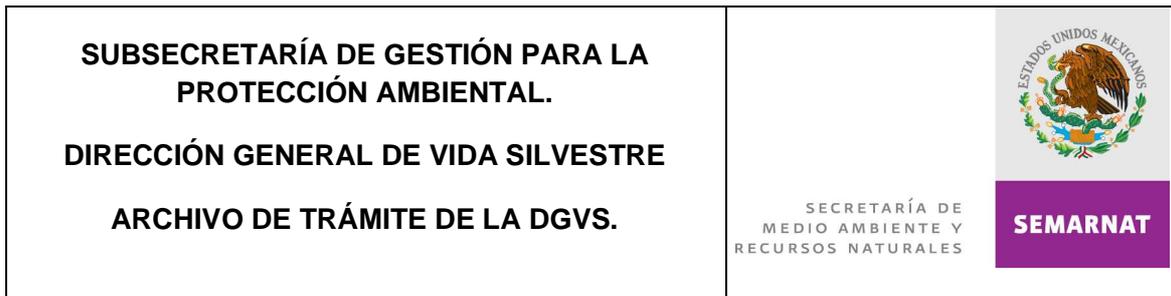
FIRMA

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y
MANEJO DOCUMENTAL

FIRMA

AUDITOR INTERNO

FIRMA



5. DOCUMENTOS de Referencia.

Norma ISO 9001:2000 (NMX-CC-9001-IMNC-2000). Sistema de Gestión de Calidad –Requisitos.

6. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

ACCIÓN PREVENTIVA: Acción tomada para prevenir la causa de una No conformidad detectada u otra situación indeseable.

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito.

DGVS: Dirección General de Vida Silvestre.

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito.

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

Para detectar las potencialidades no conformidades se efectuarán análisis cabales de forma programada así como aleatoria del funcionamiento de los sistemas realizados por el Área del Archivo, así como juntas con el personal para el estudio de su política de calidad.

Se revisaran todos los documentos, en su formato, objetivo y alcance, para poder determinar su validez y su vigencia.

La importancia de detectar las potenciales no conformidades es fundamental para poder lograr una mejora continua.

Detectadas las causas de la no conformidad se procederá a revisar el manual de calidad para poder decidir la acción correctiva. En caso de no estar contemplada la no conformidad, se hará una consulta con la gente con experiencia en la rama para poder solucionar la no conformidad.

Toda no conformidad o posible no conformidad que ha sido detectada deberá ser registrada en su formato (ATDGVS-PrOAP01). Así como la acción preventiva/correctiva que ha sido tomada para resolverla.

Periódicamente se revisarán las medidas tomadas y se discutirán sus efectos benéficos que han resultado para la dirección.

SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN AMBIENTAL. DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.	 SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES 
--	---

8. ANEXOS

Formato de acción preventiva ATDGVS-PrOAP01

	ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS	CLAVE ATDGVS -PrOAP01
	PLAN DE ACCIÓN CORRECTIVA/PREVENTIVA	HOJA DE

	CLAVE DEL ÁREA	No CONSECUTIVO DE LA OBSERVACIÓN	FECHA DE LA NO CONFORMIDAD			RESPONSABLE DEL ÁREA	FIRMA DEL RESPONSABLE
			D	M	A		

FECHA PROGRAMADA			LA ACCIÓN FUE (Para uso exclusivo del auditor verificador)				VERIFICÓ: AUDITOR	FECHA			
D	M	A	EFFECTIVA	NO EFFECTIVA	CERRADA	REPROGRAMADA		FIRMA DEL VERIFICADOR			

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD

ANÁLISIS DE LA CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD

ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA

<p>SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN AMBIENTAL.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE</p> <p>ARCHIVO DE TRÁMITE DE LA DGVS.</p>	 <p>SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES</p> 
---	---

No	CLAVE	DOCUMENTO
1	ATDGVS-CC.	CONTROL DE CLAVES
2	ATDGVS-CM.	CONTROL DE MINUTAS
3	ATDGVS-MAN-01	MANUAL DE CALIDAD
4	ATDGVS-PrOCD01	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS
5	ATDGVS-PrOCR02	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS
6	ATDGVS-PrOAI03	PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE UNA AUDITORÍA INTERNA
7	ATDGVS-PrOPNC04	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME
8	ATDGVS-PrOAC05	PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE UNA ACCIÓN CORRECTIVA
9	ATDGVS-PrOAP06	PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE UNA ACCIÓN PREVENTIVA
10	ATDGVS-PrORIA07	PROCEDIMIENTO OPERATIVO PARA LA RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS, INTEGRACIÓN Y APERTURA DE EXPEDIENTES.
11	ATDGVS-PrOPYC08	PROCEDIMIENTO OPERATIVO PARA EL PRÉSTAMO Y/O CONSULTA DE EXPEDIENTES.
12	ATDGVS-PrOTPE09	PROCEDIMIENTO OPERATIVO PARA LAS TRANSFERENCIAS PRIMARIAS DE EXPEDIENTES.
13	NA	NO APLICA
14	ATDGVS-CYS-01.	COMENTARIOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

GLOSARIO DE TERMINOS

Administración de documentos: conjunto de métodos y prácticas destinadas a planear, dirigir y controlar la producción, circulación, organización, conservación, uso, selección y destino final de los documentos.

Análisis de procesos: Es una técnica que nos permite conocer nuestro trabajo, identificar nuestras áreas de oportunidad y mejorar día a día, con el único propósito de satisfacer las necesidades y requerimientos de nuestros clientes, con calidad, eficiencia y conocimiento.

Archivo: conjunto orgánico de documentos en cualquier soporte, que son producidos o recibidos en el ejercicio de sus atribuciones por las dependencias y entidades.

Archivo de concentración: unidad responsable de la administración de documentos cuya consulta es esporádica por parte de las unidades administrativas de las dependencias y entidades, y que permanecen en él hasta su destino final.

Archivo de trámite: unidad responsable de la administración de documentos de uso cotidiano y necesario para el ejercicio de las atribuciones de una unidad administrativa.

Archivo histórico: unidad responsable de organizar, conservar, administrar, describir y divulgar la memoria documental institucional.

Baja documental: Eliminación de aquella documentación que haya prescrito en sus valores administrativos, legales, fiscales o contables y que no contenga valores históricos.

Catálogo de disposición documental: registro general y sistemático que establece los valores documentales, los plazos de conservación, la vigencia documental, la clasificación de reserva o confidencialidad y el destino final.

Base de datos: Conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso. Permiten la indexación, organización y realizar búsquedas más rápidas y eficientes.

Documentos: Los expedientes, reportes, estudios, actas resolutivas, oficios, correspondencia, acuerdos, instructivos, notas, memorandos, estadísticas o bien cualquier otro registro que documente el ejercicio de las facultades o la actividad de los sujetos obligados y los servidores públicos.

DMAIC: Herramienta de la metodología Seis Sigma (Six Sigma), enfocada en la mejora incremental de procesos existentes.

Estadística: Conjunto de técnicas y métodos para la generación y el análisis de datos así como de obtención de inferencias (afirmaciones rigurosas e inteligentes) acerca de un fenómeno del cual se seleccionaron datos

Expediente: unidad documental constituida por uno o varios documentos de archivo, ordenados y relacionados por un mismo asunto, actividad o trámite de una dependencia o entidad.

Expurgo: consiste en el retiro de los documentos de archivo repetidos y obsoletos (copias fotostáticas y borradores carentes de formas o sellos), así como todo material que dañe a los documentos (clips y grapas) contenidos en un expediente.

Inventarios documentales: instrumentos de consulta que describen las series y expedientes de un archivo y que permiten su localización (inventario general), transferencia (inventario de transferencia) o baja documental (inventario de baja documental).

Proceso: Es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden con un fin determinado

Promovente: Persona encargada de realizar un trámite o varios trámites a ante la Dirección General de Vida Silvestre, en representación de una persona física o moral

Plazo de conservación: periodo de guarda de la documentación en los archivos de trámite, de concentración e histórico. Consiste en la combinación de la vigencia documental, el término precautorio, el periodo de reserva.

Sistema de gestión de calidad: Es el conjunto de normas interrelacionadas de una empresa u organización por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes.

Six sigma: Six Sigma es una metodología de *mejora de procesos*, centrada en la reducción de la variabilidad de los mismos, consiguiendo reducir o eliminar los defectos o fallas en la entrega de un producto o servicio al cliente.

Transferencia: traslado controlado y sistemático de expedientes de consulta esporádica de un archivo de trámite al archivo de concentración (transferencia primaria) y de expedientes que deben conservarse de manera permanente, del archivo de concentración al archivo de histórico (transferencia secundaria).

Vigencia documental: periodo durante el cual un documento de archivo mantiene sus valores administrativos, legales, fiscales o contables, de conformidad con las disposiciones jurídicas vigentes y aplicables.

ACRÓNIMOS

A.- Valor Administrativo

AC.- Archivo de Concentración.

AH.- Archivo Histórico.

AT.- Archivo de Trámite.

BD.- Baja Definitiva.

CIS.- Centro Integral de Servicios.

CTD.- Catálogo de disposición documental.

DGVS.- Dirección General de Vida Silvestre.

DOF.- Diario oficial.

F/C.- Valor Fiscal/ Valor Contable.

IFAI.- Instituto Federal de Acceso a la Información Pública.

L.- Valor Legal.

LFTAIPG.- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Gubernamental.

SEMARNAT.- Secretaria de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

SGPA.- Subsecretaria de Gestión para la protección Ambiental.

SINAT.- Sistema Nacional de Trámites.

BIBLIOGRAFÍA



- Arrona H: Felipe J:
Herramientas básicas para planeación y mejora de la calidad
ICASA Editorial
Monterrey N.L, 1990
305 Pág.
- Waller Jenny, Allen Derek, Burns Andrew
El Manual de administración de la Calidad: Como escribir y desarrollar un manual para los sistemas de administración de la calidad
Traducción: Juan Carlos Jolly
Editorial Panorama S.A de C.V, México 1995
241 Pág.
- Zairi Mohamed
Administración de la Calidad Total para Ingenieros
Traducción: Antonio Eroles Gómez.
Editorial panorama, México D.F, 1993
316 Pág.
- Feigenbaum Armand V.
Control total de la Calidad
Traducción: Ma. Ascensión G. de la Campa Pérez Sevilla
Editorial C.E.C.S.A. México 1994
Tercera edición.
922 Pág.
- Peter S. Pande, Larry Holpp
¿Qué es seis sigma?
Traducción: Enric Barbá
Editorial: McGraw-Hill, 2002.
Madrid-México.
79 Pág.

- Berlinches Cerezo, Andres
Calidad
Editorial: Paraninfo, 1998.
133 Pág.

- Whiteley, Richard C.
La empresa consagrada al cliente
Traducción: Aníbal Leal.
Editorial: Buenos Aires
431 Pág.

- Zuccolotto M. Héctor
Calidad total aquí y ahora
Tema: círculos de Calidad
Editorial: Panorama, México 1992
169 Pág.

- Brown Steve, Morrinson George
The Introduction to Six-Sigma Methodology
Editorial: Trillas 1991

- Udaondo Duran Miguel
Gestión de la Calidad
Editorial: Díaz de Santos; Madrid 1992.
343 Pág.

- Pérez José Antonio-Fernández de Velasco.
Gestión de la calidad orientada a los procesos
Editorial: ESIC; Madrid 1999.
205 Pág.

- Laboucheix Vincent
Tratado de la Calidad total, tomo I y II.
Editorial: Limusa.

- Ing. Eduardo Carranza Torres
Apuntes de Calidad.

MESOGRAFÍA

1. <http://www.slideshare.net/ktylu/mapeo-de-procesos-1053226>
2. <http://calidad.uan.edu.mx/diplomado/documentos/modulo2/maproc.pdf>
3. <http://www.cionetsolutions.com/procesos/erp.pdf>
4. <http://www.bibliotecas.uvmnet.edu/web2/calidad/manual/05/01/mapeo.pdf>
5. <http://www.juntadeandalucia.es/salud/servicios/contenidos/procesos/docs/5.pdf>
6. <http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/ger/no12/6sigma.htm>
7. http://www.elprisma.com/apuntes/ingenieria_industrial/sixsigma/
8. <http://www.seis-sigma.org/contenido/historia.asp>
9. <http://www.detextiles.com/files/6%20SIGMA.pdf>
10. <http://www.slideshare.net/jcfdezmxcal/seis-sigma-y-sus-herramientas>
11. <http://www.ams-apsoluti.com/6sigma/articulo%20perspectivas%206S.pdf>
12. <http://www.cuadro-de-mando.org/seis-sigma/metodo-seis-sigma.htm>
13. <http://www.sixsigmaspc.com/dictionary/DMAIC-definemeasureanalyzeimprovecontrol.html>
14. <http://www.6sigma.us/dmaic-step-one-define.php>
15. http://www.businessperform.com/articles/process-improvement/dmaic_method.html
16. <http://www.find-pdf.com/buscar-teoria+de+dmaic.html>
17. <http://www.mercadeo.com/archivos/six-sigma.pdf>
18. <http://www.semarnat.gob.mx/Pages/inicio.aspx>
19. <http://www.orielinc.com/overview.dmaic.cfm>