

SECRETARÍA DEL MEDIO AMBIENTE

Al margen Escudo del Estado de México.

**SUBPROCURADURÍA DE PROTECCIÓN
A LA FAUNA**

**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN, CALIFICACIÓN
Y/O CANALIZACIÓN DE DENUNCIAS
EN MATERIA DE FAUNA**

ENERO 2022

SECRETARÍA DEL MEDIO AMBIENTE DEL ESTADO DE MÉXICO
PROCURADURÍA DE PROTECCIÓN AL AMBIENTE DEL ESTADO DE MÉXICO

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN, CALIFICACIÓN Y/O CANALIZACIÓN DE DENUNCIAS EN MATERIA DE FAUNA	Edición:	Primera
	Fecha:	Enero de 2022
	Código:	221C0201000600L
	Página:	II

ÍNDICE

Presentación	III
Objetivo General	IV
Identificación e Interacción del Proceso	V
Relación del Proceso y del Procedimiento	VI
Descripción del Procedimiento	VII
1. Atención, Calificación y/o Canalización de Denuncias en Materia de Fauna.	221C0201000600L/01
Simbología	VIII
Registro de ediciones	IX
Distribución	XI
Validación	XII

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN, CALIFICACIÓN Y/O CANALIZACIÓN DE DENUNCIAS EN MATERIA DE FAUNA	Edición:	Primera
	Fecha:	Enero de 2022
	Código:	221C0201000600L
	Página:	III

PRESENTACIÓN

La sociedad mexicana exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr, con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello, el Gobierno del Estado de México, impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. La ciudadanía es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos su prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Estatal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas, emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de sistemas de gestión de la calidad.

El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión del Área de Quejas y Denuncias de la Subprocuraduría de Protección a la Fauna en su área interna de atención a quejas y denuncias. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinearán la gestión administrativa de esta Unidad del Ejecutivo Estatal.

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura de las dependencias y organismos auxiliares hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

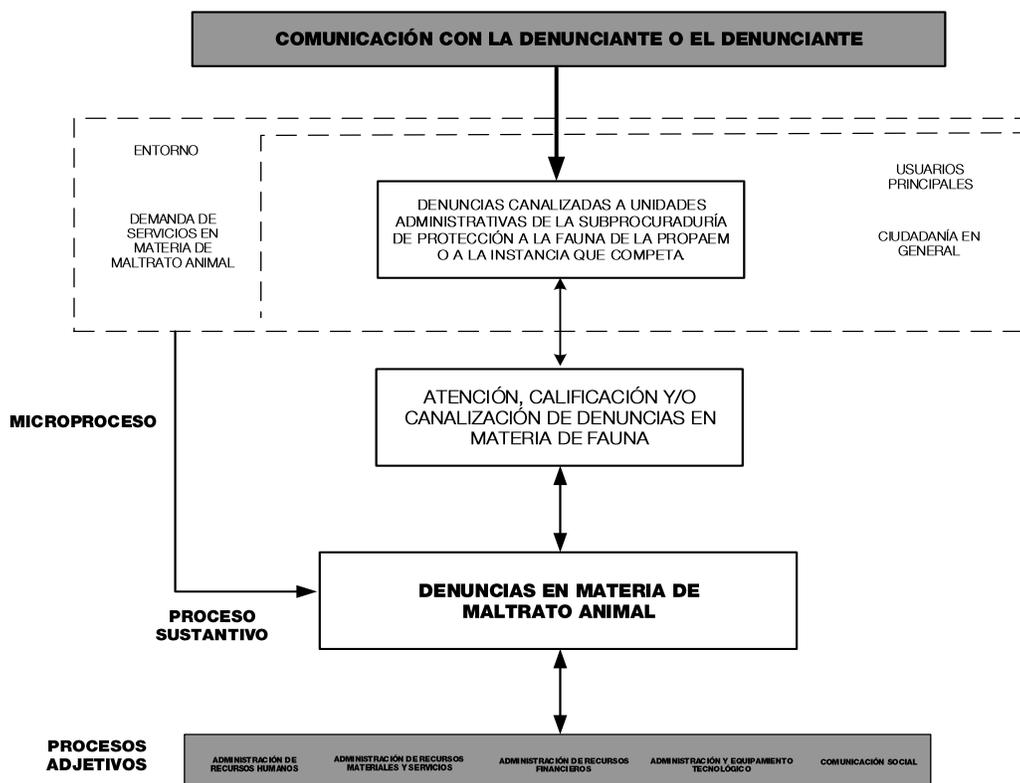
PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN, CALIFICACIÓN Y/O CANALIZACIÓN DE DENUNCIAS EN MATERIA DE FAUNA	Edición: Primera
	Fecha: Enero de 2022
	Código: 221C0201000600L
	Página: IV

OBJETIVO GENERAL

Incrementar la calidad, eficiencia y eficacia de las actividades que tiene encomendadas la Subprocuraduría de Protección a la Fauna en materia de atención, calificación y/o canalización de denuncias, orientadas a constatar el cumplimiento de la normatividad en materia de fauna y bienestar animal, dependiendo de las competencias que se tienen en los ámbitos federal, estatal y municipal; mediante la formalización, estandarización y sistematización de las actividades de trabajo, a través de un manual del procedimiento.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN, CALIFICACIÓN Y/O CANALIZACIÓN DE DENUNCIAS EN MATERIA DE FAUNA	Edición: Primera
	Fecha: Enero de 2022
	Código: 221C0201000600L
	Página: V

IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DEL PROCESO



PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN, CALIFICACIÓN Y/O CANALIZACIÓN DE DENUNCIAS EN MATERIA DE FAUNA	Edición: Primera
	Fecha: Enero de 2022
	Código: 221C0201000600L
	Página: VI

RELACIÓN DEL PROCESO Y DEL PROCEDIMIENTO

Proceso: **Denuncias en Materia de Maltrato Animal de Acuerdo a la Normatividad Ambiental Vigente para el Estado de México:** De la recepción de denuncias por los medios oficiales (presencial, por escrito, vía telefónica y correo electrónico) y la calificación de la misma, hasta su canalización al Departamento de Inspección y Vigilancia de la Subprocuraduría de Protección a la Fauna, o bien, al ámbito que compete (federal o municipal).

Procedimiento:

- Atención, Calificación y/o Canalización de Denuncias en Materia de Fauna.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN, CALIFICACIÓN Y/O CANALIZACIÓN DE DENUNCIAS EN MATERIA DE FAUNA	Edición:	Primera
	Fecha:	Enero de 2022
	Código:	221C0201000600L
	Página:	VII

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN, CALIFICACIÓN Y/O CANALIZACIÓN DE DENUNCIAS EN MATERIA DE FAUNA	Edición:	Primera
	Fecha:	Enero de 2022
	Código:	221C0201000600L/01
	Página:	

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN, CALIFICACIÓN Y/O CANALIZACIÓN DE DENUNCIAS EN MATERIA DE FAUNA.

OBJETIVO

Mejorar la recepción de las denuncias que presenta la ciudadanía en materia de maltrato animal, a fin de dar respuesta ágil y oportuna, mediante su atención y canalización al Departamento de Inspección y Vigilancia, o en caso, la canalización de la ciudadanía a la instancia o autoridad correspondiente.

ALCANCE

Aplica a las personas servidoras públicas adscritas al Área de Quejas y Denuncias de la Subprocuraduría de Protección a la Fauna, habilitadas para brindar la atención a la ciudadanía que presente alguna denuncia.

REFERENCIAS

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Artículos 19 fracción XVII, 32 bis fracción I y 45. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 3 de mayo de 2013, sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Diario Oficial de la Federación, 10 de noviembre de 1917, Sección Segunda: De las Facultades y obligaciones del Gobernador del Estado, Artículo 78.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Artículos 19 fracción XVII, 32 bis fracción I y 45. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 03 de mayo de 2013 y sus reformas y adiciones.
- Código para la Biodiversidad del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 3 de mayo de 2006, y sus reformas y adiciones.
- Decreto del Ejecutivo del Estado por el que se Transforma el Órgano Desconcentrado denominado Procuraduría de Protección al Ambiente del Estado de México, en Organismo Público Descentralizado. Artículos 1, 3, 4 y 10, fracción II. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", el 16 de diciembre de 2011.
- Reglamento Interior de la Procuraduría de Protección al Ambiente del Estado de México. Capítulo II De la Dirección y Administración de la Procuraduría, Sección Segunda Del Procurador; Capítulo III De los Subprocuradores y Subdirectores Artículo 12 fracciones X y XI, y Artículo 15 fracción XII; Capítulo IV De Las Subprocuradurías y Subdirecciones, Artículo 19. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 30 de mayo de 2012.
- Manual General de Organización de la Procuraduría de Protección al Ambiente, apartado VII: Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, Departamento de Inspección y Vigilancia, Periódico Oficial "Gaceta de Gobierno", 5 de septiembre de 2017.
- Oficio número 212040000/314/2019, emitido por la Coordinación Administrativa de la Secretaría del Medio Ambiente, en el que se envía la nueva codificación estructural de las unidades administrativas de la Procuraduría de Protección al Ambiente, para su uso organizacional, programático-presupuestal, contable, documental, de control administrativo, de recursos humanos y materiales; así como de entrega recepción de fecha 22 de enero de 2019.

RESPONSABILIDADES

El Área de Quejas y Denuncias de la Subprocuraduría de Protección a la Fauna es la unidad interna responsable de la atención y generación de la denuncia ciudadana y de su canalización al Departamento de Inspección y Vigilancia, o bien, a la instancia correspondiente.

La o el Titular de la Procuraduría de Protección Al Ambiente, deberá:

- Firmar el oficio dirigido a la autoridad federal o municipal que corresponda y autorizar su envío junto con el Formato de Queja/Denuncia.

La o el Titular de la Subprocuraduría de Protección a la Fauna, deberá:

- Verificar que el oficio dirigido a la autoridad federal o municipal correspondiente no tenga errores y, en su caso, señalarlos para su corrección.
- Obtener en el oficio dirigido a la autoridad federal o municipal que corresponda, la firma de la o el Titular de la Procuraduría de Protección al Ambiente.
- Instruir, cuando la denuncia no sea competencia de PROPAEM, al personal del Área de Quejas y Denuncias la entrega del Formato de Queja/Denuncia y del oficio dirigido a la autoridad federal o municipal que corresponda.
- Con base en la información contenida en el formato de Queja/Denuncia, elaborar la Ruta de Visitas de Inspección.
- Turnar los Formatos de Queja/Denuncia y la Ruta de Visitas de Inspección a la o al Titular del Departamento de Inspección y Vigilancia de la Subprocuraduría de Protección a la Fauna, para su atención.

El Personal adscrito al Área de Quejas y Denuncias, deberá:

- Atender a través de los medios oficiales, a la ciudadanía en su búsqueda por presentar una denuncia en materia de maltrato animal.
- Orientar al denunciante para acudir a la instancia correspondiente, toda vez que los hechos que se están denunciando competen a una autoridad diferente, ya sea federal o municipal.
- Capturar la información de la denuncia en el sistema web para verificar que cuenta con la información necesaria para su registro y para poder llevar a cabo la visita de inspección.
- Informar por los medios oficiales a la o al denunciante que la Denuncia presentada no cumple con los criterios para su registro y que debe complementarla.
- Ingresar la información de la denuncia que cuente con los criterios necesarios en el sistema web de Gobierno del Estado y generar el Formato de Queja/Denuncia.
- Proporcionar la o al Denunciante de manera verbal o mediante el sistema el Folio de su Denuncia e informarle que deberá ratificarla dentro de los 5 días hábiles siguientes a ser presentada.
- Determinar si la denuncia que fue ratificada por la o el Denunciante a través de los medios oficiales, es competencia de la PROPAEM.
- Elaborar, cuando la denuncia no es competencia de la PROPAEM, un oficio dirigido a la autoridad federal o municipal y entregarlo a la o al titular de la Subprocuraduría de Protección a la Fauna para que recabe la firma de la o el Titular de la Procuraduría de Protección al Ambiente.
- Turnar el oficio y Formato de Queja/Denuncia por correo certificado o en su caso por correo electrónico a la instancia que corresponda.
- Entregar a la o al Titular de la Subprocuraduría de Fauna las denuncias presentadas mediante el formato de Queja/Denuncia c , que, por los hechos que se denuncian, corresponden a la competencia de PROPAEM.

El Personal de la Oficialía de partes de PROPAEM, deberá:

- Recibir de la o el Denunciante el Escrito con la información necesaria de la denuncia.
- Turnar el Escrito a la Subprocuraduría de Protección a la Fauna para la atención procedente.

La o el denunciante, deberá:

- Solicitar a través de los medios oficiales, la información necesaria para interponer una denuncia en materia de maltrato animal.
- Presentar su denuncia a través de los medios oficiales (de manera presencial, por escrito, vía telefónica o en página web) proporcionando la información básica necesaria (domicilio donde ocurren los hechos mencionando calle, número, número interior, colonia/fraccionamiento, municipio y código postal).
- Complementar, en su caso, la Denuncia con la información y datos necesarios y presentarla de nueva cuenta a la PROPAEM por los medios oficiales establecidos.
- Recibir del Personal de Área de Quejas y Denuncias, a través de los medios oficiales (de manera presencial, por escrito, vía telefónica o por página web) el Folio de la Denuncia que presentó.
- Ratificar su denuncia de manera presencial, vía telefónica o en la página web, dentro de los 5 días hábiles siguientes a que fue presentada.

DEFINICIONES

Denuncia Ambiental en materia de maltrato animal: Documento presentado por una o un ciudadano en el cual se refieren hechos que puedan constituir una actividad en contra de los principios de bienestar animal; en el que se mencionan los datos del denunciante (en caso de no ser anónima) y los datos donde ocurren los hechos, puede ser presentada de manera presencial en las oficinas, a través de llamada telefónica, en el portal web de Gobierno del Estado de la PROPAEM o mediante un escrito dirigido a la o al titular de la Procuraduría de Protección al Ambiente.

Denuncia ciudadana: Acto mediante el cual se pone en conocimiento de la autoridad competente, la posible comisión de una falta administrativa.

Denunciante: Ciudadana o ciudadano que presenta una queja o inconformidad en materia de bienestar animal.

Formato de Queja/Denuncia: Instrumento de trámite administrativo y control interno de la PROPAEM, que por sus características, dota de información relevante por una posible actividad realizada en contra de los principios de bienestar animal.

Medios oficiales para presentación de denuncias: Los medios oficiales son de manera presencial en las oficinas de PROPAEM, mediante llamada telefónica, en el portal web de Gobierno del Estado o mediante un escrito presentado en las oficinas.

INSUMOS

- Solicitud de información para interponer una denuncia en materia de maltrato animal.

RESULTADOS

- Denuncias canalizadas al Departamento de Inspección y Vigilancia de la Subprocuraduría de Protección a la Fauna de la PROPAEM, o bien, a la instancia que compete.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Realización de Visitas de Inspección y Vigilancia en Materia de Fauna

POLÍTICAS

- Las denuncias en materia de bienestar animal que presente la ciudadanía, se estudiarán por el Personal del Área de Quejas y Denuncias, y de acuerdo a los hechos que se denuncien, se atenderán en la PROPAEM, o bien, serán turnadas a las autoridades federales o municipales de acuerdo al ámbito de su competencia y conforme a la Legislación Administrativa y Ambiental vigente aplicable.
- Invariablemente las denuncias en materia de maltrato animal recibidas en la PROPAEM, se tomarán como concluidas en caso de que no cuenten con los elementos necesarios para su estudio o atención.
- Las denuncias en materia de bienestar animal que no sean ratificadas se tomarán como no presentadas.
- Sin excepción alguna, cuando la denuncia sea presentada de manera presencial, vía telefónica o a través del sistema web, la o el Denunciante deberá ratificarla dentro de los 5 días hábiles siguientes de ser presentada ante la PROPAEM.
- Cuando la Denuncia presentada por la o el denunciante sea competencia de la PROPAEM, el Personal del Área de Quejas y Denuncias elaborará un oficio dirigido a la instancia de la PROPAEM que corresponda, el cual será firmado por la o el Titular de la Procuraduría al Ambiente o en su defecto cuando así se instruya, por la o el titular de la Subprocuraduría de Protección a la Fauna.

DESARROLLO

PROCEDIMIENTO: Atención, Calificación y/o Canalización de Denuncias en Materia de Fauna.

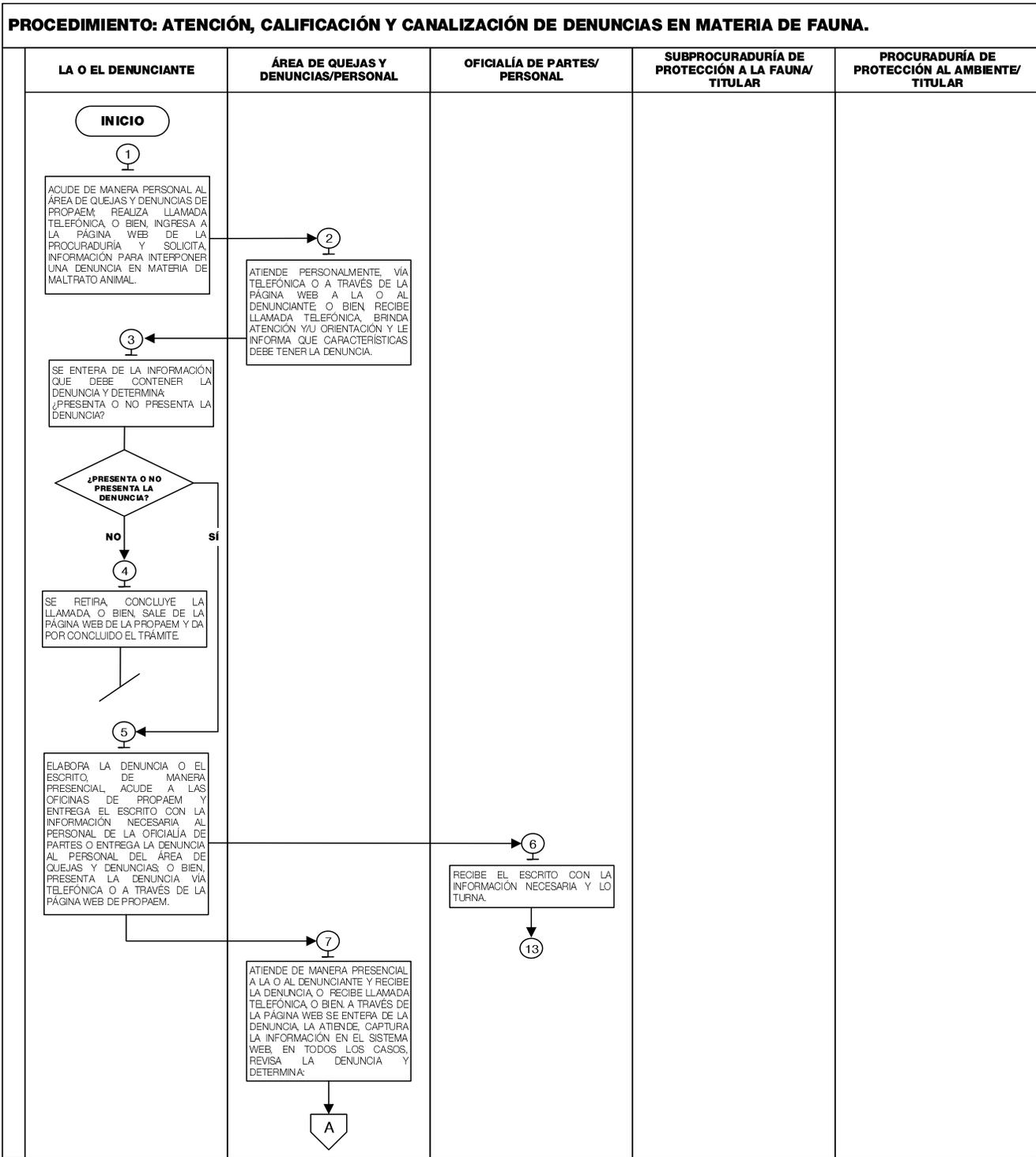
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Denunciante	Acude de manera personal al Área de Quejas y Denuncias de PROPAEM; realiza llamada telefónica, o bien, ingresa a la página web de la procuraduría y solicita al personal, información para interponer una denuncia en materia de maltrato animal.

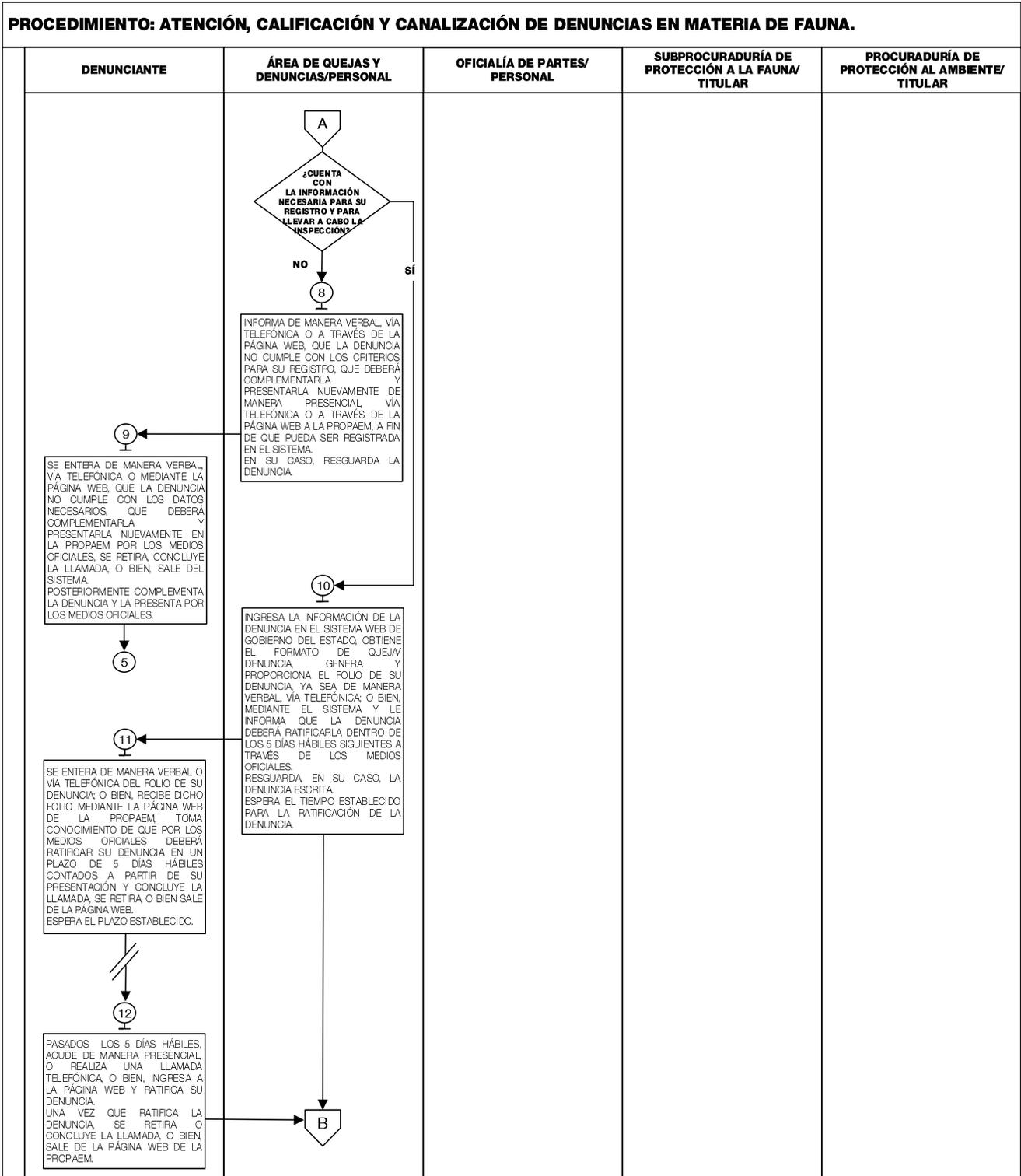
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
2.	Área de Quejas y Denuncias / Personal	Atiende personalmente, a través de la página web a la o al denunciante; o bien, recibe llamada telefónica, brinda atención y/u orientación en su búsqueda por presentar una denuncia en materia de maltrato animal y le informa que la denuncia deberá incluir: una breve descripción del o los hechos que representen maltrato animal y el domicilio donde ocurren los hechos mencionando calle, número, número interior, colonia/ fraccionamiento, municipio y código postal.
3.	Denunciante	Se entera de la información que debe contener la denuncia y determina: ¿Presenta o no presenta la denuncia?
4.	Denunciante	No presenta la denuncia. Se retira, concluye la llamada, o bien, sale de la página web de la PROPAEM y da por concluido el trámite.
5.	Denunciante	Sí presenta la denuncia. Elabora la Denuncia o el Escrito y lo presenta a través de los medios oficiales. De manera presencial, acude a las oficinas de PROPAEM y entrega el Escrito con la información necesaria al personal de la Oficialía de Partes o entrega la Denuncia al personal del Área de Quejas y Denuncias; o bien, presenta la denuncia vía telefónica o a través de la página web de PROPAEM. Se conecta con la operación número 7.
6.	Oficialía de Partes / Personal	Recibe el Escrito con la información necesaria y lo turna al personal del Área de Quejas y Denuncias de la Subprocuraduría de Protección a la Fauna. Se conecta con la operación número 13.
7.	Área de Quejas y Denuncias / Personal	Atiende de manera presencial a la o al Denunciante y recibe la Denuncia, o bien, recibe llamada telefónica o a través de la página web y se entera de la denuncia, la atiende, captura la información en el sistema web, en todos los casos, revisa la denuncia y determina: ¿Cuenta con la información necesaria para su registro y para llevar a cabo la inspección?
8.	Área de Quejas y Denuncias / Personal	No cuenta con la información necesaria. Informa a la o al Denunciante de manera verbal, vía telefónica o a través de la página web, que la Denuncia no cumple con los criterios para su registro, que deberá complementarla, proporcionar toda la información que se requiere y presentarla nuevamente de manera presencial, vía telefónica o a través de la página web a la PROPAEM, a fin de que pueda ser registrada en el sistema. En su caso, resguarda la Denuncia.
9.	Denunciante	Se entera de manera verbal, vía telefónica o mediante la página Web, que la Denuncia no cumple con los datos necesarios para su registro, que deberá complementarla y presentarla nuevamente en la PROPAEM de manera personal, a través de la página web, o bien mediante llamada telefónica, se retira, concluye la llamada, o bien, sale del sistema.

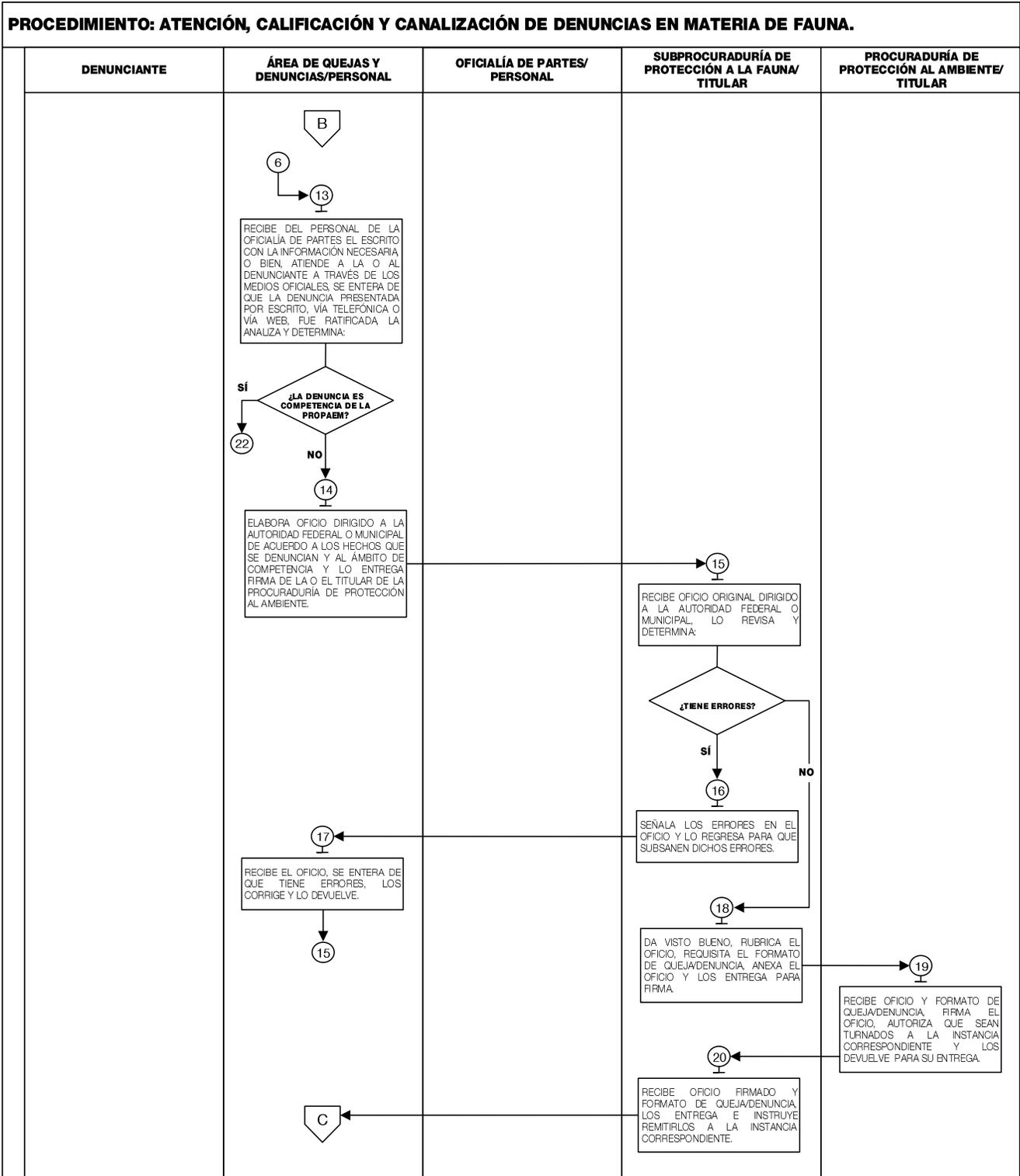
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
		<p>Posteriormente complementa la Denuncia con la información y datos necesarios, y la presenta de manera presencial en el Área de Quejas y Denuncias, mediante llamada telefónica, o bien, a través de la página web de la PROPAEM.</p> <p>Se conecta con la operación número 5.</p>
10.	Área de Quejas y Denuncias / Personal	<p>Sí cuenta con la información necesaria.</p> <p>Ingresa la información de la Denuncia en el sistema web de Gobierno del Estado, obtiene el Formato de Queja/Denuncia, con la información descargada genera y proporciona a la o al Denunciante el folio de su denuncia, ya sea de manera verbal, vía telefónica; o bien, mediante el sistema ya que lo arroja en automático y le informa que la Denuncia deberá ratificarla dentro de los 5 días hábiles siguientes, ya sea de manera presencial en las oficinas de PROPAEM, vía telefónica o ingresando a la página web.</p> <p>Resguarda, en su caso, la Denuncia escrita.</p> <p>Espera el tiempo establecido para la ratificación de la Denuncia por parte de la o el Denunciante.</p> <p>Se conecta con la operación número 13.</p>
11.	Denunciante	<p>Se entera de manera verbal o vía telefónica del Folio de su Denuncia; o bien, recibe dicho folio mediante la página web de la PROPAEM, toma conocimiento de que deberá ratificar su denuncia en un plazo de 5 días hábiles contados a partir de su presentación, ya sea de manera presencial en las oficinas de PROPAEM, vía telefónica o ingresando a la página web y concluye la llamada, se retira, o bien sale de la página web.</p> <p>Espera el plazo de 5 días hábiles establecidos para ratificar su Denuncia.</p> <p>Se conecta con la operación número 12.</p>
12.	Denunciante	<p>Pasado el tiempo establecido (5 días hábiles) acude de manera presencial con el Personal del Área de Quejas y Denuncias de PROPAEM, o realiza una llamada telefónica, o bien, ingresa a la página web y ratifica su denuncia.</p> <p>Una vez que ratifica la Denuncia, se retira o concluye la llamada, o bien, sale de la página web de la PROPAEM.</p>
13.	Área de Quejas y Denuncias / Personal	<p>Recibe del personal de la Oficialía de Partes el Escrito con la información necesaria, o bien, atiende a la o al Denunciante a través de los medios oficiales, se entera de que la Denuncia presentada por escrito, vía telefónica o vía web, fue ratificada, la analiza y determina:</p> <p>¿La Denuncia es competencia de la PROPAEM?</p>

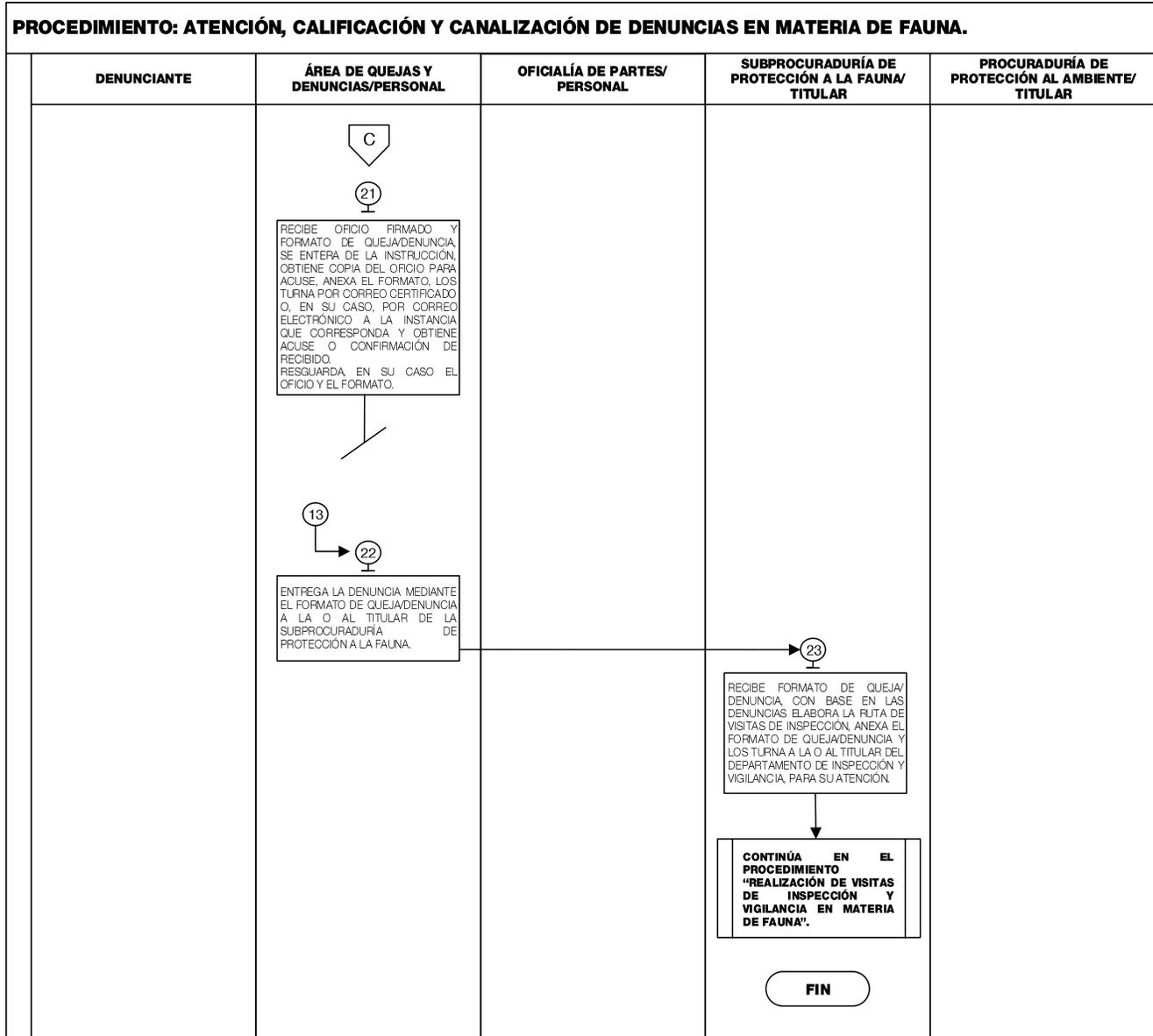
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
14.	Área de Quejas y Denuncias / Personal	No es competencia de la PROPAEM. Elabora oficio dirigido a la autoridad federal o municipal de acuerdo a los hechos que se denuncian y al ámbito de competencia y lo entrega a la o al Titular de la Subprocuraduría de Protección a la Fauna para su visto bueno y para que recabe la firma de la o el Titular de la Procuraduría de Protección al Ambiente.
15.	Subprocuraduría de Protección a la Fauna / Titular	Recibe oficio original dirigido a la autoridad federal o municipal, lo revisa y determina: ¿Tiene errores?
16.	Subprocuraduría de Protección a la Fauna / Titular	Sí tiene errores. Señala los errores en el oficio y lo regresa al Personal del Área de Quejas y Denuncias para que subsane dichos errores.
17.	Área de Quejas y Denuncias / Personal	Recibe el oficio, se entera de que tiene errores, los corrige y lo devuelve a la o al titular de la Subprocuraduría de Protección a la Fauna. Se conecta con la operación número 15.
18.	Subprocuraduría de Protección a la Fauna / Titular	No tiene errores. Da visto bueno, rubrica el oficio, requisita el formato de Queja/Denuncia, anexa el oficio y los entrega a la o al Titular de la Procuraduría de Protección al Ambiente para su firma.
19.	Procuraduría de Protección al Ambiente / Titular	Recibe oficio y Formato de Queja/Denuncia, firma el oficio, autoriza que sean turnados a la instancia correspondiente y los entrega a la o al Titular de la Subprocuraduría de Protección a la Fauna para su entrega.
20.	Subprocuraduría de Protección a la Fauna / Titular	Recibe oficio firmado y Formato de Queja/Denuncia, los entrega al personal del Área de Quejas y Denuncias y le instruye remitirlos a la instancia correspondiente.
21.	Área de Quejas y Denuncias / Personal	Recibe oficio firmado y Formato de Queja/Denuncia, se entera de la instrucción, obtiene copia del oficio para acuse, anexa el formato, los turna por correo certificado o, en su caso, por correo electrónico a la instancia que corresponda y obtiene acuse o confirmación de recibido. Resguarda, en su caso el oficio y el formato.
22.	Área de Quejas y Denuncias / Personal	Sí es competencia de la PROPAEM. Entrega la Denuncia mediante el formato de Queja/Denuncia a la o al Titular de la Subprocuraduría de Protección a la Fauna.
23.	Subprocuraduría de Protección a la Fauna / Titular	Recibe el formato de Queja/Denuncia, con base en las denuncias elabora la Ruta de Visitas de Inspección, anexa el formato de Queja/Denuncia y los turna a la o al Titular del Departamento de Inspección y Vigilancia, para su atención. Continúa en el Procedimiento "Realización de Visitas de Inspección y Vigilancia en Materia de Fauna".

DIAGRAMA









MEDICIÓN

Indicadores para medir la eficiencia en la atención, calificación y canalización de denuncias en materia de maltrato animal:

$$\frac{\text{Número mensual de Denuncias en materia de maltrato animal atendidas}}{\text{Número mensual de Denuncias en materia de maltrato animal recibidas}} \times 100 = \text{Porcentaje de Denuncias en materia de maltrato animal a las que se les dio atención.}$$

Indicadores para medir la satisfacción de las o los denunciantes:

$$\frac{\text{Número mensual de denuncias canalizadas y atendidas por las unidades de la PROPAEM}}{\text{Número mensual de denuncias interpuestas ante la PROPAEM}} \times 100 = \text{Porcentaje de denuncias a las que la PROPAEM dio respuesta.}$$

Registro de evidencias:

- Las evidencias quedan glosadas en el Expediente integrado que se turna al Departamento de Procesos y Procedimientos Legales posterior a la visita de inspección.
- Las evidencias quedan glosadas en el oficio turnado a la instancia a la que le corresponda atender los hechos de conformidad al ámbito de su competencia.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- Formato de Queja/Denuncia.

FORMATO: DE QUEJA/DENUNCIA



FORMATO DE QUEJA / DENUNCIA

ESTA DENUNCIA ES ANÓNIMA

1

Tlalnepantla de Baz, Estado de México, a de de 2020

FOLIO DENUNCIA:

De conformidad con los artículos 2.290, 2.291, 2.292, 2.294, 2.295, 2.296, 2.297 y 2.300 del código para la Biodiversidad del Estado de México, así como de los artículos 3, 7 y 116 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México; es necesario proporcionar los datos que enseguida se requieren para integrar esta denuncia y brindar una mejor y más rápida atención.

¿Desea que su denuncia sea anónima?

2

DATOS GENERALES DEL DENUNCIANTE

3

Nombre completo:

Domicilio completo:

CALLE	NUM. EXT.	NUM. INT.	
COLONIA	CÓDIGO POSTAL		
ESTADO	MUNICIPIO		
TELÉFONO CASA	TELÉFONO CELULAR	TELÉFONO OFICINA	FAX
CORREO ELECTRÓNICO	IDENTIFICACIÓN	NÚMERO/FOLIO	

DATOS GENERALES DEL DENUNCIADO

4

Nombre completo y/o razón social:

Ubicación de los hechos y/o dirección del denunciado(s):

CALLE	NUM. EXT.
COLONIA	CÓDIGO POSTAL
ENTRE LAS CALLES	REFERENCIAS PARTICULARES
MÉXICO	
ESTADO	MUNICIPIO

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS DENUNCIADOS, EXPLIQUE CON CLARIDAD EL MOTIVO DE LA DENUNCIA EN MATERIA DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL:

5

Se advierte que en términos del artículo 2.300 del Código para la Biodiversidad del Estado de México, promover una denuncia basada en hechos falsos o con el ánimo de causar molestia o daños, se sancionará con multa de hasta diez mil días de Salario Mínimo General Vigente en la Entidad, sin considerar las sanciones que considere el Código Penal Vigente, por la manifestación de datos falsos a la Autoridad.

6

¿Manifiesta usted, bajo protesta de decir verdad, que los datos asentados son ciertos? _____

IMPORANTE: Una vez recibida la denuncia, se le solicitará al denunciante para que dentro del término de 5 días hábiles ratifique la misma ante la autoridad competente, a fin de dar inicio al procedimiento correspondiente, en caso contrario se tendrá por no presentada, en términos del Artículo 110, del Reglamento del Libro Sexto del Código para la Biodiversidad del Estado de México.

7

 JEFE DEPTO. DE INFORMACIÓN, QUEJAS Y DENUNCIAS
 NOMBRE Y FIRMA

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO DE QUEJA/DENUNCIA

Objetivo: Descargar la información básica necesaria de la denuncia para su atención.

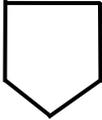
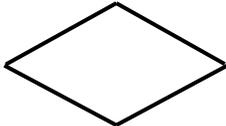
Distribución y Destinatario: El formato de Queja/Denuncia se genera en original, un ejemplar se entrega a la o al Denunciante y el otro se integra al Expediente interno de PROPAEM.

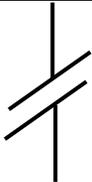
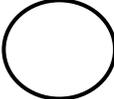
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1.	Tlalnepantla de Baz.....	En este renglón del formato se deberá colocar el día y el mes en el que se está presentando la denuncia.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
2.	¿Desea que su denuncia sea anónima?	En este espacio se deberá contestar "Si" o "No".
3.	Datos Generales del Denunciante	En estos campos -dependiendo si la denuncia es anónima o no es anónima- se deberán registrar los datos del denunciante, (Nombre completo, Domicilio completo, Calle, Colonia, Código Postal, Estado, Municipio, Teléfono de Casa, celular, teléfono de oficina, Fax, Correo electrónico Identificación y el número de folio).
4.	Datos Generales del Denunciado	En estos campos del formato se deberán mencionar el nombre completo y/o razón social del denunciado y los datos del lugar donde ocurren los hechos y persona o personas que realizan los actos de maltrato animal (Calle, Número exterior, Colonia, Código Postal, entre que calles, referencias particulares, Estado y Municipio).
5.	Descripción de los hechos denunciados...	Campo en el formato en el que se deberán describir los hechos que constituyen el maltrato animal.
6.	Manifiesta usted, bajo protesta.....	En este renglón sólo se deberá colocar la palabra "Si" o "No".
7.	Jefe Depto. de Información.....	Renglón en el formato en el que se colocará el nombre completo y la firma de la o el titular del Departamento de Información, Quejas y Denuncias.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN, CALIFICACIÓN Y/O CANALIZACIÓN DE DENUNCIAS EN MATERIA DE FAUNA	Edición: Primera
	Fecha: Enero de 2022
	Código: 221C0201000600L
	Página: VIII

SIMBOLOGÍA

Símbolo	Representa
	Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.
	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.

Símbolo	Representa
	Fuera de flujo. Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.
	Interrupción del procedimiento. En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e insoslayable.
	Línea continua. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	Línea de guiones. Es empleada para identificar una consulta, cotejar o conciliar la información; invariablemente, deberá salir de una inspección o actividad combinada; debe dirigirse a uno o varios formatos específicos y puede trazarse en el sentido que se necesite.
	Línea de comunicación. Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, telex, fax, modem, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continúa.
	Conector de Procedimiento. Este símbolo se emplea para indicar que existe relación de un procedimiento con otro y que continúa el desarrollo de actividades.
	Conector de Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación lejana dentro del mismo procedimiento.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN, CALIFICACIÓN Y/O CANALIZACIÓN DE DENUNCIAS EN MATERIA DE FAUNA	Edición: Primera
	Fecha: Enero de 2022
	Código: 221C0201000600L
	Página: X

REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición: Enero de 2022: Elaboración del Procedimiento “Atención, Calificación y/o Canalización de Denuncias en Materia de Fauna”.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN, CALIFICACIÓN Y/O CANALIZACIÓN DE DENUNCIAS EN MATERIA DE FAUNA	Edición:	Primera
	Fecha:	Enero de 2022
	Código:	221C0201000600L
	Página:	XI

DISTRIBUCIÓN

El original del procedimiento se encuentra en poder de Subprocuraduría de Protección a la Fauna.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- 1.- Departamento de Inspección y Vigilancia.
- 2.- Departamento de Procedimientos Legales.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN, CALIFICACIÓN Y/O CANALIZACIÓN DE DENUNCIAS EN MATERIA DE FAUNA	Edición:	Primera
	Fecha:	Enero de 2022
	Código:	221C0201000600L
	Página:	XII

VALIDACIÓN

DR. LUIS EDUARDO GÓMEZ GARCÍA

Titular de la Procuraduría de Protección al Ambiente
del Estado de México
(Rúbrica).

LIC. RENATO MÉNDEZ ESQUIVEL

Titular de la Subprocuraduría de Protección a la Fauna
del Estado de México
(Rúbrica).

LIC. MANUEL CARLOS CANO SALGADO

Titular del Departamento de Inspección y Vigilancia de la Subprocuraduría de
Protección a la Fauna del Estado de México
(Rúbrica).