
SECRETARÍA DEL MEDIO AMBIENTE

Al margen Escudo del Estado de México.

**DEPARTAMENTO DE VINCULACIÓN
INSTITUCIONAL**

**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A DENUNCIAS
EN MATERIA AMBIENTAL A TRAVÉS DEL
SISTEMA ECOTEL**

NOVIEMBRE DE 2022

SECRETARÍA DEL MEDIO AMBIENTE

DIRECCIÓN DE CONCERTACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

© Derechos Reservados.
Primera edición, noviembre de 2022.
Gobierno del Estado de México.
Secretaría del Medio Ambiente.
Dirección de Concertación y Participación Ciudadana.
Departamento de Vinculación Institucional.
Conjunto Sedagro s/n Ex Rancho San Lorenzo Metepec, México.
Edificio "C"
Impreso y hecho en Metepec, México.
Printed and made in Metepec, Mexico.

La reproducción total o parcial de este documento
podrá efectuarse mediante la autorización expreso
de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A DENUNCIAS EN MATERIA AMBIENTAL A TRAVÉS DEL SISTEMA ECOTEL	Edición: Primera
	Fecha: Noviembre de 2022
	Código: 22100000030002L
	Página:

ÍNDICE

Presentación	II
Objetivo general	III
Identificación e interacción de procesos	IV
Relación del proceso y el procedimiento	V
Descripción del procedimiento:	VI
• Atención de Denuncias en Materia Ambiental a través del Sistema ECOTEL	22100000030002L/01
Simbología	VII Y VIII
Registro de ediciones	IX
Distribución	X
Validación	XI
Créditos	XII

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A DENUNCIAS EN MATERIA AMBIENTAL A TRAVÉS DEL SISTEMA ECOTEL	Edición: Primera
	Fecha: Noviembre de 2022
	Código: 22100000030002L
	Página: II

PRESENTACIÓN

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

Por ello, en la Administración Pública del Estado de México se 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 procedimiento administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión del Departamento de Vinculación Institucional, adscrito a la Dirección de Concertación y Participación Ciudadana dependiente de la Secretaría del Medio Ambiente para la atención a las denuncias ingresadas a través del sistema ECOTEL. 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 delinear la gestión administrativa de esta dependencia 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.

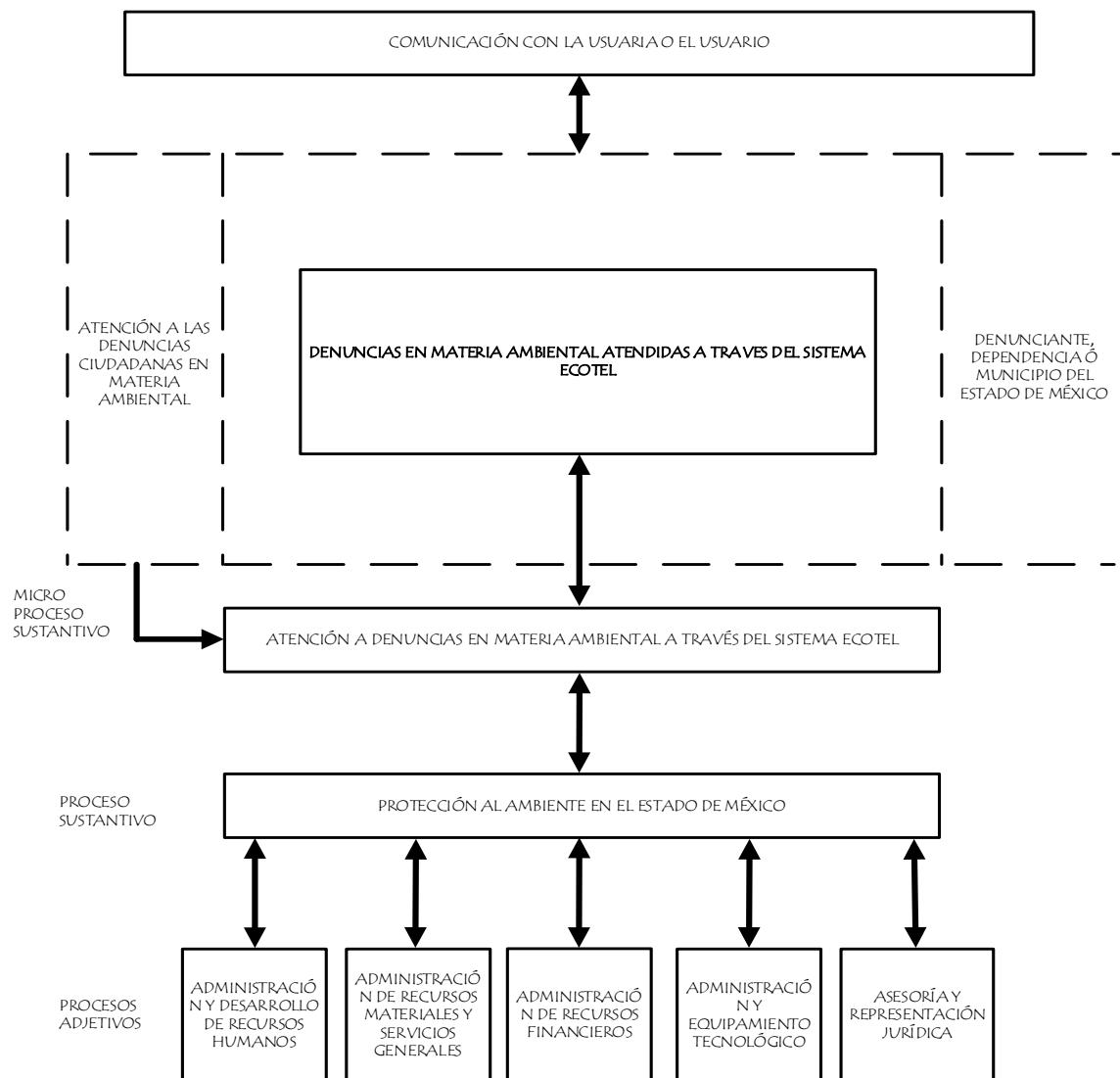
PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A DENUNCIAS EN MATERIA AMBIENTAL A TRAVÉS DEL SISTEMA ECOTEL	Edición: Primera
	Fecha: Noviembre de 2022
	Código: 22100000030002L
	Página: III

OBJETIVO GENERAL

Incrementar la eficiencia y eficacia en la atención de las denuncias ciudadanas en materia ambiental en el Departamento de Vinculación Institucional, adscrito a la Dirección de Concertación y Participación Ciudadana, mediante la formalización y estandarización de sus métodos de trabajo, así como el establecimiento de políticas que regulen la ejecución de los procedimientos y las situaciones de excepción que puedan presentarse durante su práctica administrativa.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A DENUNCIAS EN MATERIA AMBIENTAL A TRAVÉS DEL SISTEMA ECOTEL	Edición: Primera
	Fecha: Noviembre de 2022
	Código: 22100000030002L
	Página: IV

IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS



PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A DENUNCIAS EN MATERIA AMBIENTAL A TRAVÉS DEL SISTEMA ECOTEL	Edición: Primera
	Fecha: Noviembre de 2022
	Código: 22100000030002L
	Página: V

RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso:

- **Protección al Ambiente en el Estado de México.** De la recepción de la denuncia en materia ambiental, a la notificación de la respuesta a la o al denunciante.

Procedimiento:

- Atención de Denuncias en Materia Ambiental a través del Sistema ECOTEL.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A DENUNCIAS EN MATERIA AMBIENTAL A TRAVÉS DEL SISTEMA ECOTEL	Edición: Primera
	Fecha: Noviembre de 2022
	Código: 22100000030002L
	Página: VI

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A DENUNCIAS EN MATERIA AMBIENTAL A TRAVÉS DEL SISTEMA ECOTEL	Edición: Primera
	Fecha: Noviembre de 2022
	Código: 22100000030002L/01
	Página:

PROCEDIMIENTO:

Atención de Denuncias en Materia Ambiental a través del Sistema ECOTEL.

OBJETIVO:

Dar respuesta a las denuncias en materia ambiental que se reciben a través del sistema ECOTEL, mediante la atención de las mismas.

ALCANCE:

Aplica a las personas servidoras públicas del Departamento de Vinculación Institucional adscritos a la Dirección de Concertación y Participación Ciudadana responsables de operar, supervisar y validar la información de las denuncias ciudadanas en materia de atención a la denuncia ambiental, así como a las dependencias y municipios responsables de atenderlas.

REFERENCIAS:

- Libro Segundo del Código para la Biodiversidad del Estado de México Capítulo III, Artículo 2.8, Fracción XXXVI. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 3 de mayo de 2006.
- Reglamento Interior de la Secretaría del Medio Ambiente. Capítulo IV, Artículo 12, Fracción V, Dirección de Concertación y Participación Ciudadana. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 25 de noviembre de 2019, Reformas y Adiciones.
- Manual General de Organización de la Secretaría del Medio Ambiente. Apartado VII, Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa: Departamento de Vinculación Institucional; 22100000030002L. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 17 de septiembre de 2021.

RESPONSABILIDADES:

La Dirección de Concertación y Participación Ciudadana a través del Departamento de Vinculación Institucional, es la unidad administrativa responsable de dar atención a las denuncias ciudadanas a través del Sistema Estatal de Atención a la Denuncia Ciudadana en Materia Ambiental (ECOTEL).

La o el titular de la Dirección de Concertación y Participación Ciudadana deberá:

- Autorizar oficio con firma electrónica.

La o el titular del Departamento de Vinculación Institucional deberá:

- Realizar correcciones y generar oficio.
- Valida oficio en el sistema ECOTEL con firma electrónica.

La o el personal operativo del Departamento de Vinculación Institucional deberá:

- Redactar oficio de acuerdo con las características de la denuncia.
- Revisa la información de la dependencia o municipio responsable de la atención y del denunciante.
- Enviar los oficios por correo electrónico, a la dependencia o municipio responsable de brindar la atención a la denuncia y a la o al denunciante.
- Redactar correo electrónico donde indica que la denuncia ha sido atendida por la dependencia o municipio.

La Dependencia o el Municipio Responsable deberá:

- Recibir oficio y proceder a su atención.
- Atender la denuncia e informar la conclusión de esta.

La o el denunciante deberá:

- Ingresar su denuncia al portal web de la Secretaría del Medio Ambiente.
- Recibir notificación por correo electrónico la respuesta de su solicitud.

DEFINICIONES:

ECOTEL: Sistema Estatal de Atención a la Denuncia Ciudadana en Materia Ambiental.

DENUNCIA: Es el acto por el que se comunica a la autoridad competente que existe un hecho que el denunciante considera infracción a las leyes.

Sistema Estatal de Atención a la Denuncia Ciudadana en Materia Ambiental:

Sistema electrónico por medio del cual se registran las denuncias ciudadanas en materia ambiental en el Estado de México, el cual es operado por la o el titular de la Dirección de Concertación y Participación Ciudadana, la o el titular del Departamento de Vinculación Institucional o, en su caso, la o el personal operativo adscrito al mismo.

Denuncia Ciudadana Ambiental: Es el acto por el que se comunica a la Dirección de Concertación y Participación Ciudadana a través del sistema ECOTEL, que existe un hecho, acto u omisión que presuntamente provoca un desequilibrio ecológico, daño al ambiente, a la biodiversidad o alteraciones en la salud y calidad de la vida de la población en cualquiera de las formas contempladas en el Código para la Biodiversidad del Estado de México.

INSUMOS:

- Denuncia electrónica ciudadana en materia ambiental en el Estado de México.

RESULTADO:

- Denuncias ciudadanas en materia ambiental atendidas a través del sistema ECOTEL.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Procedimientos inherentes de las dependencias o municipios del Estado de México para dar atención a la denuncia ciudadana en materia ambiental.

POLÍTICAS:

- La o el ciudadano que presente una denuncia ambiental deberá proporcionar los datos mínimos necesarios marcados en el formato “Cédula para la Atención de Quejas y Denuncias” FO-ECOTEL-001, con objeto de ubicar el problema ambiental de manera precisa, en este sentido, se considerará como denuncia improcedente o se declarará concluida, cuando la o el denunciante no proporcione la información mínima requerida.
- Cuando la dependencia o municipio a la que se haya turnado una denuncia no dé contestación a la solicitud en un plazo de 30 días hábiles contados a partir de la fecha de acuse de recibo del oficio, la Dirección de Concertación y Participación Ciudadana deberá mandar un oficio de alcance como recordatorio, y se genera un oficio de conocimiento de la o del denunciante, donde proporcionará los datos correspondientes, para que en su caso, pueda dar seguimiento a su queja en la dependencia o municipio a la que se turnó.
- Toda denuncia ambiental recibida de manera presencial, escrita o vía telefónica tendrá que ser ingresada por medio del portal ECOTEL, de lo contrario no se podrá dar la atención.

DESARROLLO**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A DENUNCIAS EN MATERIA AMBIENTAL A TRAVÉS DEL SISTEMA ECOTEL**

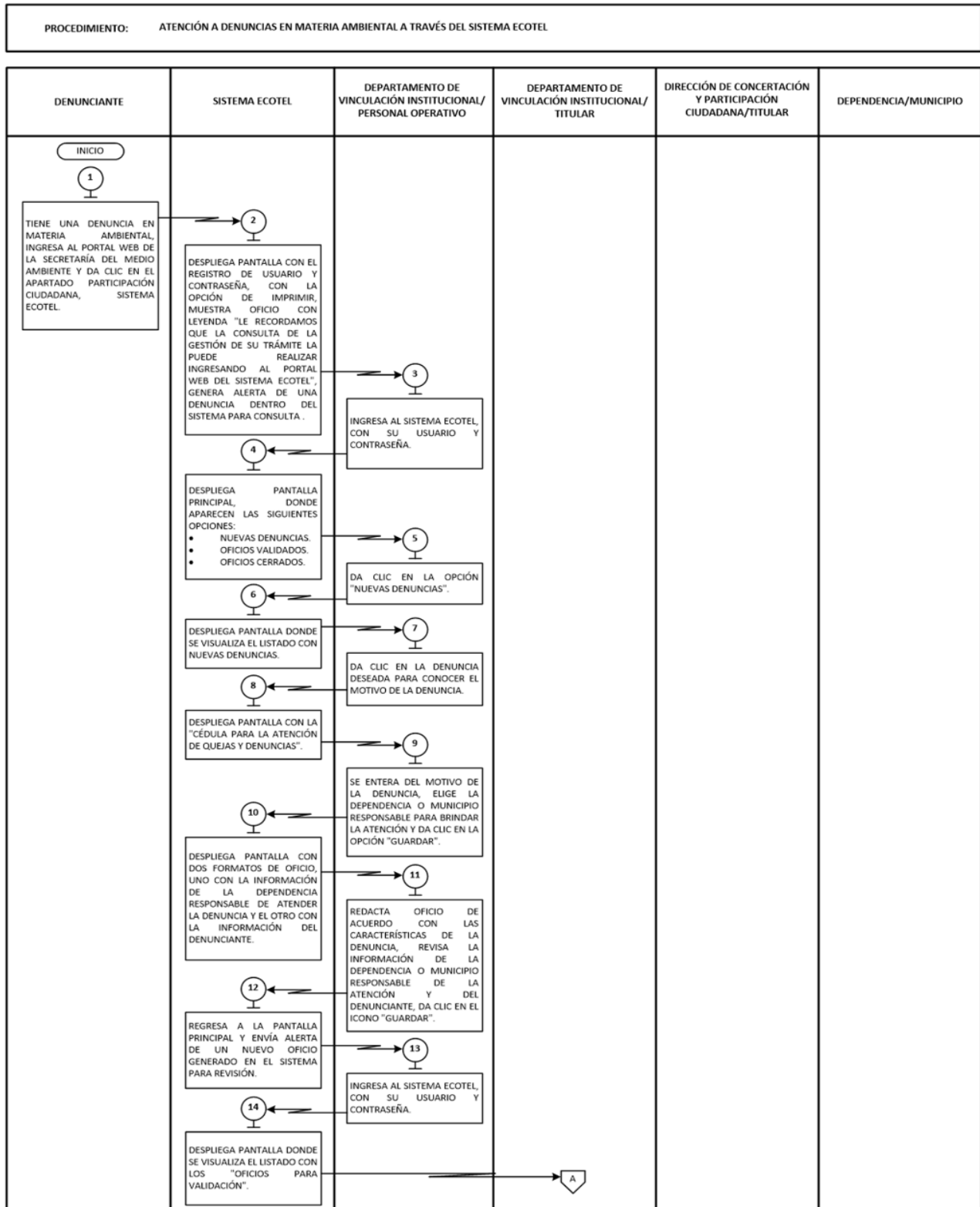
No.	Unidad Administrativa / Puesto	Actividad
1	Denunciante	Tiene una denuncia en materia ambiental, ingresa al portal web de la Secretaría del Medio Ambiente y da clic en el apartado Participación Ciudadana, Sistema ECOTEL.
2	Sistema ECOTEL	Despliega pantalla con el registro de usuario y contraseña, con la opción de imprimir, muestra oficio con leyenda “Le recordamos que la consulta de la gestión de su trámite la puede realizar ingresando al portal web del Sistema ECOTEL”, genera alerta de una denuncia dentro del sistema para consulta del Personal Operativo del Departamento de Vinculación.
3	Departamento de Vinculación Institucional/ Personal Operativo	Ingresar al Sistema ECOTEL, con su usuario y contraseña.
4	Sistema ECOTEL	Despliega pantalla principal, donde aparecen las siguientes opciones: <ul style="list-style-type: none"> • Nuevas denuncias. • Oficios Validados. • Oficios Cerrados.
5	Departamento de Vinculación Institucional/ Personal Operativo	Da clic en la opción “Nuevas Denuncias”.
6	Sistema ECOTEL	Despliega pantalla donde se visualiza el listado con nuevas denuncias.
7	Departamento de Vinculación Institucional/ Personal Operativo	Da clic en la denuncia deseada para conocer el motivo de la denuncia.
8	Sistema ECOTEL	Despliega pantalla con la “Cédula para la Atención de Quejas y Denuncias”.
9	Departamento de Vinculación Institucional/ Personal Operativo	Se entera del motivo de la denuncia, elige la dependencia o municipio responsable para brindar la atención y da clic en la opción “Guardar”.
10	Sistema ECOTEL	Despliega pantalla con dos formatos de oficio, uno con la información de la dependencia responsable de atender la denuncia y el otro con la información del denunciante.

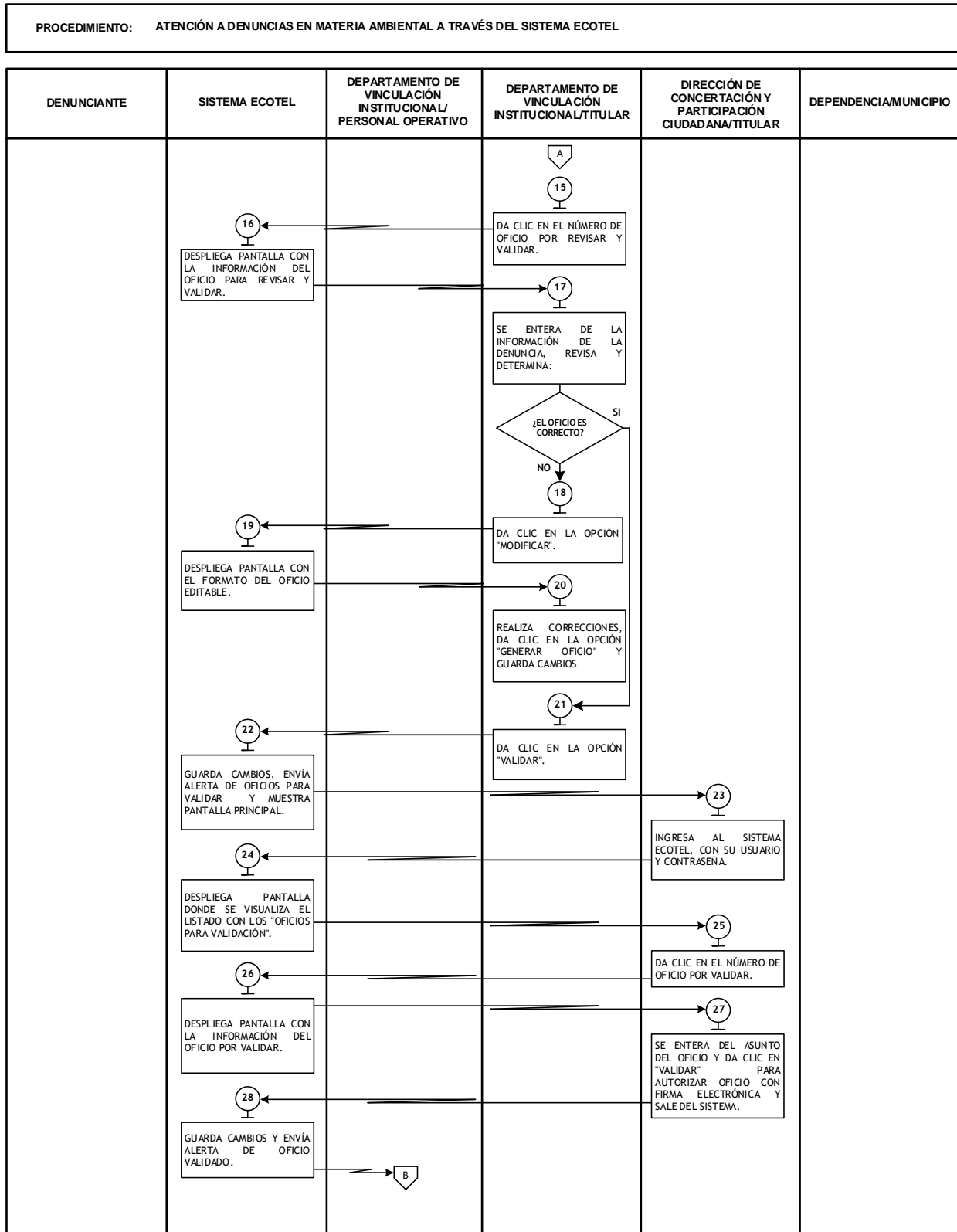
No.	Unidad Administrativa / Puesto	Actividad
11	Departamento de Vinculación Institucional/ Personal Operativo	Redacta oficio de acuerdo con las características de la denuncia, revisa la información de la dependencia o municipio responsable de la atención y del denunciante, da clic en el icono "Guardar".
12	Sistema ECOTEL	Regresa a la pantalla principal y envía alerta de un nuevo oficio generado en el sistema para revisión de la o del titular del Departamento de Vinculación.
13	Departamento de Vinculación Institucional/Titular	Ingresa al Sistema ECOTEL, con su usuario y contraseña.
14	Sistema ECOTEL	Despliega pantalla donde se visualiza el listado con los "Oficios para Validación".
15	Departamento de Vinculación Institucional/Titular	Da clic en el número de oficio por revisar y validar.
16	Sistema ECOTEL	Despliega pantalla con la información del oficio para revisar y validar.
17	Departamento de Vinculación Institucional/Titular	Se entera de la información de la denuncia, revisa y determina: ¿El oficio es correcto?
18	Departamento de Vinculación Institucional/Titular	No es correcto el oficio. Da clic en la opción "Modificar".
19	Sistema ECOTEL	Despliega pantalla con el formato del oficio editable.
20	Departamento de Vinculación Institucional/Titular	Realiza correcciones, da clic en la opción "Generar Oficio" y guarda cambios. Se conecta con la actividad número 17.
21	Departamento de Vinculación Institucional/Titular	Sí es correcto el oficio. Da clic en la opción "Validar".
22	Sistema ECOTEL	Guarda cambios, envía alerta de oficios para validar al titular de la Dirección de Concertación y Participación Ciudadana y muestra pantalla principal.
23	Dirección de Concertación y Participación Ciudadana/Titular	Ingresa al Sistema ECOTEL, con su usuario y contraseña.
24	Sistema ECOTEL	Despliega pantalla donde se visualiza el listado con los "Oficios para Validación".
25	Dirección de Concertación y Participación Ciudadana/Titular	Da clic en el número de oficio por validar.
26	Sistema ECOTEL	Despliega pantalla con la información del oficio por validar.
27	Dirección de Concertación y Participación Ciudadana/Titular	Se entera del asunto del oficio y da clic en "Validar" para autorizar oficio con firma electrónica.
28	Sistema ECOTEL	Guarda cambios y envía alerta de oficio validado al Personal Operativo del Departamento de Vinculación Institucional.
29	Departamento de Vinculación Institucional/ Personal Operativo	Ingresa al Sistema ECOTEL, con su usuario y contraseña.
30	Sistema ECOTEL	Despliega pantalla principal, con las siguientes opciones: <ul style="list-style-type: none"> • Nuevas Denuncias. • Oficios Validados. • Oficios Cerrados.

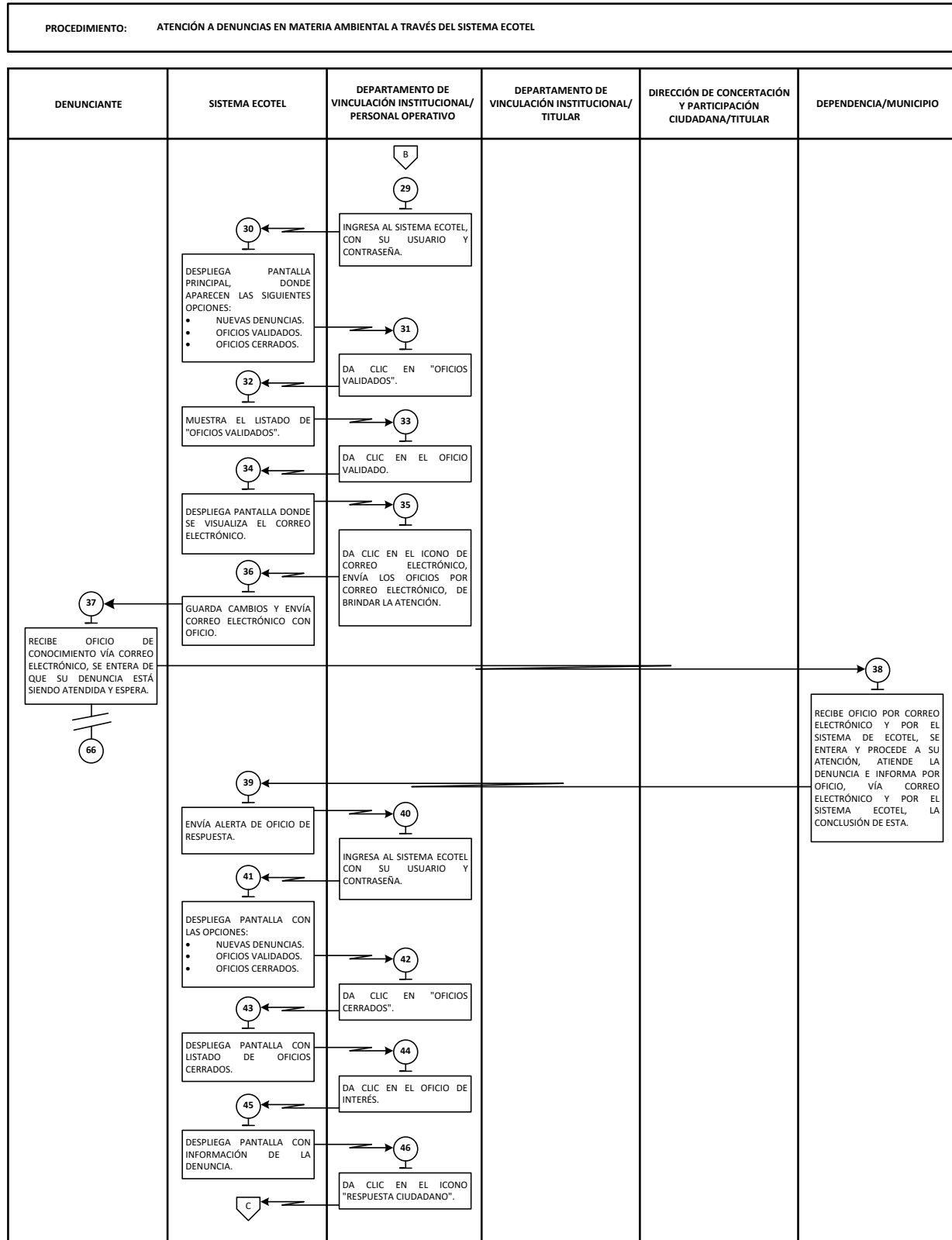
No.	Unidad Administrativa / Puesto	Actividad
31	Departamento de Vinculación Institucional/ Personal Operativo	Da clic en "Oficios Validados".
32	Sistema ECOTEL	Muestra el listado de "Oficios Validados".
33	Departamento de Vinculación Institucional/ Personal Operativo	Da clic en el oficio validado.
34	Sistema ECOTEL	Despliega pantalla donde se visualiza el correo electrónico del denunciante y de la dependencia o municipio responsable.
35	Departamento de Vinculación Institucional/ Personal Operativo	Da clic en el icono de correo electrónico, envía los oficios por correo electrónico, a la dependencia o municipio responsable de brindar la atención a la denuncia y a la o al denunciante.
36	Sistema ECOTEL	Guarda cambios y envía correo electrónico con oficio a la o al denunciante y a la dependencia o municipio responsable.
37	Denunciante	Recibe oficio de conocimiento vía correo electrónico, se entera de que su denuncia está siendo atendida y espera. Se conecta con la actividad número 66
38	Dependencia/Municipio	Recibe oficio por correo electrónico y por el sistema de ECOTEL, se entera, atiende la denuncia e informa por oficio, vía correo electrónico y por el sistema ECOTEL la conclusión de esta.
39	Sistema ECOTEL	Envía alerta de oficio de respuesta a la o al personal Operativo del Departamento de Vinculación Institucional.
40	Departamento de Vinculación Institucional/ Personal Operativo	Ingresa al Sistema ECOTEL con su usuario y contraseña.
41	Sistema ECOTEL	Despliega pantalla con las opciones: <ul style="list-style-type: none"> • Nuevas Denuncias. • Oficios Validados. • Oficios Cerrados.
42	Departamento de Vinculación Institucional/ Personal Operativo	Da clic en "Oficios Cerrados".
43	Sistema ECOTEL	Despliega pantalla con listado de oficios cerrados.
44	Departamento de Vinculación Institucional/ Personal Operativo	Da clic en el oficio de interés.
45	Sistema ECOTEL	Despliega pantalla con información de la denuncia.
46	Departamento de Vinculación Institucional/ Personal Operativo	Da clic en el icono "Respuesta Ciudadano".
47	Sistema ECOTEL	Despliega pantalla donde se genera el oficio de respuesta dirigido al denunciante.
48	Departamento de Vinculación Institucional/ Personal Operativo	Redacta el oficio de respuesta y da clic en "Guardar".
49	Sistema ECOTEL	Envía alerta de un nuevo oficio por revisar a la o al titular del Departamento de Vinculación Institucional.
50	Departamento de Vinculación Institucional/Titular	Ingresa al Sistema ECOTEL, con su usuario y contraseña.
51	Sistema ECOTEL	Despliega pantalla con el listado de los oficios para validación.

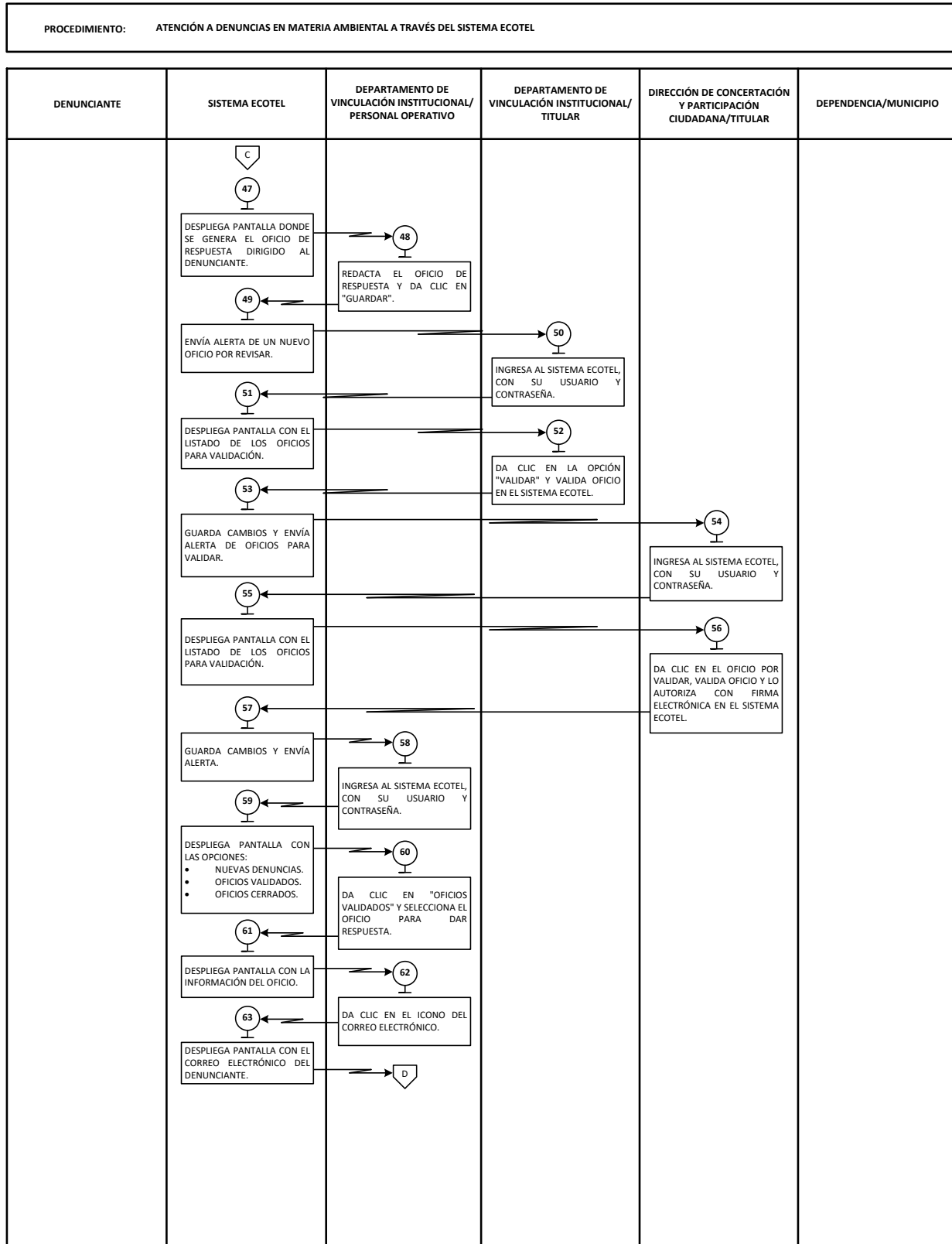
No.	Unidad Administrativa / Puesto	Actividad
52	Departamento de Vinculación Institucional/Titular	Da clic en la opción "Validar" y valida oficio en el sistema ECOTEL.
53	Sistema ECOTEL	Guarda cambios y envía alerta de oficios para validar al Titular de la Dirección de Concertación y Participación Ciudadana.
54	Dirección de Concertación y Participación Ciudadana/Titular	Ingresa al Sistema ECOTEL, con su usuario y contraseña.
55	Sistema ECOTEL	Despliega pantalla con el listado de los Oficios para Validación.
56	Dirección de Concertación y Participación Ciudadana/Titular	Da clic en el oficio por validar, valida oficio y lo autoriza con firma electrónica en el sistema ECOTEL.
57	Sistema ECOTEL	Guarda cambios y envía alerta al Personal Operativo del Departamento de Vinculación Institucional.
58	Departamento de Vinculación Institucional/ Personal Operativo	Ingresa al Sistema ECOTEL, con su usuario y contraseña.
59	Sistema ECOTEL	Despliega pantalla con las opciones: <ul style="list-style-type: none"> • Nuevas Denuncias. • Oficios Validados. • Oficios Cerrados.
60	Departamento de Vinculación Institucional/ Personal Operativo	Da clic en "Oficios validados" y selecciona el oficio para dar respuesta.
61	Sistema ECOTEL	Despliega pantalla con la información del oficio.
62	Departamento de Vinculación Institucional/ Personal Operativo	Da clic en el Icono del correo electrónico.
63	Sistema ECOTEL	Despliega pantalla con el correo electrónico del denunciante.
64	Departamento de Vinculación Institucional/ Personal Operativo	Redacta correo electrónico donde indica que su denuncia ha sido atendida por la dependencia y da clic en "Enviar" y da a conocer usuario y contraseña para tener acceso a ECOTEL y poder visualizar su respuesta.
65	Sistema ECOTEL	Envía correo electrónico de notificación de oficio de respuesta a la o al denunciante.
66	Denunciante	Recibe correo electrónico notificando que su denuncia ha sido atendida, en el mismo correo recibe clave de usuario y contraseña para que ingrese al sistema ECOTEL y pueda imprimir el archivo en PDF con la información de su respuesta.

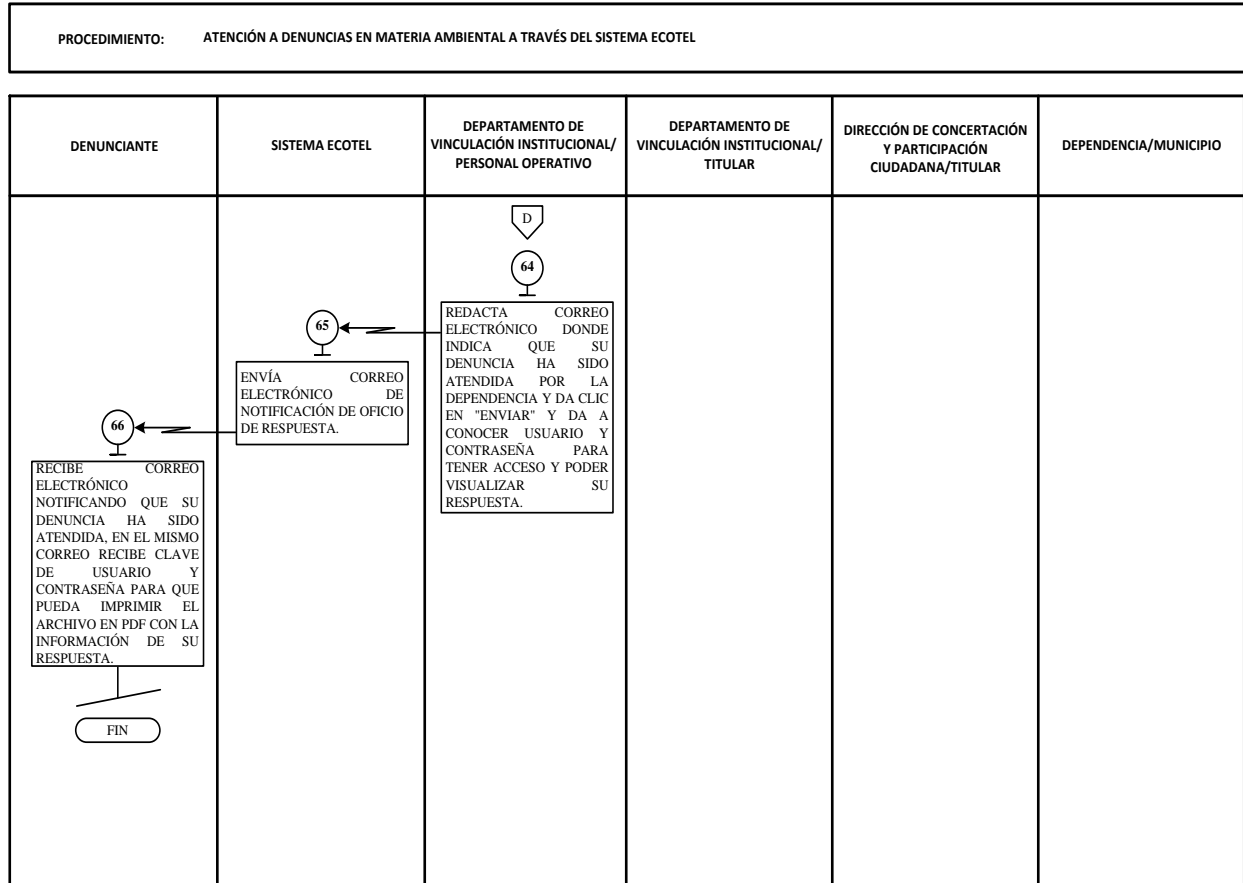
DIAGRAMA:











MEDICIÓN

Indicador para medir la capacidad de atención de las denuncias ambientales, que se presenten a través del sistema ECOTEL en el territorio del Estado de México.

$$\frac{\text{Número mensual de denuncias ciudadanas atendidas}}{\text{Número mensual de denuncias ciudadanas recibidas}} \times 100 = \text{Porcentaje de denuncias ciudadanas atendidas}$$

Registro de evidencias

- Las denuncias ciudadanas en materia ambiental recibidas en el territorio del Estado de México quedan registradas en el sistema ECOTEL.
- Las denuncias ciudadanas en materia ambiental atendidas en el territorio del Estado de México quedan registradas en el sistema ECOTEL.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- Cédula para la Atención de Quejas y Denuncias FO-ECOTEL-001.

Cédula para la Atención de Quejas y Denuncias FO-ECOTEL-001

1 DATOS PERSONALES

¿Desea que su denuncia sea anónima?: Si No

2 Apellidos y Nombre(s) completos:

APELLIDO PATERNO APELLIDO MATERNO NOMBRE(S)

3 DIRECCION

*CALLE *NO. EXT NO. INT. *COLONIA C. P.

6 **7** **8**

*ESTADO *MUNICIPIO TELEFONO

9 * Correo Electrónico:

10 DATOS DE LA DENUNCIA

Nombre de la Persona o Empresa Denunciada:

11 DIRECCION

*CALLE *NO. ENTRE LAS CALLES

13 **14**

*COLONIA *MUNICIPIO

15 *Narración de los hechos

16 *Descripción de la ubicación del lugar de la denuncia

17 Croquis de localización: Ningún archivo seleccionado

* Campos obligatorios


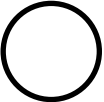


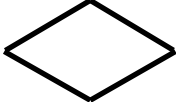





INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO:
Cédula para la Atención de Quejas y Denuncias FO-ECOTEL-001.

Objetivo: Registrar las denuncias ciudadanas en materia ambiental recibidas a través del sistema ECOTEL.		
Distribución y destinatario: El formato se requisita electrónicamente por el denunciante, y resguarda en el sistema ECOTEL para su consulta.		
No.	Concepto	Descripción
1	¿Desea que su denuncia sea anónima?	Marcar la opción Si o No, según corresponda.
2	Nombre Apellidos y Nombre (s) completos	Escribir el nombre completo de la o del denunciante empezando con el apellido paterno, seguido del materno y su nombre o nombres (no obligatorio).
3	Dirección	Anotar la calle y el número del lugar de residencia de la o del denunciante.
4	Colonia	Apuntar la colonia de residencia de la o del denunciante.
5	C.P.	Registrar el código postal de residencia de la o del denunciante.
6	Estado	Asentar la entidad federativa del lugar de residencia de la o del denunciante.
7	Municipio	Escribir el municipio del lugar de residencia de la o del denunciante.
8	Teléfono (con lada)	Anotar número telefónico de casa o celular, incluyendo la lada del municipio de residencia de la o del denunciante.
9	Correo electrónico	Apuntar el correo electrónico de la o del denunciante para recibir notificaciones.
10	Nombre de la persona o empresa denunciada, física o moral	Registrar el nombre de la o del denunciado y/o razón social de la empresa.
11	Dirección	Asentar la calle y el número de la fuente contaminante.
12	Entre las calles	Escribir el nombre de las calles entre las que se ubica la fuente contaminante.
13	Colonia	Registrar el nombre de la colonia en la que se ubica la fuente contaminante.
14	Municipio	Anotar el nombre del municipio en la que se ubica la fuente contaminante.
15	Narración de los hechos	Detallar los hechos cometidos por la fuente contaminante, además de anotar horarios días e información que permita identificar la denuncia.
16	Descripción de la ubicación del lugar de la denuncia	Describir de manera detallada la ubicación de la fuente contaminante.
17	Croquis de localización	Anexar la imagen en formato .JPG, en la que se ubica la fuente contaminante. (no obligatorio)

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A DENUNCIAS EN MATERIA AMBIENTAL A TRAVÉS DEL SISTEMA ECOTEL	Edición: Primera
	Fecha: Noviembre de 2022
	Código: 22100000030002L
	Página: VII

SIMBOLOGÍA

Para la elaboración de los diagramas se utilizaron símbolos o figuras que representan a cada unidad administrativa, puesto o persona que tiene relación con el procedimiento, lo cual se presenta por medio de columnas verticales. Las formas de representación se corresponden con la simbología siguiente:

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 Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación dentro del mismo procedimiento. Se anota dentro del símbolo un número en secuencia, concatenándose con las operaciones que le anteceden y siguen.
	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.
	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.
	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.
	Línea continua. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña punta de flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	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 continua.
	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.
	Conector de procedimientos. Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo, el nombre del proceso del cual se deriva o hacia donde va.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A DENUNCIAS EN MATERIA AMBIENTAL A TRAVÉS DEL SISTEMA ECOTEL	Edición: Primera
	Fecha: Noviembre de 2022
	Código: 22100000030002L
	Página: IX

REGISTRO DE EDICIONES

- Primera edición, noviembre 2022. Elaboración del Manual de Procedimientos de la Dirección de Concertación y Participación Ciudadana; Procedimiento denominado “**Atención de Denuncias en Materia Ambiental a través del Sistema ECOTEL**”.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A DENUNCIAS EN MATERIA AMBIENTAL A TRAVÉS DEL SISTEMA ECOTEL	Edición: Primera
	Fecha: Noviembre de 2022
	Código: 22100000030002L
	Página: X

DISTRIBUCIÓN

El original del manual de procedimientos se encuentra en poder de la Dirección de Concertación y Participación Ciudadana.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- Primera copia para el Departamento de Vinculación Institucional.
- Segunda copia para la Unidad de Modernización Administrativa, adscrita a la Coordinación Administrativa de la Secretaría del Medio Ambiente.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A DENUNCIAS EN MATERIA AMBIENTAL A TRAVÉS DEL SISTEMA ECOTEL	Edición: Primera
	Fecha: Noviembre de 2022
	Código: 22100000030002L
	Página: XI

VALIDACIÓN

Lic. Abraham Nemer Velázquez
 Director de Concertación
 y Participación Ciudadana
 (Rúbrica).

Mtra. Daniela Guadalupe Nava Muñoz
 Jefa del Departamento de Vinculación Institucional
 (Rúbrica).