



## ATENTA NOTA

### **ASUNTO: Informe de las acciones en materia de certificación ISO 9001:2000 de los procesos de Atención de Denuncias y Actuaciones de Oficio**

Desde inicio del presente año, la Procuraduría inició las acciones correspondientes para que los servidores públicos de la PAOT, cuenten con capacidades para impulsar la certificación del proceso de “Atención de Denuncias y Actuaciones de Oficio” en el marco de los términos de la norma ISO 9001-2000.

Durante el primer trimestre, se realizaron seminarios para homogenizar criterios y fomentar una cultura de calidad, a fin de brindar servicios adecuados a la población. En ese sentido, se integró un grupo básico de veintisiete servidores públicos de las distintas áreas de la PAOT, mismos que a la fecha, han recibido 63 horas de formación.

En seguimiento a estas tareas, se han iniciado las acciones de documentación en los términos establecidos por la norma ISO 9001-2000; tareas que corresponden a un programa de trabajo iniciado en el mes de julio y que prevé contar con la documentación completa para finales del mes de noviembre. A partir de ese momento, la PAOT iniciará las auditorías externas de los procesos a certificar, para obtener su certificación a finales del presente año.

Anexo a la presente, se incorpora la matriz de responsabilidades, las minutas de las reuniones celebradas y el seguimiento de acuerdos de las sesiones de trabajo.

**OFICINA DEL C. PROCURADOR**



**MATRIZ DE RESPONSABILIDADES PAOT  
INTEGRACIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA LA CERTIFICACIÓN DEL  
PROCESO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS Y ACTUACIONES DE  
OFICIO. EN LOS TÉRMINOS DE LA NORMA ISO 9001:2000**

México, D. F. a 03 de agosto de 2004.

Norma	Observaciones	Propuesta del área responsable	Producto	Agosto				Septiembre					Octubre				N
				1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	
<b>Acompañamiento (viernes)</b>																	
<b>4</b>	<b>Sistema de Gestión de Calidad</b>																
<b>4.1</b>	<b>Requisitos generales</b>																
	a) <u>Identificar los procesos</u> Se identifican dos procesos: Atención de Denuncias; y Actuaciones de Oficio Se tomarán como procesos con dos vertientes cada uno: ambiental y territorial.	Subprocuradurías, CAJyRD, COTESI, CPCyD															
	b) <u>Secuencia e interacción de estos procesos</u> Hacer la observación que por motivos de agilidad, etc. (Ley de la PAOT), en las dos subprocuradurías, se llevan ambas vertientes.	Subprocuradurías, CAJyRD, COTESI, CPCyD	Proceso depurado Subprocesos y guías Manual administrativo actualizado														
	c) <u>Criterios y métodos para asegurar operación de que los procesos sean eficaces</u> Los criterios están en la Ley Orgánica y su Reglamento Los métodos están en el Manual Administrativo (aterrizarlos en el SASD) Falta definir cómo se mide su eficiencia	Subprocuradurías															



**MATRIZ DE RESPONSABILIDADES PAOT  
INTEGRACIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA LA CERTIFICACIÓN DEL  
PROCESO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS Y ACTUACIONES DE  
OFICIO. EN LOS TÉRMINOS DE LA NORMA ISO 9001:2000**

Norma	Observaciones	Propuesta del área responsable	Producto	Agosto				Septiembre					Octubre				N
				1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	
<b>Acompañamiento (viernes)</b>																	
	¿Cómo medimos? Guías para subprocuradurías Enriquecer el manual dependiendo de las necesidades operacionales																
	d) <u>Asegurarse la disponibilidad de recursos e información necesarios</u>  La parte de recursos (presupuesto) es a través del POA Información de los procesos es a través del SASD  Ver la parte de Convenios, Solicitudes de Información, Dictámenes, etc.	Subprocuradurías Coordinación Administrativa	Criterios para integración de Presupuesto y POA														
	e) <u>Seguimiento, medición y análisis de estos procesos</u>  A través del SASD, e informe de actividades	Subprocuradurías, COTESI, CPCyD	Indicadores de gestión e integración del Panel de control														
	f) <u>Seguimiento de expedientes en el Sistema, mecanismos de registro.</u> Convenios ver el impacto.	Subprocuradurías, COTESI	SASD (Depuración de reportes del Sistema)														



**MATRIZ DE RESPONSABILIDADES PAOT  
INTEGRACIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA LA CERTIFICACIÓN DEL  
PROCESO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS Y ACTUACIONES DE  
OFICIO. EN LOS TÉRMINOS DE LA NORMA ISO 9001:2000**

Norma	Observaciones	Propuesta del área responsable	Producto	Agosto				Septiembre					Octubre				N
				1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	
<b>Acompañamiento (viernes)</b>																	
<b>4.2</b>	<b>Requisitos de la documentación</b> Control de documentos (registros) de las actividades realizadas Generar el control de los documentos Generar el control de los registros	Subprocuradurías, CAJyRD, COTESI, CPCyD	Lista general de documentos Lista general de registros														
	El control de la información se lleva en las subprocuradurías a través del Libro de Gobierno Debe existir un inventario de documentos, de registros y de documentos externos (Ver que en el CID se tenga el control de los documentos existentes)	Subprocuradurías, CAJyRD, COTESI	Integración de: SASD "Libros de gobierno de las Subprocuradurías" Documentos externos (normatividad y resto de disposiciones jurídicas disponibles en el Centro Documental de la PAOT)														
<b>4.2.1</b>	<b>Generalidades</b>																
<b>4.2.2</b>	<b>Manual de calidad</b> No existe Manual de Calidad	Subprocuradurías, COTESI, COPADI y CAJRD.	Proyecto de manual														



**MATRIZ DE RESPONSABILIDADES PAOT  
INTEGRACIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA LA CERTIFICACIÓN DEL  
PROCESO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS Y ACTUACIONES DE  
OFICIO. EN LOS TÉRMINOS DE LA NORMA ISO 9001:2000**

Norma	Observaciones	Propuesta del área responsable	Producto	Agosto				Septiembre					Octubre				N
				1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	
<b>Acompañamiento (viernes)</b>																	
4.2.3	<b>Control de documentos</b>		Criterios para el control de documentos y registros														
4.2.4	<b>Control de los registros</b> No existen registros de la norma																
<b>5</b>	<b>Responsabilidad de la dirección</b>																
5.1	<b>Compromiso de la dirección</b> Definir responsabilidades de la dirección, asignación de recursos e infraestructura Especificar cómo se está difundiendo el manual y las políticas de la institución.	STAFF	Declaración de compromisos														
5.2	<b>Enfoque al cliente</b>	STAFF	Definición de Políticas														
5.3	<b>Política de calidad</b> Especificar cómo se está difundiendo el Manual y las Políticas de Calidad de la Institución. La política de calidad debe ser actual (puede considerar objetivos a corto plazo; es el timón del	STAFF	Políticas														



**MATRIZ DE RESPONSABILIDADES PAOT  
INTEGRACIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA LA CERTIFICACIÓN DEL  
PROCESO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS Y ACTUACIONES DE  
OFICIO. EN LOS TÉRMINOS DE LA NORMA ISO 9001:2000**

Norma	Observaciones	Propuesta del área responsable	Producto	Agosto				Septiembre					Octubre				N
				1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	
<b>Acompañamiento (viernes)</b>																	
	barco; debe tener congruencia con los objetivos de la Institución y debe tener objetivos que la soporten.																
<b>5.4</b>	<b>Planeación</b>	STAFF	Establecer Objetivos y metas														
5.4.1	Objetivos de calidad																
5.4.2	Planeación del Sistema de Gestión de Calidad																
<b>5.5</b>	<b>Responsabilidad, autoridad y comunicación</b>	STAFF	Matriz de responsabilidades														
<b>5.5.1</b>	<b>Responsabilidad de autoridad</b>																
<b>5.5.2</b>	<b>Representante de la dirección</b>																
<b>5.5.3</b>	<b>Comunicación interna</b>																
<b>5.6</b>	<b>Revisión por la dirección</b>	STAFF	Calendarios y criterios de revisión														
<b>5.6.1</b>	<b>Generalidades</b>																
<b>5.6.2</b>	<b>Información para la revisión</b> Enfocar preguntas al producto (servicio que de la PAOT)																



**MATRIZ DE RESPONSABILIDADES PAOT  
INTEGRACIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA LA CERTIFICACIÓN DEL  
PROCESO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS Y ACTUACIONES DE  
OFICIO. EN LOS TÉRMINOS DE LA NORMA ISO 9001:2000**

Norma	Observaciones	Propuesta del área responsable	Producto	Agosto				Septiembre					Octubre				N
				1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	
<b>Acompañamiento (viernes)</b>																	
	Generar evidencias Prioridad al Manual (que sepan en que aplicarse y cómo) Estas entradas deberán ser la orden del día de cada revisión.																
<b>5.6.3</b>	<b>Resultados de la revisión</b>																
<b>6</b>	<b>Gestión de los recursos</b>																
<b>6.1</b>	<b>Provisión de recursos</b> De dónde surge el dinero (texto no muy largo que lo especifique) Presentarla por capítulo o partida lo mas clara posible.	Coordinación Administrativa	Líneas para la integración de Presupuesto POA														
<b>6.2</b>	<b>Recursos humanos</b> "identificar" quién afecta en el proceso del producto. Dictámenes Trabajar en la competencia de cada uno	Coordinación Administrativa	Criterios para el manejo de Nómina y Políticas de Administración de Personal														
<b>6.2.1</b>	<b>Generalidades</b>	Coordinación Administrativa															



**MATRIZ DE RESPONSABILIDADES PAOT  
INTEGRACIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA LA CERTIFICACIÓN DEL  
PROCESO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS Y ACTUACIONES DE  
OFICIO. EN LOS TÉRMINOS DE LA NORMA ISO 9001:2000**

Norma	Observaciones	Propuesta del área responsable	Producto	Agosto				Septiembre					Octubre				N
				1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	
<b>Acompañamiento (viernes)</b>																	
<b>6.2.2</b>	<p><b>Competencia, toma de conciencia y formación</b></p> <p>Competencias en la descripción de puestos y funciones.</p> <p>Expedientes completos (motivo por el que no se tienen completos los 71 primeros)</p> <p>Si no está en el nivel, que debemos hacer para alcanzar el nivel (generar plan de formación)</p> <p>Lograr competencia del trabajador</p> <p>c) monitorear la capacitación recibida, cómo aplica lo aprendido?</p> <p>Capacitación como inversión, no como gasto.</p>	<p>Coordinación Administrativa</p> <p>COTESI</p>	<p>Estrategia y lineamientos para la Profesionalización de Personal</p>														
<b>6.3</b>	<p><b>Infraestructura</b></p> <p>POA, desagregar por partida</p> <p>Programa en aspecto real y bajar o complementar con contratos</p>	<p>Coordinación Administrativa</p>	<p>Criterios para la integración de Presupuesto</p>														
<b>6.4</b>	<p><b>Ambiente de trabajo</b></p> <p>Normas básicas de convivencia</p> <p>Programa de protección civil / simulacros</p> <p>Circular # 1</p> <p>Nom. 01 STPS01</p>	<p>Coordinación Administrativa</p> <p>CPCyD</p>	<p>Lineamientos para Presupuesto</p> <p>Administración Ambiental</p> <p>Normas de Convivencia, etc.</p>														



Norma	Observaciones	Propuesta del área responsable	Producto	Agosto				Septiembre					Octubre				N
				1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	
<b>Acompañamiento (viernes)</b>																	
	Generar ambiente de trabajo																
<b>7</b>	<b>Realización del producto</b>																
<b>7.1</b>	<p><b>Planeación de la realización del producto</b></p> <p>Establecer plan de calidad con diferentes actividades</p> <p>Requisitos, normatividad (detonar puntos de verificación), organizar formatos</p> <p>Establecer registros (oficios, etc.) según apliquen</p> <p>Control vía sistema (establecer cuál)</p> <p>Ver los materiales faltantes (guías de subproc.)</p> <p>Se deberá hacer una actualización básica al Manual administrativo (Lety)</p> <p>Hay que definir los criterios para verificar los resultados contra lo planeado) Plasmar como procedimiento lo que es común y mencionar que hay actividades particulares de acuerdo al tipo de denuncia (clasificación). Considerar que actualmente no existe un procedimiento a seguir (hay que considerar los diferentes incisos del req. 7.1; hay que establecer un plan con actividades, responsables, recursos y si es necesario, plasmar los recursos adicionales).</p> <p>Hay que enlazar los puntos de verificación del</p>	Subprocuradurías, CAJyRD, COTESI, CPCYD	Plan de Calidad														



Norma	Observaciones	Propuesta del área responsable	Producto	Agosto				Septiembre					Octubre				N
				1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	
<b>Acompañamiento (viernes)</b>																	
	<p>procesos con el SASD.</p> <p>Hay que determinar cuáles son los registros: ej. decir "Oficios según aplique"; determinar los distintos acuerdos que van a ser usados como registros; establecer un "Acuerdo de Cierre" en donde se turna el expediente al área de custodia.</p> <p>Se debe generar un procedimiento para cada proceso: uno para Denuncias y otro para Actuaciones.</p> <p>Las dos subprocuradurías en conjunto, deben generar las guías por materia de acuerdo al catálogo por materia que ya existe (SASD), es decir, generar el mapeo de procesos (iniciar con lo que tiene el Geo. J. A. Pérez). El Manual debe hacer referencia a esta guía, la cual debe depurarse y completarse para que también sirva de apoyo a las áreas de Jurídico y Difusión.</p> <p>Hay que incorporar al SASD el formato de control de acuerdos que actualmente elabora J. A. Pérez. El repositorio del SASD es un registro de los procesos.</p> <p>Hay que incorporar al CID las leyes con su vigencia e incorporar las leyes anteriores.</p> <p>Hay que incorporar al SASD los dos formatos que vienen en la Gaceta del D.F. (asesoría y denuncia) y considerarlos como formatos</p>																



**MATRIZ DE RESPONSABILIDADES PAOT  
INTEGRACIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA LA CERTIFICACIÓN DEL  
PROCESO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS Y ACTUACIONES DE  
OFICIO. EN LOS TÉRMINOS DE LA NORMA ISO 9001:2000**

Norma	Observaciones	Propuesta del área responsable	Producto	Agosto				Septiembre					Octubre				N
				1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	
<b>Acompañamiento (viernes)</b>																	
	externos.																
7.2	<b>Procesos relacionados con los clientes</b>	Subprocuradurías, CAJyRD, COTESI, CPCYD	Redefinición del Modelo de Atención (clientes)														
7.2.1	<b>Determinación de los requisitos relacionados con el producto</b> Información continua: documentos, registros (internos), normas, leyes, etc.. (externos) a) requisitos del cliente Jurídico y Difusión son las áreas encargadas. (Retomar formato que usa Difusión) Hay que establecer un procedimiento para la comunicación al cliente (establecer el o los canales de comunicación (ej. Notificación, correo certificado, teléfono, etc); etapas en que se debe dar la comunicación;.	Subprocuradurías y CAJyRD															
7.2.2	<b>Revisión de los requisitos relacionados con el producto</b>	Subprocuradurías, CAJyRD															
7.2.3	<b>Comunicación con el cliente</b>	Subprocuradurías, COTESI, CPCYD															
7.3	<b>Excluido</b>																



Norma	Observaciones	Propuesta del área responsable	Producto	Agosto				Septiembre					Octubre				N
				1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	
<b>Acompañamiento (viernes)</b>																	
<b>7.4</b>	<b>Compras</b>	Coordinación Administrativa	Integración de Programa Anual de Adquisiciones y control de compras.														
<b>7.4.1</b>	<b>Proceso de compras</b>																
<b>7.4.2</b>	<b>Información de las compras</b> Comité revisor de bases, procesos de licitación (convocatoria)																
<b>7.4.3</b>	<b>Verificación de los productos comprados</b> Información del producto a comprar sea completa Establecer bajo qué condiciones están los puntos de verificación. Verificación excepcional: cantidad de compra Hay casos que se requiere análisis de laboratorio (cuando es necesario, "aclararlo") Sólo se incluirá cuando el volumen o especificidad de lo adquirido, lo requiera. Documentación: referir al Manual Administrativo. Referir la forma de llenar la requisición y el VoBo del área requiriente.																
<b>7.5</b>	<b>Producción y prestación del servicio</b>																



Norma	Observaciones	Propuesta del área responsable	Producto	Agosto				Septiembre					Octubre				N
				1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	
<b>Acompañamiento (viernes)</b>																	
7.5.1	<b>Control de la producción y de la prestación del servicio</b> Es el Sistema de Atención y Seguimiento de Denuncia y Actuaciones de Oficio el control.	Subprocuradurías y COTESI	A partir de los procesos identificar puntos de aseguramiento														
7.5.2	<b>Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio</b> Se excluye. Hay que justificar claramente el porqué se excluye. Razón: En cada uno de los procedimientos contemplados, se hacen revisiones de los productos resultantes.	<b>Excluido</b>															
7.5.3	<b>Identificación y rastreabilidad</b> Es el número del expediente de la denuncia o actuación de oficio. Red interna con folio Red web con # denuncia y # de expediente	COTESI	Reforzamiento de la herramienta SASD														
7.5.4	<b>Propiedad del cliente</b> Asegurarse en términos de ley Aclarar en e Manual sobre el registro del proceso y que las pruebas ya no sean propiedad del denunciante.	Subprocuradurías y CAJyRD	Definición de criterios para reservar la propiedad de los denunciantes sobre las pruebas.														



**MATRIZ DE RESPONSABILIDADES PAOT  
INTEGRACIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA LA CERTIFICACIÓN DEL  
PROCESO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS Y ACTUACIONES DE  
OFICIO. EN LOS TÉRMINOS DE LA NORMA ISO 9001:2000**

Norma	Observaciones	Propuesta del área responsable	Producto	Agosto				Septiembre					Octubre				N
				1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	
<b>Acompañamiento (viernes)</b>																	
	Hay que establecer de qué forma se pregunta y se registra que la información proporcionada por el denunciante, puede ser dispuesta por la PAOT.																
<b>7.5.5</b>	<b>Preservación del producto</b> Hay que hacer el procedimiento para la constitución y manejo de los expedientes, bajo la perspectiva de que escribo lo que hago. Almacenamiento y conservación con # expediente, lugar seguro, cronología, seguridad y consulta, etc..	Subprocuradurías, CAJyRD	Políticas para la conservación de expedientes.														
<b>7.6</b>	<b>Control de los equipos de medición y seguimiento</b> Asegurar las bitácoras y frecuencia de calibración. (programa y calendarización) Acreditación de calibradores. GP's que o cómo se actualiza y la limpieza y el Imantenimiento Hay que hacer un formato con el registro de lo hecho y el calendario de lo que se va a hacer (sonómetros)	Subprocuradurías, Coordinación Administrativa	Programa de mantenimiento														
<b>8</b>	<b>Medición, análisis y mejora</b>																
<b>8.1</b>	<b>Generalidades</b>																



Norma	Observaciones	Propuesta del área responsable	Producto	Agosto				Septiembre					Octubre				N
				1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	
<b>Acompañamiento (viernes)</b>																	
	a) SASD b) Actualmente no hay un sistema c) Actualmente no hay un sistema																
<b>8.2</b>	<b>Seguimiento y medición</b>																
<b>8.2.1</b>	<b>Satisfacción del cliente</b> Detallar en el Manual Administrativo, la parte de los resultados de las encuestas de la satisfacción del cliente (denunciante) Se deberá incorporar la parte que desarrolla la Coordinación de Difusión	Subprocuradurías, COTESI, CPCyD															
<b>8.2.2</b>	<b>Auditoria Interna</b>																
<b>8.2.3</b>	<b>Seguimiento y medición de los procesos</b> Falta la metodología documentada																
<b>8.2.4</b>	<b>Seguimiento y medición del producto</b>																
<b>8.3</b>	<b>Control del producto no conforme</b>	No se controla															
<b>8.4</b>	<b>Análisis de datos</b> a) ...d) Deben implementarse																
<b>8.5</b>	<b>Mejora</b>																



**MATRIZ DE RESPONSABILIDADES PAOT**  
**INTEGRACIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA LA CERTIFICACIÓN DEL**  
**PROCESO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS Y ACTUACIONES DE**  
**OFICIO. EN LOS TÉRMINOS DE LA NORMA ISO 9001:2000**

Norma	Observaciones	Propuesta del área responsable	Producto	Agosto				Septiembre					Octubre				N
				1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	
<b>Acompañamiento (viernes)</b>																	
8.5.1	<b>Mejora continua</b> Evaluación trimestral (informe al Consejo) Orientar al cliente Detallar el manual administrativo Determinar indicadores																
8.5.2	<b>Acción correctiva</b>																
8.5.3	<b>Acción preventiva</b>																



PROCURADURÍA AMBIENTAL  
Y DEL ORDENAMIENTO  
TERRITORIAL DEL D.F.

**SEGUIMIENTO DE ACUERDOS  
INTEGRACIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA LA  
CERTIFICACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE  
DENUNCIAS Y ACTUACIONES DE OFICIO BAJO LOS  
CRITERIOS DE LA NORMA ISO 9001:2000**

**17 de agosto de 2004**

**ACUERDOS GENERALES**

<b>Acuerdo No./ reunión</b>	<b>Acuerdo</b>	<b>Responsable de su cumplimiento</b>	<b>Fecha compromiso</b>	<b>Avance Cumplimiento</b>	<b>Observaciones</b>
I/ 04/08/04	La CAJRD, a través del Lic. Rodrigo Ahuatzí entregará para la próxima reunión la propuesta de los procesos de Recepción de Denuncias, para su opinión y validación.	CAJRD	05/ago/04 10/ago/2004	Cumplido / 10/ago/2004	<b>Cumplido parcialmente.</b> El proceso de recepción se presentará para opinión final de los integrantes de las subprocuradurías para su representación en un diagrama de flujo.
II / 04/08/04	COTESI proporcionará a los integrantes de la COPADI el material de los ejercicios realizados en los talleres de calidad para que en la próxima reunión se entregue una propuesta de política y objetivos del Manual de Calidad de la PAOT.	COTESI	05/ago/04	Cumplido / 05/ago/04	<b>Cumplido</b> la COPADI ha entregado la propuesta de política de calidad de la PAOT y se pondrá a discusión del grupo en sesión
III / 04/08/04	SOT, SPA y COPADI incorporarán a la matriz de responsabilidades de la PAOT, los comentarios.	SOT SPA COPADI	05/ago/04-	Cumplido parcialmente	Falta incorporar las observaciones de SPA, si no hay observaciones para la próxima reunión se dará por aceptada.
IV/ 04/08/04	Las Subprocuradurías comenzarán a trabajar en el proceso de investigación para unificar criterios.	Subprocuradurías	05/ago/04-12/ago/04	Cumplido parcialmente	Se ha trabajado a partir de la primera semana de agosto en el proceso de investigación y únicamente falta que se apruebe en la quinta sesión.



**SEGUIMIENTO DE ACUERDOS  
INTEGRACIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA LA  
CERTIFICACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE  
DENUNCIAS Y ACTUACIONES DE OFICIO BAJO LOS  
CRITERIOS DE LA NORMA ISO 9001:2000**

**17 de agosto de 2004**

<b>Acuerdo No./ reunión</b>	<b>Acuerdo</b>	<b>Responsable de su cumplimiento</b>	<b>Fecha compromiso</b>	<b>Avance Cumplimiento</b>	<b>Observaciones</b>
V/ 5/08/04	La CAJRD entregará para la próxima reunión el formato del oficio de prevención y el de comparecencia.	CAJRD	10-ago-2004/	0%	<b>Incumplido</b> No se ha entregado los formatos
VI / 5/08/04	Las subprocuradurías entregarán para la próxima reunión, los formatos de oficio de prevención, de citatorios, de comparecencia, informe parcial y oficio y acta circunstanciada para que se unifiquen criterios de formatos tomando en cuenta los que están en el SASD.	Subprocuradurías	10-ago-2004	0%	<b>Incumplido</b> No se ha entregado los formatos
VII / 5/08/04	La COTESI entregará para la próxima reunión el diagrama del proceso de investigación de acuerdo a las tareas definidas y establecidas por ambas subprocuradurías	COTESI	10-ago-2004/17-ago-2004	Cumplido	
VIII /10/08/04	Para la documentación del sistema, quedará que los informes parciales se notificarán a través de oficio, acuerdo o bitácora.	Subprocuradurías	10-ago-2004	N.A.	Acción de Mejora
IX /10/08/04	Para los expedientes ingresados en la PAOT a partir del 11 de febrero del 2004, la Subprocuraduría de Ordenamiento Territorial se comprometió a incorporar dichos informes.	SOT	10-ago-2004	N.A.	Acción de Mejora
X /10/08/04	Las dos áreas deberán uniformar los formatos a utilizar para estos informes parciales.	Subprocuradurías	14-sep-2004 Para su uso a partir del 1° de octubre		Acción de Mejora
XI /10/08/04	Se seguirá utilizando únicamente un oficio para la notificación de acuerdos al denunciante o denunciado por parte de las Subprocuradurías. La utilización de una cédula de notificación, se tomará como una acción de mejora del sistema.	Subprocuradurías	10-ago-2004	N.A.	Acción de Mejora
XII /10/08/04	Dentro del sistema de calidad, se pondrá que cada área decide si realiza el resguardo de sus	STAFF		N.A.	



PROCURADURÍA AMBIENTAL  
Y DEL ORDENAMIENTO  
TERRITORIAL DEL D.F.

**SEGUIMIENTO DE ACUERDOS  
INTEGRACIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA LA  
CERTIFICACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE  
DENUNCIAS Y ACTUACIONES DE OFICIO BAJO LOS  
CRITERIOS DE LA NORMA ISO 9001:2000**

**17 de agosto de 2004**

<b>Acuerdo No./ reunión</b>	<b>Acuerdo</b>	<b>Responsable de su cumplimiento</b>	<b>Fecha compromiso</b>	<b>Avance Cumplimiento</b>	<b>Observaciones</b>
	expedientes o los remite a Jurídico para su resguardo. Como medida de mejora, su envío al archivo de concentración.				
XIII /10/08/04	Las subprocuradurías se comprometen a presentar sus avances del desarrollo del punto 4.1 de la norma para la reunión del próximo jueves 12 de agosto.	Subprocuradurías	12-ago-2004	Cumplido SOT 100% SPA 0%	
XIV /10/08/04	COTESI hará el mapeo del proceso de la atención de denuncias, a partir de lo entregado por las subprocuradurías.	COTESI	12-ago-2004	0%	
XV /10/08/04	El subproceso de asesorías se excluye del sistema de calidad de la PAOT, ya que se consideró que no forma parte del proceso de atención y seguimiento de las denuncias.	Subprocuradurías	12-ago-2004	N.A.	
XVI /10/08/04	Generación de un informe en donde se indique el número de denuncias que se hayan generado a partir de una asesoría.	COTESI	17-ago-2004	Cumplido 100%	
XVII /10/08/04	Unificar el criterio para la generación del folio identificador de las denuncias.	Subprocuradurías			
XVIII	Adecuación de los diagramas del proceso de denuncias con las indicaciones del grupo de trabajo.	COTESI	19-ago-2004	Cumplido 100%	
XIX	Valoración, por parte de SPA, de la factibilidad de la generación de la Resolución para garantizar el cumplimiento de los acuerdos de conciliación.	SPA	19-ago-2004		
XX	Revisión de la propuesta de la política de calidad de la PAOT elaborada por la COPADI.	Grupo de trabajo	19-ago-2004		
XXI	Revisión de los formatos usados para los diversos acuerdos y comunicaciones.	Subprocuradurías y Jurídico	19-ago-2004		



PROCURADURÍA AMBIENTAL  
Y DEL ORDENAMIENTO  
TERRITORIAL DEL D.F.

---

**SEGUIMIENTO DE ACUERDOS  
INTEGRACIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA LA  
CERTIFICACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE  
DENUNCIAS Y ACTUACIONES DE OFICIO BAJO LOS  
CRITERIOS DE LA NORMA ISO 9001:2000**

**17 de agosto de 2004**

**INTEGRANTES DEL GRUPO DE TRABAJO**

Subprocuraduría de Protección Ambiental ( <b>SPA</b> )	Geog. José Antonio Pérez Campos.
Subprocuraduría de Ordenamiento Territorial ( <b>SOT</b> )	Lic. Jesús Bravo
Coordinación de Asuntos Jurídicos y Recepción de Denuncias ( <b>CAJRD</b> )	Lic. Leticia Mejía
Coordinación de Participación Ciudadana y Difusión ( <b>COPADI</b> )	Lic. Felipe Rodríguez
Coordinación Administrativa ( <b>CA</b> )	Lic. Rodrigo Ahuatzí
Coordinación Técnica y de Sistemas ( <b>COTESI</b> )	Lic. Patricia García
	Lic. Nabor Garrido
	Lic. Eduardo Román
	José María Torres Mendoza
	Lic. Ma. del Carmen Rodríguez
	Lic. Lándis Córdova
	Fis. David Flores



PROCURADURÍA AMBIENTAL  
Y DEL ORDENAMIENTO  
TERRITORIAL DEL D.F.

INTEGRACIÓN DE  
DOCUMENTACIÓN PARA LA  
CERTIFICACIÓN DEL PROCESO  
DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS Y  
ACTUACIONES DE OFICIO

### MINUTA DE LA REUNIÓN CELEBRADA EL 12 DE AGOSTO DEL 2004

Siendo las 16:30 hrs. del día 12 de agosto del 2004, los integrantes del grupo para la documentación del sistema de calidad de la PAOT, se reunieron en la sala de juntas de la Procuraduría, dando inicio a la cuarta reunión de trabajo.

#### ASISTENTES:

No.	Nombre	Área
1	Leticia Mejía Hernández	Ordenamiento Territorial
2	José Antonio Pérez Campos	Protección Ambiental
3	Jesús Bravo Benavides	Protección Ambiental
4	Rodrigo Ahuatzí Magaña	CAJRD
5	José María Torres	Administrativo

No.	Nombre	Área
6	Felipe Rodríguez Mireles	Ordenamiento Territorial
7	Nabor Garrido Valle	COPADI
8	Landis Córdova De La Cruz	COTESI
9	David Flores Guillaumin	COTESI

Por consenso de los presentes, se determinó que el subproceso de asesorías se excluye del sistema de calidad de la PAOT, ya que se consideró que no forma parte del proceso de atención y seguimiento de las denuncias.

Los presentes solicitaron a la COTESI la generación de un informe en donde se indique el número de denuncias que se hayan generado a partir de una asesoría, con el fin de reforzar la decisión del punto anterior.

Asimismo, los representantes de las subprocuradurías solicitaron que se unifique el criterio para la generación del folio identificador de las denuncias, ya que Ordenamiento Territorial toma el folio que genera en automático el sistema informático SASD, mientras que Ambiental, lo toma de acuerdo al oficio que le turna Jurídico, el cual le añade las siglas CAJRD.

Los representantes de Ambiental, solicitaron incluir en el procedimiento de atención de las denuncias, el seguimiento de las resoluciones, ya que ellos actualmente lo llevan a cabo.

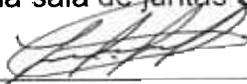
La Lic. Leticia Mejía, entregó como parte de sus avances del proyecto, una descripción simplificada del procedimiento de denuncias en su parte de admisión, investigación y conclusión.



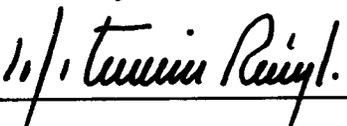
ACUERDOS:

No.	Acuerdo	Responsable	Fecha compromiso
1	El subproceso de asesorías se excluye del sistema de calidad de la PAOT, ya que se consideró que no forma parte del proceso de atención y seguimiento de las denuncias.	Consenso	12-08-2004
2	Generación de un informe en donde se indique el número de denuncias que se hayan generado a partir de una asesoría.	COTESI	17-08-2004
3	Unificar el criterio para la generación del folio identificador de las denuncias.	Consenso	STAFF

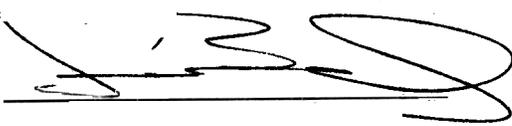
Siendo las 19.30 hrs. y no habiendo otro asunto que tratar, se concluye la presente reunión, acordando realizar la siguiente sesión de trabajo, el 17 de agosto del año en curso a las 16:30 hrs. en la sala de juntas de la Procuraduría.

  
Leticia Mejía Hernández

  
Nabor Garrido Valle

  
José Antonio Pérez Campos

  
Felipe Rodríguez Mireles

  
Jesús Bravo Benavides

  
Landis Córdova De La Cruz

  
Rodrigo Ahuatzi Magaña

  
David Flores Guillaumin

  
José María Torres

*sc*



PROCURADURÍA AMBIENTAL  
Y DEL ORDENAMIENTO  
TERRITORIAL DEL D.F.

INTEGRACIÓN DE  
DOCUMENTACIÓN PARA LA  
CERTIFICACIÓN DEL PROCESO  
DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS Y  
ACTUACIONES DE OFICIO

### MINUTA DE LA REUNIÓN CELEBRADA EL 10 DE AGOSTO DEL 2004

Siendo las 16:30 hrs. del día 10 de agosto del 2004, los integrantes del grupo para la documentación del sistema de calidad de la PAOT, se reunieron en la sala de juntas de la Procuraduría, dando inicio a la tercera reunión de trabajo.

#### ASISTENTES:

No.	Nombre	Área	No.	Nombre	Área
1	Leticia Mejía Hernández	Ordenamiento Territorial	5	Nabor Garrido Valle	COPADI
2	José Antonio Pérez Campos	Protección Ambiental	6	José María Torres	Administrativo
3	Jesús Bravo Benavides	Protección Ambiental	7	Landis Córdova De La Cruz	COTESI
4	Rodrigo Ahuatzi Magaña	CAJRD	8	David Flores Guillaumin	COTESI

Debido a que las reformas de la Ley Ambiental del D.F. (artículo 83 último párrafo) prevé que la PAOT realizará informes parciales al denunciante, la Lic. Leticia Mejía solicitó que dentro de los documentos que se generan para tal fin, se incluya la bitácora que lleva la Subprocuraduría de Ordenamiento Territorial, en la cual consta la información parcial que se le proporciona al denunciante y solo se generarán los informes de las denuncias del 2004. El Geog. Antonio Pérez comentó que actualmente, la Subprocuraduría de Protección Ambiental lleva a cabo la elaboración de este informe.

De esta forma, para la documentación del sistema, quedará que los informes parciales se entregarán a través de oficio, acuerdo o bitácora. Como acción de mejora, por consenso de los presentes, se determinó que ambas subprocuradurías deberán uniformar los formatos a utilizar para estos informes parciales.

Después de que los presentes discutieron la conveniencia de incorporar una cédula de notificación para ser utilizada cada vez que se le notifica un acuerdo al denunciante o denunciado, por consenso se concluyó que seguiría utilizándose sólo el oficio y el propio acuerdo.

La utilización de una cédula de notificación, se tomará como una acción de mejora del sistema.

De igual forma se determinó por consenso que dentro del sistema de calidad, se especificará que cada área podrá decidir si realiza el resguardo de sus expedientes o su remisión a Jurídico, quedando como medida de mejora, su envío al archivo de concentración.

NOTA: SOBRE ESTE ÚLTIMO PUNTO, JURIDICO OPINA QUE NO DEBE SER OPCIONAL EL ENVÍO DEL EXPEDIENTE A LA CAJRD, AÚN Y CUANDO SE ESTIME PARA EL SISTEMA DE CALIDAD, DEBE CUMPLIRSE LO DISPUESTO POR EL MANUAL ADMINISTRATIVO DE LA PAOT.

cc.



Los representantes de las subprocuradurías se comprometen a avanzar en el desarrollo del punto 4.1 de la norma para la reunión del próximo jueves 12 de agosto. Para tal efecto, se reunirán por su parte, mañana miércoles 11 de agosto en el transcurso del día.

**ACUERDOS:**

No.	Acuerdo	Responsable	Fecha compromiso
1	Para la documentación del sistema, quedará que los informes parciales se notificarán a través de oficio, acuerdo o bitácora.	Consenso	10-08-2004
2	Para los expedientes ingresados en la PAOT a partir del 11 de febrero del 2004, la Subprocuraduría de Ordenamiento Territorial se comprometió a incorporar dichos informes.	Lic. Leticia Mejía	10-08-2004
3	Las dos áreas deberán uniformar los formatos a utilizar para estos informes parciales.	Lic. Leticia Mejía y Geo. Antonio Pérez	14-09-2004 Para su uso a partir del 1º de octubre
4	Se seguirá utilizando únicamente un oficio para la notificación de acuerdos al denunciante o denunciado. La utilización de una cédula de notificación, se tomará como una acción de mejora del sistema.	Consenso	10-08-2004
5	Actualmente cada área decide si realiza el resguardo de sus expedientes o los remite a Jurídico para su resguardo. Se determinará en reunión de STAFF como medida de mejora, su envío al archivo de concentración.	Consenso	10-08-2004
6	Las subprocuradurías se comprometen a presentar sus avances del desarrollo del punto 4.1 de la norma para la reunión del próximo jueves 12 de agosto.	Lic. Leticia Mejía y Geo. Antonio Pérez	12-ago-2004
7	COTESI hará el mapeo del proceso de la atención de denuncias, a partir de lo entregado por las subprocuradurías.	Lic. Landis Córdova y Fis. David Flores	12-ago-2004
8	Se enviará la matriz de responsabilidades a Jurídico para que incorpore sus observaciones en color amarillo	Fis. David Flores Lic. Rodrigo Ahuatzi	10-ago-2004 13-ago-2004



Siendo las 18.30 hrs. y no habiendo otro asunto que tratar, se concluye la presente reunión, acordando realizar la siguiente sesión de trabajo, el 12 de agosto del año en curso a las 16:30 hrs. en la sala de juntas de la Procuraduría.

Leticia Mejía Hernández

Nabor Garrido Valle

José Antonio Pérez Campos

José María Torres

Jesús Bravo Benavides

Landis Córdova De La Cruz

Rodrigo Ahuatzí Magaña

David Flores Guillaumin

Felipe Rodríguez



PROCURADURÍA AMBIENTAL  
Y DEL ORDENAMIENTO  
TERRITORIAL DEL D.F.

SEGUIMIENTO DE ACUERDOS  
INTEGRACIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA LA  
CERTIFICACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE  
DENUNCIAS Y ACTUACIONES DE OFICIO BAJO LOS  
CRITERIOS DE LA NORMA ISO 9001:2000

2ª. REUNIÓN DE TRABAJO  
(JUEVES 5 DE AGOSTO DEL 2004)

El jueves 5 de agosto, se iniciaron las tareas de revisión del proceso de recepción e investigación de denuncias ambientales y territoriales, con la finalidad de documentar el proceso tal y como las áreas lo están realizando, homogenizando criterios de actuación. En consecuencia no implica ajustes al proceso, o modificaciones al mismo, sólo la representación de los mecanismos de operación vigentes.

Los ajustes al proceso de atención de denuncias y al de actuaciones de oficio serán responsabilidad del Staff de la PAOT, por lo que se vinculan a acciones de mejora continua, que no se contemplan en este ejercicio.

El principal resultado de la reunión fue que entre ambas subprocuradurías se reseñó y consensó el procedimiento de investigación una vez que se recibe el turno de la Coordinación de Asuntos Jurídicos y Recepción de Denuncias.

ACUERDOS GENERALES

Número	Acuerdo	Responsable de su cumplimiento	Fecha compromiso/ cumplimiento	Avance	Observaciones
1	La CAJRD debe entregar la descripción del proceso de Recepción de Denuncias hasta el momento del Turno a las Subprocuradurías.  De igual forma se compromete para la próxima reunión a entregar el formato del oficio de prevención y el de comparecencia.	Rodrigo Ahuatzi	5-08-2004/10-08-2004	80%	<b>Cumplido parcialmente.</b> El proceso de recepción se presentará para opinión final de los integrantes de las subprocuradurías para su representación en un diagrama de flujo. Falta la entrega de los formatos.

*Rodrigo Ahuatzi*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



PROCURADURÍA AMBIENTAL  
Y DEL ORDENAMIENTO  
TERRITORIAL DEL D.F.

SEGUIMIENTO DE ACUERDOS  
INTEGRACIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA LA  
CERTIFICACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE  
DENUNCIAS Y ACTUACIONES DE OFICIO BAJO LOS  
CRITERIOS DE LA NORMA ISO 9001:2000

Número	Acuerdo	Responsable de su cumplimiento	Fecha compromiso/ cumplimiento	Avance	Observaciones
2	Las subprocuradurías entregarán para la próxima reunión, los formatos de oficio de prevención, de citatorios, de comparecencia, informe parcial y oficio y acta circunstanciada para que se unifiquen criterios de formatos tomando en cuenta los que están en el SASD.	Leticia Mejía Felipe Rodríguez Jesús Bravo. José Antonio Pérez Campos	10-08-2004		
3	La COTESI entregará par la próxima reunión el diagrama del proceso de investigación de acuerdo a las tareas definidas y establecidas por ambas subprocuradurías	Landis Córdova y David Flores	10-08-2004/10-08-2004		

**INTEGRANTES DEL GRUPO DE TRABAJO**

Subprocuraduría de Protección Ambiental ( <b>SPA</b> )	Geog. José Antonio Pérez Campos. Lic. Jesús Bravo
Subprocuraduría de Ordenamiento Territorial ( <b>SOT</b> )	Lic. Leticia Mejía Lic. Felipe Rodríguez
Coordinación de Asuntos Jurídicos y Recepción de Denuncias ( <b>CAJRD</b> )	Lic. Rodrigo Ahuatzí
Coordinación de Participación Ciudadana y Difusión ( <b>COPADI</b> )	Lic. Patricia García Lic. Nabor Garrido
Coordinación Administrativa ( <b>CA</b> )	Lic. Eduardo Román
Coordinación Técnica y de Sistemas ( <b>COTESI</b> )	Lic. Ma. del Carmen Rodríguez Lic. Lándis Córdova Fis. David Flores

*Leticia Mejía*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



PROCURADURÍA AMBIENTAL  
Y DEL ORDENAMIENTO  
TERRITORIAL DEL D.F.

SEGUIMIENTO DE ACUERDOS  
INTEGRACIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA LA  
CERTIFICACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE  
DENUNCIAS Y ACTUACIONES DE OFICIO BAJO LOS  
CRITERIOS DE LA NORMA ISO 9001:2000

1ª. REUNIÓN DE TRABAJO  
(MIÉRCOLES 4 DE AGOSTO DEL 2004)

ACUERDOS GENERALES

Número	Acuerdo	Responsable de su cumplimiento	Avance	Observaciones
1	La CAJRD, a través del Lic. Rodrigo Ahuatzi entregará para la próxima reunión la propuesta de los procesos de Recepción de Denuncias, para su opinión y validación.	Rodrigo Ahuatzi	45%	Cumplida parcialmente. La versión final se entregará el martes 10 de agosto con el proceso bien definido
2	COTESI proporcionará a los integrantes de la COPADI el material de los ejercicios realizados en los talleres de calidad para que en la próxima reunión se entregue una propuesta de política y objetivos del Manual de Calidad de la PAOT.	David Flores y Lándis Córdova	100%	Se entregó el material a los de COPADI.
3	SOT, SPA y COPADI incorporarán a la matriz de responsabilidades de la PAOT, los comentarios.	Leticia Mejía Felipe Rodríguez Jesús Bravo Martha Patricia García	25%	Sólo SOT ha incorporado sus comentarios.
4	Las Subprocuradurías comenzarán a trabajar en el proceso de investigación para unificar criterios.	Leticia Mejía Felipe Rodríguez Jesús Bravo	90%	Se trabajo la primera semana de agosto en el proceso de investigación
5	La Coordinación Administrativa avanzará en la propuesta de integración del punto 6 de los requisitos de la norma ISO.	Elías Eduardo Román Calderón		