



ACTA DE LA SEGUNDA SESIÓN ORDINARIA DEL 2022 DEL COMITÉ DE CONTROL Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL (COCODI) DE LA SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE

En la ciudad de Xalapa-Enríquez, Veracruz, siendo las 13:05 horas del lunes 23 de mayo de 2022, en las instalaciones de la sala de juntas de la Secretaría de Medio Ambiente, ubicadas en la Calle Francisco I. Madero No. 3, Zona Centro de esta ciudad de Xalapa, y con fundamento en lo establecido en los artículos 40 fracción II y 41 fracción II del Acuerdo por el que se emite el Sistema de Control Interno para las Dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz, publicado en la Gaceta Oficial del Estado, número extraordinario 142, del miércoles 8 de abril de 2020, se reúnen para sesionar las y los CC. **I.Q. Andrea K´arolina Hernández Ginés**, Subsecretaria de Cambio Climático y Gestión Ambiental y Presidenta Suplente del Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI); **Dr. Andrés De la Rosa Portilla**, Coordinador de Asesores y Secretario Técnico del COCODI; **L.A.E. Esteban Ramírez Gómez**, Jefe de la Unidad Administrativa y Primer Vocal del COCODI; **Lic. Marcelino Pérez Rodríguez**, Director Jurídico y Segundo Vocal del COCODI; **Lcda. Mercedes del Alba Navarra Aguilar**, Encargada del Órgano Interno de Control y Vocal de Vigilancia del COCODI; **Lcda. Cynthia Martínez Ceballos**, Analista de la Unidad Administrativa y Vocal de Riesgos y **C.P. Rafael Murillo Plaza**, Supervisor en el Órgano Interno de Control y Vocal de Ética, con la finalidad de realizar la **Segunda Sesión Ordinaria del año 2022, del Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI) de la Secretaría de Medio Ambiente.** ----

I. LISTA DE ASISTENCIA Y DECLARACIÓN DE QUÓRUM.

La **I.Q. Andrea K´arolina Hernández Ginés**, Subsecretaria de Cambio Climático y Gestión Ambiental, en su calidad de Presidenta Suplente da la bienvenida a todas y todos los asistentes a esta **Segunda Sesión Ordinaria del año 2022 del Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI) de la Secretaría de Medio Ambiente.** Acto seguido y de conformidad con el artículo 6 fracción VII del Acuerdo referido, solicita al **Dr. Andrés De la Rosa Portilla**, Secretario Técnico, proceda a realizar el pase de lista de asistencia y verificación de quórum legal. -----

INTEGRANTES DEL COCODI			
NO.	NOMBRE	CARGO DENTRO DEL COMITÉ	PRESENTE
1	I.Q. Andrea K´arolina Hernández Ginés Subsecretaria de Cambio Climático y Gestión Ambiental	Presidenta Suplente, con derecho a voz y voto	SI
2	Dr. Andrés De la Rosa Portilla Coordinador de Asesores y Coordinador de SICI	Secretario Técnico con derecho a voz	SI
3	L.A.E. Esteban Ramírez Gómez Jefe de la Unidad Administrativa	Primer Vocal, con derecho a voz y voto.	SI



4	Lic. Marcelino Pérez Rodríguez Director Jurídico	Segundo Vocal, con derecho a voz y voto.	SI
5	Lcda. Mercedes del Alba Navarra Aguilar Encargada del Órgano Interno de Control	Vocal de Vigilancia, con derecho a voz y voto.	SI
6	Lcda. Cynthia Martínez Ceballos Analista de la Unidad Administrativa y Enlace de la Administración de Riesgos	Vocal de Riesgos, con derecho a voz y voto	SI
7	C.P. Rafael Murillo Plaza Supervisor del Órgano Interno de Control y Enlace de Ética del OIC	Vocal de Ética, con derecho a voz y voto.	SI

Una vez dada lectura a la lista de asistencia, el **Dr. Andrés De la Rosa Portilla** informa a la Presidenta Suplente, que se cuenta con todas las personas **integrantes del Comité**, lo que denota la existencia de Quórum Legal para llevar a cabo formalmente la sesión. -----

Por lo anterior se toma el siguiente punto de acuerdo: -----

ACUERDO NÚM. COCODI-SEDEMA-2SO-2022-01. Las personas integrantes del H. Comité de Control y Desempeño Institucional de la Secretaría de Medio Ambiente, se dan por enteradas de la lista de asistencia y confirman que existe quórum legal, el cual permite realizar la Segunda Sesión Ordinaria del ejercicio 2022. -----

Lo anterior con fundamento en lo dispuesto en el artículo 40 fracción III del Acuerdo por el que se emite el Sistema de Control Interno para las Dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz, publicado en la Gaceta Oficial del Estado, número extraordinario 142, del miércoles 8 de abril de 2020. -----

II. LECTURA Y APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.

Una vez constatado que existe el quórum legal para llevar a cabo esta Sesión, la Presidenta Suplente, solicita al **Dr. Andrés De la Rosa Portilla**, proceda a dar lectura al orden del día y al desahogo de cada uno de los puntos que lo integran, de conformidad con el artículo 40 fracción IV del Acuerdo por el que se emite el Sistema de Control Interno para las Dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz, publicado en la Gaceta Oficial del Estado, número extraordinario 142, del miércoles 8 de abril de 2020. -----

En uso de la voz, el **Dr. Andrés De la Rosa Portilla** procede a leer el orden del día compuesto de los puntos siguientes: -----

ORDEN DEL DÍA

- I. Lista de asistencia y declaración del quórum legal;
- II. Lectura y aprobación del orden del día;
- III. Presentación de nuevas personas integrantes del COCODI;





- IV. Lectura y aprobación del acta de la sesión anterior;
- V. Seguimiento de los acuerdos tomados en la sesión anterior;
- VI. Informe de los avances del Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI);
- VII. Informe de los resultados de la aplicación de la Encuesta de satisfacción de personas usuarias;
- VIII. Asuntos generales.

Acto seguido, el **Dr. Andrés De la Rosa Portilla** pregunta a las personas integrantes del Comité si tienen algún comentario sobre este punto lo hagan saber en este momento. -----

No habiendo intervenciones somete a su consideración la aprobación del Orden del Día antes mencionado; por lo que les solicita a quienes estén por la afirmativa se sirvan manifestarlo levantando la mano y al ser aprobado por unanimidad se establece el siguiente: -----

ACUERDO NÚM. COCODI-SEDEMA-2SO-2022-02: *Las personas integrantes del H. Comité de Control y Desempeño Institucional de la Secretaría de Medio Ambiente, aprueban por unanimidad el Orden del Día de la Segunda Sesión Ordinaria del ejercicio 2022.* -----

Lo anterior con fundamento en lo dispuesto en el artículo 40 fracción IV del Acuerdo por el que se emite el Sistema de Control Interno para las Dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz, publicado en la Gaceta Oficial del Estado, número extraordinario 142, del miércoles 8 de abril de 2020. -----

III. PRESENTACIÓN DE NUEVAS PERSONAS INTEGRANTES DEL COCODI.

Para proceder con el punto III, el **Dr. Andrés De la Rosa Portilla**, hace del conocimiento de las personas presentes que, derivado del cambio de algunas Titularidades en la Secretaría y para atender lo estipulado en los Artículos 8 y 37 del Acuerdo por el que se emite el Sistema de Control Interno para las Dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz, han sido designados el **L.A.E. Esteban Ramírez Gómez**, Jefe de la Unidad Administrativa como Primer Vocal, y la **Lcda. Cynthia Martínez Ceballos**, Analista de la Unidad Administrativa, como Enlace de la Administración de Riesgos y Vocal de Riesgos. -----

Acto seguido pregunta a las y los presentes si tienen alguna opinión sobre este punto lo hagan saber y al no existir opiniones, se toma el siguiente acuerdo: -----

ACUERDO NÚM. COCODI-SEDEMA-2SO-2022-03: *Las personas integrantes del H. Comité de Control y Desempeño Institucional de la Secretaría de Medio Ambiente, se dan por enteradas de los cambios de titulares en el COCODI.* -----

Lo anterior con fundamento en lo dispuesto en el artículo 37 fracción VI del Acuerdo por el que se emite el Sistema de Control Interno para las Dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz, publicado en la Gaceta Oficial del Estado, número extraordinario 142, del miércoles 8 de abril de 2020. -----





IV. LECTURA Y APROBACIÓN DEL ACTA DE LA SESIÓN ANTERIOR.

Continuando con el punto IV, el **Dr. Andrés De la Rosa Portilla** refiere que, considerando que el acta de la Primera Sesión Ordinaria del 2022 les fue turnada con anterioridad para su revisión, les pide se exima la lectura y pasen a la aprobación de la misma, solicitando a quienes estén por la afirmativa se sirvan manifestarlo levantando la mano, siendo aprobado por unanimidad el punto número IV del orden del día, estableciéndose el siguiente: -----

ACUERDO NÚM. COCODI-SEDEMA-2SO-2022-04: *Las personas integrantes del H. Comité de Control y Desempeño Institucional de la Secretaría de Medio Ambiente, aprueban por unanimidad el Acta de la Primera Sesión Ordinaria del 2022 de dicho Comité.* -----

Lo anterior con fundamento en lo dispuesto en los artículos 40 fracción V y 45 fracción III, del Acuerdo por el que se emite el Sistema de Control Interno para las Dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz, publicado en la Gaceta Oficial del Estado, número extraordinario 142, del miércoles 8 de abril de 2020. -----

V. SEGUIMIENTO DE LOS ACUERDOS TOMADOS EN LA SESIÓN ANTERIOR.

Con relación al punto V. **Seguimiento de los acuerdos tomados en la sesión anterior**, el **Dr. Andrés De la Rosa Portilla**, presenta los avances de los acuerdos que se encuentran pendientes y en proceso de las sesiones realizadas en el seno del COCODI y solicita a cada responsable explique la información presentada, la cual se resume de la siguiente manera: -----

SEGUIMIENTO DE LOS ACUERDOS TOMADOS EN LAS SESIONES ANTERIORES

CUARTA SESIÓN ORDINARIA DEL 2021 (15 DE DICIEMBRE DE 2021)

NO.	ACUERDO	SEGUIMIENTO
1	ACUERDO NÚM. COCODI-SEDEMA-4SO-2021-07: <i>Las personas integrantes del H. Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI) de la Secretaría de Medio Ambiente, aprueban por unanimidad el Calendario de Sesiones Ordinarias del 2022.</i>	Primera, 17 de febrero: Cumplida. Segunda, 17 de mayo: Reprogramada 23 de mayo. Cumplida. Tercera, 17 de agosto: Por realizarse. Cuarta, 17 de noviembre: Por realizarse.



PRIMERA SESIÓN ORDINARIA DEL 2022 (17 DE FEBRERO DE 2022)

NO.	ACUERDO	SEGUIMIENTO
1	ACUERDO NÚM. COCODI-SEDEMA-1SO-2022-06: Los integrantes del H. Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI) de la Secretaría de Medio Ambiente, aprueban por unanimidad el Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI) del ejercicio 2022, el cual será modificado con base en las propuestas y posteriormente se gestionarán las firmas correspondientes.	Se incluyó en el PTCI la actividad: Implementación del Sistema Institucional de Archivo. Se hicieron los cambios respecto del puesto de la Encargada del Órgano Interno de Control. El PTCI fue firmado por el Presidente del COCODI y el Coordinador del SICI. ACUERDO CUMPLIDO
2	ACUERDO NÚM. COCODI-SEDEMA-1SO-2022-07: Los integrantes del H. Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI) de la Secretaría de Medio Ambiente, aprueban por unanimidad que se realicen las acciones siguientes:	
a)	Integrar un listado de cursos que proporcionan las áreas de la SEDEMA dirigidos tanto al personal como a la ciudadanía en general.	La Unidad Administrativa emitió circular número C033, solicitando a las áreas remitan oficio en el cual indiquen los cursos que proporcionan tanto al personal como a la ciudadanía en general.
b)	Informar de manera mensual al OIC los cursos impartidos al personal de la SEDEMA y al público en general, información que será concentrada por el Departamento de Recursos Humanos y la Coordinación de Asesores.	La Coordinación de Asesores remitió al Órgano Interno de Control las constancias de los cursos recibidos por el personal de la Dirección Jurídica (oficio SEDEMA/CA/022/2022). La Unidad Administrativa solicitó a las áreas mediante circular 012 de fecha 18 de febrero de 2022, se le reporten mensualmente los cursos recibidos por el personal.
c)	Proponer al Secretario de Medio Ambiente la designación de la persona que será responsable de implementar el Sistema Institucional de Archivo.	La persona que será designada para atender el tema es el C. Edwin Abraham Mendoza Cortés, Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.
d)	Solicitar a las áreas un enlace para atender el tema del Sistema Institucional de Archivo.	La Unidad Administrativa emitió circular número C031, solicitando a las áreas remitan oficio de designación de enlace.
e)	Solicitar al Archivo General del Estado la capacitación al personal de la SEDEMA sobre el manejo del archivo.	La Unidad Administrativa solicitó a la Dirección General del Archivo General, mediante oficio número SEDEMA/UA/01203/2022 capacitación sobre el manejo del archivo.



Durante la exposición de cada tema, se escucharon las siguientes participaciones y opiniones: ---

I.Q. Andrea K´arolina Hernández Ginés: Subrayó la importancia de dar a conocer a todo el personal los cursos que se ofertan, preferentemente mediante visitas a las áreas, ofreciendo participar en esta tarea junto con el Órgano Interno de Control. Reitera el compromiso de informar al Órgano Interno de Control periódicamente sobre los cursos recibidos por el personal de cada área. -----

C.P. Rafael Murillo Plaza: Resaltó la relevancia de dar a conocer a la ciudadanía que los servidores públicos se están capacitando. Recordó la necesidad de capacitar al personal de nuevo ingreso tanto en lo relativo a la información general de sus responsabilidades como servidor público, así como en lo relativo a la información general de la SEDEMA. -----

Dr. Andrés De la Rosa Portilla: Se compromete a enviar al OIC la información relativa a la capacitación promovida por la Oficina de Programa de Gobierno, impartida por las Naciones Unidas y recibida por Titulares de área de la SEDEMA. -----

L.A.E. Esteban Ramírez Gómez: Propone que en cada sesión se informe el resumen de los cursos recibidos por el personal de la SEDEMA. -----

El **Dr. Andrés De la Rosa Portilla** pregunta a las personas integrantes del COCODI si tienen algún otro comentario al respecto, y al no existir intervenciones somete a su aprobación el Seguimiento de los acuerdos, solicitando a quienes estén por la afirmativa se sirvan manifestarlo levantando la mano y como resultado se establece el siguiente: -----

ACUERDO NÚM. COCODI-SEDEMA-2SO-2022-05: *Las personas integrantes del H. Comité de Control y Desempeño Institucional de la Secretaría de Medio Ambiente, aprueban por unanimidad el Seguimiento de los acuerdos tomados en la Cuarta Sesión Ordinaria del 2021 y la Primera Sesión Ordinaria del 2022, quedando el compromiso de que se enviará un recordatorio a los Titulares de las áreas para que reporten periódicamente a la Unidad Administrativa los cursos recibidos por su personal.* -----

Lo anterior con fundamento en lo dispuesto en los artículos 39 fracción VIII, 41 fracción V y 45 fracción IV inciso a), del Acuerdo por el que se emite el Sistema de Control Interno para las Dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz, publicado en la Gaceta Oficial del Estado, número extraordinario 142, del miércoles 8 de abril de 2020. -----

VI. INFORME DE LOS AVANCES DEL PROGRAMA DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO (PTCI)

A continuación, se procede a atender el punto **VI. Informe de los avances del Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI)**, para lo cual el **Dr. Andrés De la Rosa Portilla**, apoyado con la presentación (se adjunta como Anexo 1 de esta acta), enuncia cada uno de los puntos que lo integran y pide a cada responsable de su cumplimiento detalle la información registrada en la presentación, destacando los comentarios siguientes. -----





Lcda. Mercedes del Alba Navarra Aguilar: señala que referente a los cursos de capacitación, la promoción quedó a cargo de la Unidad de Género. Los cursos de valores y principios son formativos y la Contraloría General está interesada en que lo tomen todos los servidores públicos.

Lcda. Cynthia Martínez Ceballos: menciona que están por habilitar los módulos para capacitar a los enlaces de riesgos. Respecto del Sistema Institucional de Archivo, están en espera de que el Archivo General les responda sobre la capacitación solicitada. -----

El **Dr. Andrés De la Rosa Portilla** pregunta a las y los presentes si tienen algún otro comentario sobre lo expuesto, al no haber más participaciones, somete a la aprobación del pleno el **Informe de los avances del Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI)**, para lo cual les solicita a quienes estén por la afirmativa se sirvan manifestarlo levantando la mano; y al ser aprobado por unanimidad, queda asentado el siguiente: -----

ACUERDO NÚM. COCODI-SEDEMA-2SO-2022-06: Las personas integrantes del H. Comité de Control y Desempeño Institucional de la Secretaría de Medio Ambiente, aprueban por unanimidad el Informe de los avances del Programa de Trabajo de Control Interno. -----

Lo anterior, para dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 28 fracción III, 39 fracción V, 45 fracción IV inciso b) y 46, del Acuerdo por el que se emite el Sistema de Control Interno para las Dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz, publicado en la Gaceta Oficial del Estado, número extraordinario 142, del miércoles 8 de abril de 2020. -----

VII. INFORME DE LOS RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS USUARIAS.

En uso de la voz, el **Dr. Andrés De la Rosa Portilla** hace del conocimiento de las y los presentes que derivado del acuerdo número 8 de la Cuarta Sesión Ordinaria del ejercicio 2021 de este Comité, en las áreas de recepción de las oficinas centrales y de la Dirección Forestal está a disposición de los usuarios la encuesta, en la que tienen la posibilidad de evaluar el servicio que les fue proporcionado y depositar el formato en los buzones de quejas y denuncias de la Contraloría General. El buzón es abierto periódicamente por el Órgano Interno de Control y son revisadas las respuestas y las opiniones vertidas por la ciudadanía. -----

Por ello, cede la palabra al personal del Órgano Interno para que exponga los resultados obtenidos a partir de que se implementó el formato. -----

El **C.P. Rafael Murillo Plaza** procedió a explicar que los resultados mostrados únicamente corresponden a 57 formatos recopilados en las oficinas centrales, ya que en las oficinas de la Dirección de Desarrollo Forestal no han sido depositados en el buzón de quejas y sugerencias. Se incluye como Anexo 2 de esta acta el resumen de los resultados expuestos. -----



El **Dr. Andrés De la Rosa Portilla** pregunta a las personas presentes si tienen alguna opinión sobre el tema surgiendo los siguientes comentarios: -----

I.Q. Andrea K´arolina Hernández Ginés: Sugiere que estos resultados se envíen al Secretario de Medio Ambiente y que se insista a la Dirección de Desarrollo Forestal para que entregue el formato a los usuarios. -----

Lic. Marcelino Pérez Rodríguez: Propone que se distribuya el formato en cada área de la SEDEMA para que al momento de atender a los usuarios se les entregue un formato y se les indique que lo respondan y depositen en el buzón correspondiente. -----

I.Q. Andrea K´arolina Hernández Ginés: Pregunta si se invita a las sesiones del COCODI a todas las áreas que otorgan servicios al público, respondiéndose que únicamente cuando se toca algún tema de interés del área. Por ello, propone que se haga infografías de los servicios que se prestan para que se promocionen en las redes sociales de tal forma que sean de fácil acceso. -----

Dr. Andrés De la Rosa Portilla: Expone que se pueden hacer infografías de los trámites principales, que canalicen a la liga de los servicios. -----

Después de ello, el **Dr. Andrés De la Rosa Portilla** pregunta a las personas presentes si tienen alguna otra opinión sobre el tema y al no existir más comentarios se toma el acuerdo siguiente: --

ACUERDO NÚM. COCODI-SEDEMA-2SO-2022-07: *Las personas integrantes del H. Comité de Control y Desempeño Institucional de la Secretaría de Medio Ambiente, se dan por enteradas del Informe de los resultados de la aplicación de la Encuesta de satisfacción de personas usuarias, estableciendo los compromisos siguientes: -----*

- a) *La Subsecretaria de Cambio Climático y Gestión Ambiental enviará y hará del conocimiento al Secretario de Medio Ambiente el informe de los resultados de la aplicación de la Encuesta de Satisfacción de Personas Usuarias. -----*
- b) *La Coordinación de Asesores hará un exhorto a la Dirección de Desarrollo Forestal para que implemente la entrega de las cédulas a los usuarios a través de su área de recepción. -----*
- c) *La Coordinación de Asesores se compromete a elaborar el diseño de las infografías de los principales servicios que se otorgan en la SEDEMA y a coordinarse con la Enlace de Comunicación Social para su promoción, partiendo de que las áreas proporcionen esta información, para lo cual se les requerirá. ---*

Lo anterior, para dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 32 fracciones I, III y IV y 39 fracciones VII, VIII y XIII del Acuerdo por el que se emite el Sistema de Control Interno para las Dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz, publicado en la Gaceta Oficial del Estado, número extraordinario 142, del miércoles 8 de abril de 2020. -----





Finalmente el **Dr. Andrés De la Rosa Portilla** expresa que como último punto pasa los Asuntos Generales, para lo cual pregunta a las personas presentes si tienen algún tema que tratar relacionado con el objeto de esta sesión, y al no existir ningún asunto se levanta la sesión, por lo que la **I.Q. Andrea K´arolina Hernández Ginés**, Subsecretaria de Cambio Climático y Gestión Ambiental y Presidenta Suplente realiza el cierre de la misma siendo las once horas con diecisiete minutos del lunes 23 de mayo de 2022. -----

Todos los hechos quedan plasmados en la presente acta, procediéndose a la firma de esta al margen y al calce por parte de quienes que en ella intervinieron. -----

Personas integrantes e invitadas del Comité de Control y Desempeño Institucional en la Secretaría de Medio Ambiente

NO.	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
1	I.Q. Andrea K´arolina Hernández Ginés. Subsecretaria de Cambio Climático y Gestión Ambiental. Presidenta Suplente.	
2	Dr. Andrés De la Rosa Portilla. Coordinador de Asesores. Coordinador de SICI y Secretario Técnico.	
3	L.A.E. Esteban Ramírez Gómez. Jefe de la Unidad Administrativa. Primer Vocal.	
4	Lic. Marcelino Pérez Rodríguez. Director Jurídico. Segundo Vocal.	
5	Lcda. Mercedes del Alba Navarra Aguilar. Encargada del Órgano Interno de Control. Vocal de Vigilancia.	
6	Lcda. Cynthia Martínez Ceballos. Analista de la Unidad Administrativa. Enlace de la Administración de Riesgos y Vocal de Riesgos.	
7	C.P. Rafael Murillo Plaza. Supervisor del Órgano Interno de Control. Enlace de Ética del OIC y Vocal de Ética.	

LAS PRESENTES FIRMAS CORRESPONDEN AL ACTA DE LA SEGUNDA SESIÓN ORDINARIA DEL COMITÉ DE CONTROL Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL EN LA SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, CELEBRADA EL LUNES 23 DE MAYO DE 2022. -----

ANEXO 1



**Comité de Control y Desempeño
Institucional (COCODI) de la SEDEMA**

Segunda Sesión Ordinaria 2022

Lunes 23 de mayo de 2022

**I. Lista de asistencia y declaración de
quorum legal.**




NO.	NOMBRE	CARGO DENTRO DEL COMITÉ
1	Ing. Juan Carlos Contreras Bautista Secretario de Medio Ambiente I.Q. Andrea Karolina Hernández Gines Subsecretaria de Cambio Climático y Gestión Ambiental	Presidente, con derecho a voz y voto. Presidenta Suplente, con derecho a voz y voto.
2	Dr. Andrés De la Rosa Portilla Coordinador de Asesores y Coordinador de SICI	Secretario Técnico, con derecho a voz.
3	L.A.E. Esteban Ramírez Gómez Jefe de la Unidad Administrativa	Primer Vocal, con derecho a voz y voto.
4	Lic. Marcelino Pérez Rodríguez Director Jurídico	Segundo Vocal, con derecho a voz y voto.
5	Lcda. Mercedes del Alba Navarres Aguilar Encargada del Órgano Interno de Control	Vocal de Vigilancia, con derecho a voz y voto.
6	Lcda. Cynthia Martínez Ceballos Analista de la Unidad Administrativa	Vocal de Riesgos, con derecho a voz y voto.
7	C.P. Rafael Murillo Plaza Supervisor del OIC y Enlace de Ética	Vocal de Ética, con derecho a voz y voto.



ACUERDO NÚM. COCODI-SEDEMA-250-2022-01: Las personas integrantes del H. Comité de Control y Desempeño Institucional de la Secretaría de Medio Ambiente, se dan por enteradas de la lista de asistencia y confirman que existe quórum legal, el cual permite realizar la Segunda Sesión Ordinaria del ejercicio 2022.

Lo anterior con fundamento en lo dispuesto en el artículo 40 fracción III del Acuerdo por el que se emite el Sistema de Control Interno para las Dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz, publicado en la Gaceta Oficial del Estado, número extraordinario 142, del miércoles 8 de abril de 2020.




II. Lectura y aprobación del orden del día.

ORDEN DEL DÍA

- I. Lista de asistencia y declaración del quórum legal;
- II. Lectura y aprobación del orden del día;
- III. Presentación de nuevas personas integrantes del COCODI;
- IV. Lectura y aprobación del acta de la sesión anterior;
- V. Seguimiento de los acuerdos tomados en la sesión anterior;
- VI. Informe de los avances del Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI);
- VII. Informe de los resultados de la aplicación de la Encuesta de satisfacción de personas usuarias;
- VIII. Asuntos generales.

ACUERDO NÚM. COCODI-SEDEMA-250-2022-02: Las personas integrantes del H. Comité de Control y Desempeño Institucional de la Secretaría de Medio Ambiente, aprueban por unanimidad el Orden del Día de la Segunda Sesión Ordinaria del ejercicio 2022.

Lo anterior con fundamento en lo dispuesto en el artículo 40 fracción IV del Acuerdo por el que se emite el Sistema de Control Interno para las Dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz, publicado en la Gaceta Oficial del Estado, número extraordinario 142, del miércoles 8 de abril de 2020.

III. Presentación de nuevas personas integrantes del COCODI.

NO.	NOMBRE	CARGO DENTRO DEL COMITÉ
1	L.A.E. Esteban Ramírez Gómez Jefe de la Unidad Administrativa	Primer Vocal
2	Lda. Cynthia Martínez Ceballos Analista de la Unidad Administrativa	Vocal de Riesgos

ACUERDO NÚM. COCODI-SEDEMA-2SO-2022-03: Las personas integrantes del H. Comité de Control y Desempeño Institucional de la Secretaría de Medio Ambiente, se dan por enteradas de los cambios de titulares en el COCODI.

Lo anterior con fundamento en lo dispuesto en el artículo 37 fracción VI del Acuerdo por el que se emite el Sistema de Control Interno para las Dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz, publicado en la Gaceta Oficial del Estado, número extraordinario 142, del miércoles 8 de abril de 2020.

IV. Lectura y aprobación del acta de la sesión anterior.

Acta de la Primera Sesión Ordinaria del 2022 del Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI) de la Secretaría de Medio Ambiente, celebrada el 17 de febrero de 2022.

Se solicita al pleno se exima la lectura del acta, toda vez que ya les fue enviada previamente para su validación y firma, contando con un ejemplar de manera electrónica, por lo que solicito a quienes estén por la afirmativa se sirvan manifestarlo levantando la mano.

ACUERDO NÚM. COCODI-SEDEMA-2SO-2022-04: Las personas integrantes del H. Comité de Control y Desempeño Institucional de la Secretaría de Medio Ambiente, aprueban por unanimidad el Acta de la Primera Sesión Ordinaria del 2022 de dicho Comité.

Lo anterior con fundamento en lo dispuesto en los artículos 40 fracción V y 45 fracción III, del Acuerdo por el que se emite el Sistema de Control Interno para las Dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz, publicado en la Gaceta Oficial del Estado, número extraordinario 142, del miércoles 8 de abril de 2020.



V. Seguimiento de los acuerdos tomados en la sesión anterior.




CUARTA SESIÓN ORDINARIA DEL 2021 (15 DE DICIEMBRE DE 2021)

NO.	ACUERDO	SEGUIMIENTO
1	ACUERDO NUM. COCODI-SEDEMA-ISO-2021-07: Las personas integrantes del H. Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI) de la Secretaría de Medio Ambiente, aprueban por unanimidad el Calendario de Sesiones Ordinarias del 2022.	Primera, 17 de febrero: Cumplida. Segunda, 17 de mayo: Reprogramada para el 23 de mayo. Cumplida. Tercera, 17 de agosto: Por realizarse. Cuarta, 17 de noviembre: Por realizarse.



PRIMERA SESIÓN ORDINARIA DEL 2022 (17 DE FEBRERO DE 2022)

NO.	ACUERDO	SEGUIMIENTO
1	ACUERDO NUM. COCODI-SEDEMA-ISO-2022-06: Los integrantes del H. Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI) de la Secretaría de Medio Ambiente, aprueban por unanimidad el Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI) del ejercicio 2022, el cual será modificado con base en las propuestas y posteriormente se gestionarán las firmas correspondientes.	Se incluyó en el PTCI la actividad: Implementación del Sistema Institucional de Archivo. Se hicieron los cambios respecto del puesto de la Encargada del Órgano Interno de Control. El PTCI fue firmado por el Presidente del COCODI y el Coordinador del SICI. ACUBROO CUMPLIDO
2	ACUERDO NUM. COCODI-SEDEMA-ISO-2022-07: Los integrantes del H. Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI) de la Secretaría de Medio Ambiente, aprueban por unanimidad que se realicen las acciones siguientes:	
a)	Integrar un listado de cursos que proporcionan las áreas de la SEDEMA dirigidos tanto al personal como a la ciudadanía en general.	La Unidad Administrativa emitió circular número C033, solicitando a las áreas remitan oficio en el cual indiquen los cursos que proporcionan tanto al personal como a la ciudadanía en general.




ND.	ACUERDO	REQUERIMIENTO
b)	Informar de manera mensual al DIC los cursos impartidos al personal de la SEDEMA y al público en general, información que será concentrada por el Departamento de Recursos Humanos y la Coordinación de Asesores.	La Coordinación de Asesores remitió al Órgano Interno de Control las constancias de los cursos recibidos por el personal de la Dirección Jurídica (oficio SEDEMA/CA/022/2022).
		La Unidad Administrativa solicitó a las áreas mediante circular 012 de fecha 18 de febrero de 2022, se le reporten mensualmente los cursos recibidos por el personal.
c)	Proponer al Secretario de Medio Ambiente la designación de la persona que será responsable de implementar el Sistema Institucional de Archivo.	La persona designada para atender el tema es el C. Edwin Abraham Mendoza Cortés, Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.
d)	Solicitar a las áreas un enlace para atender el tema del Sistema Institucional de Archivo.	La Unidad Administrativa emitió circular número C031, solicitando a las áreas remitan oficio de designación de enlace.
e)	Solicitar al Archivo General del Estado la capacitación al personal de la SEDEMA sobre el manejo del archivo.	La Unidad Administrativa solicitó a la Dirección General del Archivo General, mediante oficio número SEDEMA/IIA/O1203/2022 capacitación sobre el manejo del archivo.

ACUERDO NÚM. COCODI-SEDEMA-250-2022-05: Las personas integrantes del H. Comité de Control y Desempeño Institucional de la Secretaría de Medio Ambiente, aprueban por unanimidad el Seguimiento de los acuerdos tomados en la Cuarta Sesión Ordinaria del 2021 y la Primera Sesión Ordinaria del 2022.

Lo anterior con fundamento en lo dispuesto en los artículos 39 fracción VIII, 41 fracción V y 45 fracción IV inciso a), del Acuerdo por el que se emite el Sistema de Control Interno para las Dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz, publicado en la Gaceta Oficial del Estado, número extraordinario 142, del miércoles 8 de abril de 2020.

VI. Informe de los avances del Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI).

ACTIVIDAD DE CONTROL: Sesiones ordinarias del COCODI

NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE	AVANCES
Dr. Andrés De la Rosa Portilla Coordinador de Asesores	17 de febrero: realizada.
	17 de mayo: reprogramada para el 23 de mayo. Realizada.
	17 de agosto: por realizarse.
	17 de noviembre: por realizarse.

9

X

Z

ACTIVIDAD DE CONTROL: Elaboración y difusión del Programa Anual de Promoción de la Ética

NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE	AVANCES
Dirección Jurídica	En fecha 11 de febrero de 2022, mediante Tarjeta: SEDEMA/DJ-069/2022, se remitió a la Unidad de Género, con copia para el supervisor del DIC y vocal de ética, el Programa Anual de Promoción de la Ética para su revisión; dando la UG su Vb.Bo.
Unidad de Género	En fecha 04 de marzo de 2022, mediante Tarjeta: SEDEMA/DJ-103/2022, y al correo jcontreras@veracruz.gob.mx, se remitió al C. Secretario, el Programa Anual de Promoción de la Ética para su revisión, observaciones y en su caso la autorización y validación.

ACTIVIDAD DE CONTROL: Capacitación y difusión del Sistema de Control Interno (SICI) y temas relacionados al personal de la SEDEMA

NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE	AVANCES
Contraloría General	La Unidad de Género gestionó ante la Contraloría General el curso virtual denominado Bloque de Ética Pública e Integridad, dirigido a los mandos medios y superiores de la Secretaría.
Coordinador del SICI	El curso estará disponible desde el 18 de mayo hasta el 1 de junio.

ACTIVIDAD DE CONTROL: Actualización de la Estructura Orgánica

NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE	AVANCES
L.A.E. Esteban Ramírez Gómez Jefe de la Unidad Administrativa	La Estructura Orgánica de la Secretaría de Medio Ambiente, se autorizó mediante oficio No. CG/SFP/0508/2022; número de registro SEDEMA-09-CG-SFP-0508-04A, de fecha 24 de febrero de 2022, recibido en esta Secretaría el día 22 de marzo del año curso, anexo copia del oficio. Se encuentra publicado en la página http://repositorio.veracruz.gob.mx/medioambiente/ep-content/uploads/sites/3/2022/03/organograma-general-SEDEMA.pdf

ACTIVIDAD DE CONTROL: Actualización del Reglamento Interior

NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE	AVANCES
Lic. Marcelino Pérez Rodríguez Director Jurídico	Se está revisando y adecuando el proyecto conforme a la modificación de la estructura orgánica de esta SEDEMA, asimismo, se están analizando las propuestas de incorporación como lo es la Unidad de Género y Unidad de Transparencia a efecto de que se definan sus atribuciones en dicho reglamento, no obstante lo anterior, una vez concluido el proyecto final, y previo a someterlo a la revisión y aprobación de la Consejería Jurídica, será sometido a este Comité para efecto de que emita sus comentarios y/o en su caso su Vb. Bo.

ACTIVIDAD DE CONTROL: Actualización del Manual General de Organización

NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE	AVANCES
L.A.E. Esteban Ramírez Gómez Jefe de la Unidad Administrativa	En atención y respuesta al oficio No. SEDEMA/UA/RH/799/2022, mediante correo electrónico del área de capacitación@cever.gob.mx, de fecha 20 de abril del año en curso, nos informaron que del día 21 al 29 de abril del presente año, 24 personas servidoras públicas de las diversas áreas de la Sedema, tuvieron acceso a la Plataforma Campus Virtual del Gobierno del Estado de Veracruz para cursar el Módulo VIII: Elaboración de Manuales Administrativos, por cual accedieron al sitio http://campus.veracruz.gob.mx/admin/user.php

ACTIVIDAD DE CONTROL: Actualización y/o elaboración de Manuales de Procedimientos y/o generación de políticas internas de actuación

NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE	AVANCES
L.A.E. Esteban Ramírez Gómez Jefe de la Unidad Administrativa Subsecretaría, Directores Generales y Jefes de Unidad	En atención y respuesta al oficio No. SEDEMA/UA/RH/799/2022, mediante correo electrónico del área de capacitación@cever.gob.mx, de fecha 20 de abril del año en curso, nos informaron que del día 21 al 29 de abril del presente año, 24 personas servidoras públicas de las diversas áreas de la Sedema, tuvieron acceso a la Plataforma Campus Virtual del Gobierno del Estado de Veracruz para cursar el Módulo VIII: Elaboración de Manuales Administrativos, por cual accedieron al sitio http://campus.veracruz.gob.mx/admin/user.php

ACTIVIDAD DE CONTROL: Elaborar el Manual de inducción y capacitación al personal de nuevo ingreso, que integre temas relacionados con el Código de Conducta

NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE	AVANCES
L.A.E. Esteban Ramírez Gómez Jefe de la Unidad Administrativa	Se encuentra en revisión por parte de esta Unidad.

ACTIVIDAD DE CONTROL: Implementación de sistemas informáticos para un mejor control de las actividades en los temas de:

- Recepción, distribución y seguimiento de correspondencia
- Manejo y seguimiento de incidencias informáticas y soporte técnico, solicitudes de imagen y diseño, manejo de inventarios y resguardos.

NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE	AVANCES
L.A.E. Esteban Ramírez Gómez Jefe de la Unidad Administrativa Ofna. de Tecnologías de la Información	En proceso de elaboración. Se programó concluir en noviembre.



ACTIVIDAD DE CONTROL: Primera aplicación de los cuestionarios para el Análisis General del estado que guarda la Secretaría y el Análisis de Componentes y Principios en la Secretaría

NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE	AVANCES
Integrantes del COCADI	Se encuentra en revisión por parte del Órgano Interno de Control.

ACTIVIDAD DE CONTROL: Informe de resultados del Primer Análisis General del estado que guarda la Secretaría y del Análisis de Componentes y Principios en la Secretaría

NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE	AVANCES
Integrantes del COCADI	Se encuentra en revisión por parte del Órgano Interno de Control.



ACTIVIDAD DE CONTROL: Ejecución del proceso de Gestión de riesgos: - Elaboración de Catálogo de riesgos; - Elaboración de Matriz de riesgos (probabilidad e impacto); - Elaboración de Mapas de riesgos (frecuencia e impacto); - Plan de tratamiento de riesgos (seguimiento y revisión continua); - Medidas adoptadas para mitigar los riesgos en las áreas de la SEDEMA; - Informe de trabajo del enlace de riesgos.

NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE	AVANCES
Integrantes del COCADI	Se elaboró el catálogo, la matriz, los mapas y el plan de tratamiento de riesgos de cada una de las áreas, mismos que se encuentran en estudio y análisis para generar las medidas de mitigación de riesgos.



ACTIVIDAD DE CONTROL: Segunda aplicación de los cuestionarios para el Análisis General del estado que guarda la Secretaría y el Análisis de Componentes y Principios en la Secretaría.

NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE	AVANCES
Integrantes del COCADI	Programada para iniciar el 5 de septiembre.

ACTIVIDAD DE CONTROL: Informe de resultados del Segundo Análisis General del estado que guarda la Secretaría y el Análisis de Componentes y Principios en la Secretaría.

NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE	AVANCES
Integrantes del COCADI	Programada para el 25 de octubre.



[Handwritten signature]

[Handwritten signatures]

ACTIVIDAD DE CONTROL: Implementación del Sistema Institucional de Archivo.

NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE	AVANCES
Responsable designado	<p>La persona designada para atender el tema es el C. Edwin Abraham Mendoza Cortés, Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.</p> <p>La Unidad Administrativa emitió circular número C031, solicitando a las áreas remitir oficio de designación de enlace.</p> <p>La Unidad Administrativa solicitó a la Dirección General del Archivo General, mediante oficio número SEDEMA/UA/O1203/2022 capacitación sobre el manejo del archivo.</p>

ACTIVIDAD DE CONTROL: Elaboración y presentación del informe trimestral pormenorizado al pleno del COCODI.

NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE	AVANCES
Integrantes del COCODI	En cada sesión ordinaria se presenta el informe referido.

ACTIVIDAD DE CONTROL: Elaboración y entrega del Informe Anual del SICI.

NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE	AVANCES
Integrantes del COCODI	Programada para iniciar el 3 de noviembre.

ACTIVIDAD DE CONTROL: Elaboración del calendario de sesiones 2023.

NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE	AVANCES
Coordinador del SICI	Programada para iniciar el 17 de noviembre.

ACUERDO NÚM. COCODI-SEDEMA-2SO-2022-06: Las personas integrantes del H. Comité de Control y Desempeño Institucional de la Secretaría de Medio Ambiente, aprueban por unanimidad el Informe de los avances del Programa de Trabajo de Control Interno.

Lo anterior, para dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 28 fracción III, 39 fracción V, 45 fracción IV inciso b) y 46, del Acuerdo por el que se emite el Sistema de Control Interno para las Dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz, publicado en la Gaceta Oficial del Estado, número extraordinario 142, del miércoles 8 de abril de 2020.

VII. Informe de los resultados de la aplicación de la Encuesta de satisfacción de personas usuarias.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

ARCHIVO EN PDF



ACUERDO NÚM. COCODI-SEDEMA-2SO-2022-07: Las personas integrantes del H. Comité de Control y Desempeño Institucional de la Secretaría de Medio Ambiente, se dan por enteradas del Informe de los resultados de la aplicación de la Encuesta de satisfacción de personas usuarias, estableciendo los compromisos siguientes:

COMPROMISOS SURGIDOS EN LA SESIÓN.

Lo anterior, para dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 32 fracciones I, III y IV y 39 fracciones VII, VIII y XIII del Acuerdo por el que se emite el Sistema de Control Interno para las Dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz, publicado en la Gaceta Oficial del Estado, número extraordinario 142, del miércoles 8 de abril de 2020.



VIII. Asuntos generales.



Gracias por su presencia !!!!



ANEXO 2

[Handwritten signature]

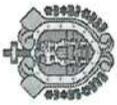


**ÓRGANO DE CONTROL INTERNO EN LA SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE
COMITÉ DE CONTROL Y DESEMPEÑO INSTRUCIONAL (COCODI)
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS**

N°	CONCEPTO	ATENCIÓN RECIBIDA				VALORACIÓN DEL SERVICIO			VALORACIÓN DE LA DEPENDENCIA		COMENTARIOS
		DISPOSICIÓN PARA AYUDAR	TRATO RESPETUOSO	CONOCIMIENTO O DEL TEMA	FACILIDAD DE CONTACTO	RESOLUCIÓN DE LO SOLICITADO	TIEMPO DE RESOLUCIÓN	INFORMACIÓN ADECUADA DE LOS SERVICIOS	INSTALACIONES ADECUADAS		
1	TRÁMITES EN GESTIÓN INDUSTRIAL	3	3	3	3	1	1	1	1	1	TIEMPO DE LOS TRÁMITES MUY TARDADOS
2	INFORME SEMESTRAL DE RESIDUOS	4	4	4	4	3	3	3	2	2	
3	TRANSPORTE DE RESIDUOS DE MANEJO ESPECIAL/ MIA	3	4	3	3	1	1	1	1	1	TIEMPO EXAGERADO PARA RESELLAR UN TRÁMITE (HASTA UN AÑO)
4	PERMISO DE CENTRO DE ACOPIO	1	3	3	1	1	2	1	4	4	DEMORA, FALTA DE COMPROMISO, MALA ATENCIÓN A USUARIOS FORÁNEOS
5	PERMISOS PARA MANEJO DE RESIDUOS DE MANEJO ESPECIAL/ MIA	3	3	2	3	1	1	1	1	1	EL PERSONAL BNO BRINDA INFORMACIÓN Y RESPUESTAS ADECUADAS
6	IMPACTO AMBIENTAL	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
7	MANIFESTACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	IMPACTO AMBIENTAL	1	2	1	1	1	1	1	3	3	EL PERSONAL NO INFORMA CORRECTAMENTE Y NO MUESTRA DISPONIBILIDAD
9	IMPACTO AMBIENTAL										
10	MIA/AP	4	4	4	4	3	3	4	4	4	CONFORME CON EL TRATO, SERVICIO Y PROCESOS
11	MIA	2	3	3	3	3	3	3	2	2	BUENA ATENCIÓN
12	VERIFICACIÓN VEHICULAR (CONCESIONARIO)	3	3	4	3	4	4	4	3	3	
13	ENTREGA DE REPORTE DE VERIFICACIÓN VEHICULAR	4	4	4	4	4	4	4	2	2	
14	VERIFICACIÓN VEHICULAR (CONCESIONARIO)	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
15	ENTREGA DE REPORTE DE VERIFICACIÓN VEHICULAR	4	4	4	4	3					SE QUEJA DE LA NEGATIVA A PERMITIR EL ACCESO AL SANITARIO, SOBRE TODO A PERSONAS QUE VIENEN DE FUERA Y A LOS ENFERMOS
16	ENTREGA DE REPORTE DE VERIFICACIÓN VEHICULAR	2	3	1	2	2	2	3	4	4	NO EXISTE CLARIDAD EN LOS REQUISITOS QUE SOLICITAN
17	VERIFICACIÓN VEHICULAR (CONCESIONARIO)	4	4	3	2	3	2	4	4	4	
18	VERIFICACIÓN VEHICULAR	3	3	1	2	3	1	1	3	3	FALTA DE CONOCIMIENTO DEL PERSONAL

CED-01

[Handwritten signature]



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



CCE
Contraloría
General del Estado



ME LLENA DE ORGULLO

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS

57	SIN CONCEPTO	4	4	1	2	1	1	1	2
		198	206	191	193	164	156	169	155

SE CAPTARON 57 CÉDULAS DE EVALUACIÓN DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS QUE OFRECE LA SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE A LA CIUDADANÍA, EMITIDOS DE ENERO A ABRIL DE 2022, FUNDAMENTALMENTE A LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE LAS ACTUALES DIRECCIONES DE CONTROL DE LA CONTAMINACIÓN Y EVALUACIÓN AMBIENTAL ASÍ COMO DE RECURSOS NATURALES, CON LOS SIGUIENTES RESULTADOS:

VALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO (PORCENTAJE)

- 1: MALO: 10.5
- 2: REGULAR: 9.5
- 3: BUENO: 28.6
- 4: MUY BUENO: 49.1
- 5.- NO CONTESTARON: 2.3

VALUACIÓN EN LA ATENCIÓN RECIBIDA Y EN LA VALORACIÓN DEL SERVICIO Y DE LA DEPENDENCIA (EN RELACIÓN AL 100%)

- DISPOSICIÓN PARA AYUDAR: 86.8
- TRATO RESPETUOSO: 90.4
- CONOCIMIENTO DEL TEMA: 83.8
- FACILIDAD DE CONTACTO: 82.9
- RESOLUCIÓN DE LO SOLICITADO: 71.9
- TIEMPO DE RESOLUCIÓN: 64.0
- INFORMACIÓN ADECUADA DE LOS SERVICIOS: 74.1
- INSTALACIONES ADECUADAS: 66.2

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS:

- 1.- SE PRESENTA LA OPORTUNIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO, CON LA FINALIDAD DE ABATIR LA CALIFICACIÓN DE MALO Y REGULAR
- 2.- ANALIZAR, Y EN SU CASO MEJORAR, LOS TIEMPOS DE RESPUESTA Y RESOLUCIÓN
- 3.- MEJORAR LAS INSTALACIONES PARA EL FUNCIONARIADO Y LA CIUDADANÍA USUARIA DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS OFRECIDOS POR LA SECRETARÍA
- 4.- ANALIZAR, Y EN SU CASO, AUMENTAR EL ÍNDICE DEL TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE LO SOLICITADO
- 5.- QUE EL PERSONAL RESPONSABLE DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS CUENTEN CON MAYOR CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN TOTAL Y PRECISA DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS