

El espacio de contacto ciudadano y la SEMARNAT. Una propuesta de solución.

ANTECEDENTES

La SEMARNAT ha sido reconocida por más de 25 años por ser una institución transparente en el proceso de la atención a trámites y servicios que se prestan a la ciudadanía, lo que fue reconocido por la Presidencia de la República, tanto por el servicio como por la capacitación y profesionalización de los funcionarios públicos que tenían contacto directo con los usuarios.

Al día de hoy, nos encontramos con una realidad diversa, la falta de personal y de infraestructura para brindar un servicio adecuado ha provocado sin duda, saturación y pérdida de tiempo de todos y por todo, que representan más de 3 y 4 horas para la presentación de promociones de los casi 120 trámites que se ventilan en las cinco Direcciones Generales (DG) de la extinta Subsecretaría de Gestión Ambiental.

A continuación se presentan los trámites y servicios principales que cada DG tiene a su cargo y sobre los cuales se tienen usuarios que requieren de los servicios y atención en los ECC:

Dirección General de Vida Silvestre

- Importación, exportación y reexportación de especies CITES.
- Licencias de caza.
- Aprovechamiento extractivo por temporalidad de cada especie (por ejemplo, aves migratorias).
- Aprovechamiento no extractivo (ballenas, tiburón ballena).

Dirección General de Impacto

- Manifestaciones de impacto Ambiental en modalidad Particular y Regional.
- Modificaciones a proyectos autorizados en materia de impacto ambiental.
- Exenciones en materia de impacto ambiental.
- Presentación de reportes e informes de cumplimiento en materia de Impacto ambiental.

Dirección General de Gestión de Materiales y Actividades Riesgosas

- Solicitudes de manejo de residuos peligrosos.
- Programas de prevención de accidentes.

- Solicitudes en materia de gestión de sitios contaminados.
- Solicitudes de importación o exportación de plaguicidas, fertilizantes y sustancias tóxicas.

Dirección General de Gestión de la Calidad del aire y Registro de Emisión de Contaminantes

- Licencias de funcionamiento para fuentes fijas.
- Licencia ambiental única.
- Cedula de operación anual.

Dirección General de Zona Federal Marítimo Terrestre y ambientes costeros

- Solicitudes de concesión de Zona Federal Marítimo Terrestre.
- Modificación a las bases de la concesión de Zona Federal Marítimo Terrestre.
- Permisos temporales para la ocupación de Zona Federal.

SITUACIÓN ACTUAL

Con la extinción de la Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental y la Dirección General Adjunta del Espacio de Contacto Ciudadano (ECC), esta área queda sin un control o directriz que permita mantener un sistema de gestión de la calidad para los trámites y servicios que permita desarrollar una adecuada coordinación entre las DG, situación que además se ha agravado con la disminución de personal como consecuencia del recorte presupuestal.

La problemática de la atención a la ciudadanía no solo se limita las “Oficinas Centrales” en la Ciudad de México, de igual forma cada Entidad Federativa está sufriendo el proceso de deterioro en la gestión que se deriva de la desaparición de las “Delegaciones” donde hoy en día solo encontramos “Encargados del Despacho” de la oficina de representación en el Estado que corresponda, sin mayor atribución que la de recibir documentos para su remisión.

Es conocido y del dominio público que los servidores públicos que atienden esas oficinas trabajan protegiendo su fuente de empleo, pero sin dirección, ni visión sobre la atención y servicio de calidad al ciudadano, cualquiera que sea su característica.

En resumen, se ha provocado un enorme rezago administrativo para la atención y respuesta a las solicitudes que son presentadas en dichas oficinas.

Nos parece que no existe duda alguna que la pandemia del COVID-19 vino a complicar aún más la cosas si consideramos que la llamada “sana distancia”, el cierre de oficinas y la suspensión de los tiempos legales, tanto para la Autoridad como para los promoventes por más de cuatro meses ha generado una suspensión del actuar de ambas partes creando con ello grandes temas de incertidumbre con excepción de las que fueron señaladas como actividades esenciales, las que sin duda, se vieron privilegiadas por mandato presidencial.

Si a todo lo anterior le sumamos el hecho de que al día de hoy existe un número significativo de funcionarios y de personal en general que, por sus características y temas de salud, tienen que permanecer “a distancia” para los efectos de seguridad sanitaria de todos los colaboradores de la Secretaría, al día de hoy nos encontramos con un problema real de un gran rezago administrativo para la evaluación y resolución de las diferentes promociones ingresadas, incluyendo las relacionadas con las actividades esenciales.

Ante todos los hechos que se mencionan, somos de la consideración de que la SEMARNAT está pasando por la situación más delicada de su corta vida; se ha tenido una reducción significativa del personal operativo y de confianza; se redujo a nivel ínfimo el gasto operativo; no existe un plan de acción para prestar los servicios que debe de ejercer por ley; el liderazgo es incierto, y los efectos derivados del COVID-19 ocasionan una operación muy limitada para la atención de los trámites y servicios que presta la hoy desaparecida Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental.

Recientemente se han reabierto los trámites y servicios a los ciudadanos, sin embargo en el Acuerdo publicado (DOF 08/31/20) se estableció la “mecánica/procedimiento para presentar promociones de manera presencial”, muy limitada. Adicionalmente se presentó la limitante de que el personal operativo o de base que labora en el ECC no se presentará a laborar hasta el 1º de octubre conforme a lo instruido por su propio Sindicato. Esto ha provocado de manera lamentable, una gran concentración de promoventes y usuarios que ha resultado en grandes filas para su atención en condiciones que no son adecuadas en el escenario de la crisis sanitaria. Sirvan de ejemplo las siguientes fotografías de dos días distintos en las inmediaciones del ECC.



Fila de usuarios del ECC SEMARNAT del día 3 de septiembre de 2020.



Fila de usuarios del ECC de SEMARNAT del día 4 de septiembre de 2020.

La situación actual que se vive ha provocado que se tengan filas de más de 100 personas esperando ser atendidas en el ECC.

En respuesta la SEMARNAT decidió limitar el número de usuarios y estableció que solo se podrán atender hasta dos trámites por persona, situación que de acuerdo a los trámites y servicios que cada Dirección General opera es insuficiente e impráctica.

El procedimiento actual para la atención e ingreso de documentos en las ventanillas de atención de clientes de la SEMARNAT, consiste en lo siguiente:

Medidas Sanitarias por la Emergencia de Covid-19 para ingresar al ECC

- Utilizar cubrebocas.
- Respetar las marcas establecidas para mantener la sana distancia.
- La espera será fuera del ECC y solo se podrá acceder hasta que el oficial lo indique.
- Utilizar gel antibacterial al ingreso del ECC.
- Traer su propio bolígrafo.
- El acceso es únicamente para quien realiza el trámite.
- Previo acceso tener todos sus documentos completos y en orden.
- No serán atendidas dudas, ni se proporcionará asesorías, será mediante el correo electrónico contacto.ciudadano@semarnat.gob.mx
- Solo se recibirán dos trámites por persona.

Procedimiento operativo del ECC de la SEMARNAT

A partir del 26 de agosto de 2020 la atención en el ECC es mediante la entrega de fichas, que son repartidas a partir de las 9:30 am de la siguiente forma:

Lunes y miércoles

1. 30 fichas para ingreso de trámites y asuntos de la DGVS y 30 fichas para notificación de oficios de la misma Dirección General.
2. 20 fichas para ingreso de trámites y asuntos, así como para notificación de oficios de la DGZOFEMATC.

Martes y jueves

3. 30 fichas para ingreso de trámites y notificación de oficios de la DGIRA y 30 fichas para ingresos de asuntos de la misma Dirección General.
4. 30 fichas para ingreso de trámites y asuntos de las Direcciones Generales DGGIMAR y DGACRETC.
5. 30 fichas para la notificación de asuntos de las Direcciones Generales de DGGIMAR y DGCARETC.



Acumulación de personas en la entrada del ECC, utilizando tiempo excesivo en filas y sin distanciamiento social adecuado.

A continuación se describe el proceso desde la obtención de la ficha hasta el ingreso de un trámite y servicio por parte del usuario el 4 de septiembre para ilustrar la ineficiencia en tiempo que dura un ingreso:

- **8:15 a.m.** llegada a Espacio de Contacto Ciudadano, para dicha hora hay alrededor de 120 personas formadas. La fila inicia en la puerta de acceso a ECC y forma una U hasta la avenida Ejercito Nacional
- **9:15 a.m.** inicia la repartición de fichas a las (los primeros en recibir ficha son personas que llegaron desde las 7 a.m.), para este entonces hay alrededor de 200 personas.
- **9:45 a.m.** termina la repartición de fichas. Se distribuye a las personas en 3 filas, 1 para DGIRA, 1 para DGGIMAR, y una para asuntos (notificaciones).

- **9:50 a.m.** se indica a todos los que no alcanzan ficha que, si quieren esperar a que se liberen nuevas fichas pueden hacerlo pero eso no asegura la atención.
- **12:20 p.m.** se vuelven a repartir 10 fichas pero sólo para DGGIMAR, sin embargo hay alrededor de 30 personas que llegan en el lapso de las 11 a 12 formadas en la fila de la DGIRA esperando a que se liberen más fichas.
- **12:30 p.m.** Atención en el ECC. Para una persona que llegó a las 8:15 a.m. el tiempo promedio de espera para que se le otorgue la ficha y sea atendido en el ECC es de aproximadamente 4 horas.



Etapas del proceso de espera para realizar un trámite en el ECC.

Cada Dirección General solo cuenta con una persona para atender la actividad propia de esa Dirección (en el ECC); siendo que en condiciones normales se tienen entre 3 y 4 personas por DG para la atención al usuario; lo anterior sin cuestionamiento contribuye también al colapso en la atención de los promoventes.

Tomando en cuenta la cantidad de trámites y servicios que se atienden en el ECC, más el rezago de cuatro meses en atención ciudadana, la mecánica operativa actual es, como se ha dicho, insuficiente a impráctica para la gestión de los trámites en materia ambiental.

PROPUESTA OPERATIVA PARA LA MEJORA DE LA ATENCIÓN DEL USUARIO

Atentos a la situación que enfrentamos, la falta de presupuesto y por ende de personal, nos estamos permitiendo sugerir un esquema y enfoque por tramos de la gestión y centrado en el principio de la atención y recepción de trámites y servicios en el ECC y en Ventanilla de las Delegaciones (hoy llamadas Representaciones).

La demanda de trámites y servicios en cada Dirección General es diferente, de igual forma es conocido que la temporalidad de algunos servicios, “colapsa” la atención al público, por lo que es importante que se tome esta consideración, situación parecida a lo que hoy vivimos con la demanda de servicios inusual, por la inactividad de 4 meses.

Para el ingreso y atención de trámites y servicios, es pertinente considerar el orden y la prioridad de atención en función a la complejidad del servicio para definir métodos y procesos más eficientes de atención, considerando que el común denominador de todos los servicios es el cuidado preventivo de la salud individual al estar presente y activa la emergencia sanitaria por COVID-19.

Estrategias de solución de corte inmediato

- a) Establecer un mecanismo de citas, ya que el 99% de los gestores son usuarios recurrentes. Esto puede ser tan sencillo como solicitar vía telefónica o correo electrónico, una cita, indicando el trámite que se desea realizar. Esto evitaría aglomeraciones que sólo causan tensiones y que no cumplen con las medidas sanitarias actualmente necesarias por la pandemia (i.e. COFEPRIS y SEDENA lo tienen implementado).
- b) Desarrollar un *check list/listado de verificación*, con la información necesaria a presentar en los trámites más complejo que sean detectados por cada Dirección General. Que éste se mande de manera masiva a manera de “Aviso” los usuarios y se publique en el sitio web y redes sociales de la secretaría para que previo al ingreso de sus solicitudes se pueda revisar y así se rechacen las solicitudes de ingreso incompletas.
- c) El ingreso de asuntos diversos a cada DG (no trámites), dirigirlos directamente a la oficialía de partes. Para un ingreso más ágil y expedito por parte de la Secretaría.

Esto hace pensar que a partir del 1º de octubre, con la reintegración del personal de base adscrito de cada DG en el ECC, tenga por resultado que los tiempos de atención y respuesta mejoren; eso es nuestra esperanza.

Estrategias de solución en el corto y mediano plazo

Se estima que es conveniente valorar la oportunidad de la atención a distancia, mediante el uso de sistemas por internet que no requieren desarrollo tecnológico, pues ya existen dentro la SEMARNAT, por lo que se sugiere:

- a) Volver a operar el SIRAU como mecanismo para la obtención de citas, orden y atención de usuarios por funcionarios definidos las ventanillas de cada DG.
- b) Que la DGIRA retome la operación del sistema electrónico para el ingreso, evaluación y resolución en materia de impacto ambiental (MIA-E).
- c) Que las diferentes DG de la ex Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental, retomen las actividades y procesos para sistematizar los servicios con sistemas que deben volver a ser operados como lo son el SUNIV para el caso de la DGVS, el SISFOR para la DGGFS, y la autorización electrónica de permisos de importación y exportación de Plaguicidas, Fertilizantes y Sustancias tóxicas (PLAFEST) por la DGGIMAR.
- d) Que se operen procedimientos claros en la etapa de atención y recepción de trámites y servicios por el personal que labora en el ECC, independientemente de la utilización de un sistema de gestión de la calidad, para que se tenga la información clara, oportuna y transparente sobre la que los usuarios deben cumplir para el ingreso y recepción de sus solicitudes y se eviten actos de discrecionalidad y de abuso por parte de los funcionarios públicos adscritos a las ventanillas.

Estamos ciertos que con estas medidas sin lugar a dudas se recuperará la eficiencia de la atención de los trámites y servicios de la SEMARNAT pues todos estos sistemas permitirán que el usuario formule su solicitud e ingrese sus trámites sin la necesidad de hacer acto de presencia en las ventanillas.