



Resolución Ministerial N° 39 -2017-MINAM

Lima, 07 FEB 2017

Vistos, el Memorando N° 067-2017-MINAM/SG/OPP de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; el Memorando N° 071-2017-MINAM/SG de la Secretaría General; el Informe N° 109-2017-MINAM/SG/OAJ; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Legislativo N° 1013 se crea el Ministerio del Ambiente (MINAM) como organismo del Poder Ejecutivo con personería jurídica de derecho público, cuya función general es diseñar, establecer, ejecutar y supervisar la política nacional y sectorial ambiental, asumiendo la rectoría con respecto a ella; estableciendo su ámbito de competencia sectorial, su estructura orgánica y sus funciones;

Que, por Decreto Supremo N° 004-2013-PCM se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, cuyo objetivo general es orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país;

Que, a través de la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM se aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía", el cual es de alcance nacional y de cumplimiento obligatorio de todas las entidades de la Administración Pública, con la finalidad de mejorar la labor desempeñada en la atención otorgada al ciudadano, orientando su accionar a responder a las necesidades de la ciudadanía, con calidad, rescatando entre otros, el reconocimiento a la diversidad cultural, el reconocimiento de género y promoviendo la transparencia y accesibilidad a la información pública que contribuya a mejorar la eficiencia y la oportunidad en los procedimientos y servicios que la ciudadanía realiza ante la administración pública;

Que, por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2015-PCM-SGP se aprueban los "Lineamientos para el Proceso de Implementación Progresiva del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública", el cual establece los mecanismos, condiciones y plazos para garantizar la implementación anual y de forma progresiva del mencionado Manual;

Que, con la Resolución de Secretaría General N° 069-2016-MINAM se aprueba el "Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía en el Ministerio del Ambiente", cuyo Segundo Objetivo Específico: "Mejorar la calidad de atención que se brinda al ciudadano en el Ministerio del Ambiente", recoge la actividad denominada "Desarrollar y/o actualizar los documentos de gestión que incluyan procesos de mejora para la atención al ciudadano y la organización interna", que se refleja en la acción de implementar una red de profesionales responsables de la atención a la ciudadanía en cada unidad orgánica del ministerio, que requiere a su vez de lineamientos que permitan dicha implementación;



Que, mediante los documentos de Vistos, se propone la aprobación de los "Lineamientos de Gestión para Implementar la Red para la Atención a la Ciudadanía en el Ministerio del Ambiente", en el marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, con la finalidad de estandarizar el proceso de atención a la ciudadanía, en los órganos, programas y proyectos del Ministerio del Ambiente, así como en sus Organismos Públicos Adscritos;

Con el visado de la Directora de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y el Director de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

De conformidad con lo previsto por el Decreto Legislativo N° 1013, que aprueba la Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio del Ambiente; el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública; la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM que aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía"; la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2015-PCM-SGP se aprueba los "Lineamientos para el Proceso de Implementación Progresiva del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública; y, el Decreto Supremo N° 007-2008-MINAM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio del Ambiente;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar los "Lineamientos de Gestión para Implementar la Red para la Atención a la Ciudadanía en el Ministerio del Ambiente", los mismos que como Anexo forman parte integrante de la presente resolución ministerial.

Artículo 2.- Disponer la publicación de la presente resolución ministerial y su Anexo en el Portal Institucional del Ministerio del Ambiente.

Artículo 3.- Transcribir la presente resolución a todos los órganos, programas y proyectos del Ministerio del Ambiente y sus Organismos Públicos Adscritos.

Regístrese y comuníquese.


Elsa Galarza Contreras
Ministra del Ambiente





PERÚ

Ministerio
del Ambiente

**LINEAMIENTOS DE GESTIÓN
PARA IMPLEMENTAR LA
RED PARA LA ATENCIÓN A
LA CIUDADANÍA DEL
MINISTERIO DEL AMBIENTE**

2017



PRESENTACIÓN

La profundización del modelo de desarrollo con inclusión social, se sustenta sobre la base de la recuperación del rol del Estado como motor del desarrollo económico y social. Para llevar adelante ese rol se necesita un Estado inteligente, ágil y fuerte para intervenir donde la sociedad lo requiera, para ello y en cumplimiento al Plan de Modernización del Estado, se ha planteado como objetivo central el acercar el Estado al ciudadano/a y dar respuesta a las principales demandas de la población; en ese sentido la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros viene impulsando el desarrollo de acciones para mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía en todas las entidades del Poder Ejecutivo.

Mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM la Presidencia del Consejo de Ministros aprobó el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía el cual señala: "...Todo ciudadano/a, sea que actúe en nombre propio o en virtud de representación, tiene derecho a recibir servicios de calidad al momento de realizar algún trámite o requerir algún servicio del Estado..."

De acuerdo al enfoque planteado por esta gestión, debemos brindar servicios públicos, no solo eficientes y de calidad, si no también empáticos y sensibles a las necesidades de los ciudadano/as. Para ello, el ministerio se está organizando con este enfoque de cara hacia el ciudadano/a, pasando de ser simples proveedores de servicios a ser articuladores de nuevas y múltiples funciones en el ámbito nacional.

Dentro de los compromisos asumidos en el Ministerio del Ambiente, está el de desarrollar acciones de corto plazo, para cumplir con este objetivo, implementando el "Plan para mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía", aprobado mediante Resolución de Secretaría General N° 069-2016-MINAM. En este contexto estos lineamientos buscan ser una herramienta conceptual que posibilite la modernización y profesionalización del sector partiendo de la necesidad de desarrollar una gestión pública de calidad.



1. OBJETIVO

Brindar herramientas conceptuales a través de los Lineamientos de Gestión para implementar la Red para la Atención a la Ciudadanía en el Ministerio del Ambiente, Programas, Proyectos u Organismos Adscritos, que permitan estrechar el vínculo de la administración pública con la ciudadanía.

2. MARCO LEGAL

- Ley N° 28611, Ley General del Ambiente y sus modificatorias.
- Ley N° 28245, Ley Marco del Sistema Nacional de Gestión Ambiental y su modificatoria.
- Decreto Legislativo N° 1013, que aprueba la Ley de creación, organización y funciones del Ministerio del Ambiente.
- Decreto Supremo N° 008-2005-PCM, Reglamento de la Ley Marco del Sistema Nacional de Gestión Ambiental.
- Decreto Supremo N° 027-2007-PCM, del 25 de marzo de 2007, que define y establece las Políticas Nacionales de Obligatorio Cumplimiento para las entidades del Gobierno Nacional.
- Decreto Supremo N° 007-2008 MINAM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio del Ambiente.
- Decreto Supremo N° 012-2009-MINAM, que aprueba la Política Nacional del Ambiente.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 002-2017-PCM, que declara el año 2017 como el "Año del Buen Servicio al Ciudadano/a".
- Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública".
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2015-PCM-SGP, que aprueba los "Lineamientos para el proceso de implementación progresiva del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública"
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2016-PCM-SGP, de fecha 29 de marzo de 2016, aprueba lo siguiente:
 - ✓ Aplicativo informático Web de autoevaluación de la Atención a la Ciudadanía.



- ✓ Guía de Usuario para el uso del "Aplicativo de autoevaluación de las entidades públicas en la calidad de atención prestada a la ciudadanía".
- ✓ Plan de Capacitación y Asistencia Técnica para la implementación Progresiva del Manual de Mejora de Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública.
- Resolución Ministerial N° 385-2016-MINAM, que aprueba el Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) del Sector Ambiental 2017-2021
- Resolución Ministerial N° 389-2016-MINAM, que aprueba el Plan Operativo Institucional 2017- POI 2017 del Ministerio del Ambiente.
- Resolución de Secretaría General N° 069-2016-MINAM, que aprueba el "Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía en el Ministerio del Ambiente".

3. ALCANCE

El presente documento es de alcance para el Equipo de Trámite Documentario, Equipo de Recepción, el Responsable de brindar la información pública, Responsable del contenido de la información ofrecida en el Portal Institucional, Responsable del Libro de Reclamaciones, Responsable de atención de la Línea Verde y el Responsable de la Mejora de la Calidad de Atención a la Ciudadanía, del Ministerio del Ambiente. Asimismo, de los servidores civiles designados para conformar la Red para la Atención a la Ciudadanía de las Direcciones u Oficinas del MINAM, de los Programas, Proyectos y Organismos Adscritos

4. PRIMER CONTACTO DEL CIUDADANO/A CON EL MINAM

Cuando el ciudadano/a y el servidor/a civil responsable de atenderlo se ponen en contacto por primera vez, se genera un momento crucial ya que es a partir de ese preciso instante que el ciudadano/a se formará una impresión acerca de la calidad de la atención recibida. Lo fundamental de ese primer encuentro radica en que dicha percepción se hará extensiva al Sector Ambiental en su conjunto.

El servidor/a civil que desempeña la tarea de atención a la ciudadanía, debe cumplir sus funciones responsablemente y hacer todo lo que esté a su alcance para responder a las consultas, demandas o problemáticas planteadas de manera satisfactoria. No obstante, no solamente los servidores/as civiles designados para estas funciones deben tener presente este objetivo, sino que todo el personal que constituye el sector debe compartir esta perspectiva y funcionar a favor del bienestar de la ciudadanía, incluso aquellos que no estén en contacto directo con ésta.



Existen diversos canales de atención que permiten al ciudadano/a ponerse en contacto con la institución, estos pueden ser a través del canal presencial, canal telefónico y canal virtual.

Todas estas acciones constituyen momentos críticos y le generan al ciudadano/a algún tipo de impresión. Por lo tanto, intervengan o no las personas, la suma de todos estos posibles encuentros que experimentan los ciudadanos/as constituirán la imagen de la entidad. Si el servidor/a civil que atiende al ciudadano/a es indiferente, poco colaborador/a, este primer encuentro será decepcionante y por ende, se llevará una imagen negativa de toda la entidad. Por el contrario, si se encuentra con un servidor/a civil que se muestre colaborador e interesado en resolver las consultas o dudas de manera eficiente y eficaz, el contacto inicial será un éxito y el ciudadano/a extenderá dicha experiencia positiva respecto de toda la organización.

Lo importante de este primer contacto es, en definitiva, el resultado del mismo. Para ello, la entidad se debe preocupar de que una vez finalizada la atención al ciudadano/a este quede satisfecho con la atención recibida. En el caso que se haya presentado algún inconveniente, el servidor/a civil deberá brindar una explicación de lo ocurrido con el/la ciudadano/a. Esto permitirá que la institución adopte las acciones necesarias para dar cumplimiento al objetivo principal de esta gestión que es el acercar el Estado al ciudadano/a.

5. CANALES DE ATENCION

Tal como lo define la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, los canales de atención son:

5.1. CANAL PRESENCIAL

Consiste en la atención en ventanillas ubicadas en locales específicamente diseñados para la realización de trámites, acceso a la información, recepción de quejas y reclamos, etc.

Este medio cuenta con la ventaja de brindar una atención personalizada que permita una mayor asistencia en la realización del trámite o servicio, implica una comunicación eficaz.



A modo general, en este punto, se deben tener en cuenta cuatro variables fundamentales que pueden afectar positiva o negativamente la interacción del personal de atención al público con el ciudadano/a:

- la actitud corporal,
- la expresión oral,
- la escucha activa, y
- la asertividad.

En la Plataforma y módulos de atención a la ciudadanía, se brindará una atención personalizada, esta es una actividad compleja que requiere de ciertos conocimientos técnicos, actitudinales y éticos por parte del personal responsable.

5.2. CANAL TELEFONICO

Consiste en la recepción de llamadas de la ciudadanía realizadas a una línea de atención específica, instalada por la entidad correspondiente, con el fin de facilitar el acceso a la información, la presentación de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, o incluso, la ejecución de trámites.

El ciudadano/a tiene un contacto directo con la entidad de carácter inmediato, con intercambio continuo de mensajes. Para ello, la comunicación se realiza únicamente a través de la palabra, por lo que es primordial, no sólo el mensaje comunicado, sino la forma de comunicarlo y, sobre todo, el tono de voz, que deberá adecuarse a las circunstancias de la conversación. En caso que la entidad pueda contar con un centro de llamadas, esta modalidad de atención posibilitará que el ciudadano/a inicie trámites, requiera información o verifique el estado actual de su expediente, tan sólo a partir de una comunicación telefónica.

Es importante que el servidor/a civil encargado de atender las llamadas se identifique siguiendo el protocolo establecido.



5.3. CANAL VIRTUAL

Consiste en la recepción de solicitudes online, mediante una plataforma virtual específica (página web) o correo electrónico, con el fin de requerir información o efectuar una consulta.

Este aprovechamiento de la tecnología permite multiplicar los puntos de contacto y ofrece un enfoque de datos abiertos sobre la información que ponen a disposición las distintas entidades.

Es la instancia en que el ciudadano/a tiene un contacto directo con la gestión pero de un modo virtual, generalmente a través del portal institucional.

6. RED PARA LA ATENCION A LA CIUDADANIA

La Red para la Atención a la Ciudadanía tiene la función de mejorar el proceso de orientación e información que se brinda a través de los diferentes canales, puntos de atención, sedes del Ministerio, Programas, Proyectos y Organismos Adscritos.

De acuerdo al Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública "la ciudadanía tiene derecho a recibir una atención de calidad", ello implica la necesidad de articular esfuerzos y generar cadenas de valor que aseguren que los servicios, la atención y la información que se brinda, generen impactos positivos en el ciudadano/a.

Es relevante, que la atención brindada, tome en cuenta las particularidades culturales de la ciudadanía, como costumbres, prácticas y creencias de grupos étnico-culturales o tipo de público objetivo de corresponder.

La Red para la Atención a la Ciudadanía está conformada por:

- El Equipo de Atención a la Ciudadanía; compuesto por servidores/as civiles de Trámite Documentario y Recepción del MINAM.
- Servidores Responsables de la Atención a la Ciudadanía; conformados por servidores/as civiles designados por cada Dirección u Oficina, Programa, Proyecto u Organismo Adscrito del MINAM.
- Responsable de brindar la información Pública; conformado por el responsable del contenido de la información ofrecida en el Portal Institucional y responsable del Libro de Reclamaciones del Ministerio del Ambiente.



- Responsable de la Atención de la Línea Verde del Ministerio del Ambiente.

En cada caso, se designará mediante documento formal a un Titular y un Alterno como integrante de la Red para la Atención a la Ciudadanía en el MINAM, con el fin de contar con un enlace permanente con quienes el equipo de Trámite Documentario y de Recepción, puedan garantizar un adecuado servicio de atención en el Ministerio.

Esta red cumple con un rol clave en la imagen que el ciudadano/a se formará respecto de toda la gestión, por lo que resulta imprescindible que desarrollen ciertas competencias:

6.1. Competencias técnicas:

Es el conjunto de conocimientos y valores que son la razón de ser de la organización. Es recomendable que los servidores/as públicos tengan:

- Conocimiento profundo sobre los servicios y las tareas a desempeñar.
- Conocimiento de los principios rectores de la entidad.
- Conocimiento de las estructuras y procedimientos internos

Es importante que los servidores/as civiles designados cuenten con una capacidad comunicacional que les permita:

- Utilizar un lenguaje de fácil comprensión por el ciudadano/a que requiera de su atención, evitando cuando el caso lo requiera el uso de tecnicismos.
- Hablar con claridad.
- Escuchar al ciudadano/a.
- Detectar con facilidad las necesidades de los ciudadanos/as que se presenten en las dependencias del MINAM, programas, proyectos u organismos adscritos.



Es conveniente que los servidores/as civiles sean flexibles y ágiles a la hora de:

- Reconocer adecuadamente las necesidades del ciudadano/a.
- Brindar la mejor solución posible.
- Responder con diligencia y en un tiempo que no exceda los diez (10) días hábiles.

6.2. Competencias actitudinales:

- **Tolerancia:** Es la capacidad del manejo de la frustración de parte del personal que atiende a la ciudadanía. Incluye:
 - a. El manejo eficiente de situaciones difíciles.
 - b. Tener dominio de las emociones y mantener la objetividad.
 - c. Visualizar a cada ciudadano/a en forma independiente.
- **Empatía:** Es la habilidad de ponerse en los “zapatos del ciudadano/a” estar del “otro lado” e identificar las necesidades del ciudadano/a. Ello significa:
 - a. Escuchar con atención y de manera comprometida.
 - b. Interpretar al ciudadano/a.
 - c. Tratar de buscar la mejor solución para sus problemas.
- **Comunicación no verbal:** Es la comunicación que se realiza a través de un gran número de canales entre los que se encuentra el contacto visual, los gestos faciales, los movimientos de brazos y manos, la postura, etc. Incluye, entre otros ejemplos:
 - a. Ser cordial en los gestos.
 - b. Reforzar el buen intercambio comunicacional con el contacto visual.
 - c. Controlar los movimientos corporales.



6.3. Competencias ético-institucionales:

- Compromiso con la ciudadanía.
- Compromiso con la gestión institucional.

7. PERFILES, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES INTEGRANTES DE LA RED

7.1. El servidor civil integrante de la Red para la Atención a la Ciudadanía, Titular y Alterno, debe cumplir con lo siguiente:

Perfil:

- Ser una persona con solvencia moral, ética y con alto sentido de responsabilidad para el rol de enlace y facilitador para la atención a la ciudadanía, en coordinación con el equipo de Trámite Documentario y Recepción.
- Conocer y manejar los procedimientos, temas técnicos y acciones priorizadas del Órgano u Oficina, Programa, Proyecto u Organismo Adscrito, al que pertenecen.
- Contar con alto nivel de vocación de servicio que permitirá brindar una atención de calidad a la ciudadanía.
- Tener capacidad de interpretación de normas legales y técnicas relacionadas a las funciones, actividades y acciones que representan.
- Encontrarse nombrado/a o contratado/a sujeto a los regímenes laborales del Decreto Legislativo 276 ó 728 ó 1057.

Funciones:

- Absolver las consultas técnicas de los ciudadano/as, en los diferentes canales de atención. Si la consulta formulada requiere un mayor conocimiento especializado, se debe canalizar la atención, a través de la Red, a un especialista que domine el tema consultado.
- Formular propuestas de mejora para la calidad de la atención.
- Elaborar un banco de preguntas frecuentes relacionadas a sus competencias, con el fin de publicar las respuestas en la página institucional del MINAM.



- Coordinar permanentemente con el responsable de Trámite Documentario sobre cualquier duda o precisión referida a las competencias de la Dirección, Oficina, Programa, Proyecto u Organismo Adscrito que representan y que está relacionada a las consultas recibidas y derivadas por el MINAM.

Responsabilidades:

- Velar por una atención de calidad, oportuna y sencilla, que garantice la satisfacción del ciudadano/a.
- Asistir y participar en las sesiones de trabajo y las capacitaciones organizadas por el responsable del equipo de Trámite Documentario del MINAM.
- Llevar un registro de las atenciones derivadas por el MINAM y que fueron atendidas en su oficina, el cual deberá ser reportado mensualmente, al responsable del equipo de Trámite Documentario (Formato A¹).
- Enviar al responsable del equipo de Trámite Documentario del MINAM, un cuadro mensualizado de las Actividades Priorizadas de su Dirección u Oficina, de interés para el ciudadano/a, debidamente autorizado por su jefe inmediato, a fin de que en la plataforma y los Módulos de Atención a la Ciudadanía se maneje información actualizada y relevante (Formato B¹).
- Enviar información por correo, al responsable del equipo de Trámite Documentario reportando los cambios de personal de su oficina con el fin de mantener actualizado el Directorio MINAM y facilitar la derivación de llamadas (Formato C¹).

7.2. De los servidores civiles responsables de brindar la información Pública, contenida de la información ofrecida en el Portal Institucional y del Libro de Reclamaciones del Ministerio del Ambiente.

Estas funciones se regirán por las normas, directivas o lineamientos específicos emitidos para tal efecto.

¹ En tanto se implemente el sistema informático para la Atención al Ciudadano



8. DE LOS SERVICIOS

Son las actividades orientadas a brindar atención de manera directa a los usuarios, con la finalidad de satisfacer sus necesidades, requerimientos e inquietudes.

Cabe precisar que la absolución de consultas, de ninguna manera convalida ni avalan la toma final de decisiones que corresponde a los usuarios, en su condición de personas naturales o representantes de las entidades públicas o privadas a las que representan.

Los servicios brindados por la Red para la Atención a la Ciudadanía son los siguientes:

- Atención de Consultas.
- Asistencia Técnica básica.
- Información sobre normas técnicas o legales de competencia de su oficina.

Lo servicios pueden ser requeridos a través de los tres canales de atención:

- Canal Presencial
- Canal Telefónico
- Canal Virtual

9. ACCIONES DE PERSONAL

9.1. Inducción de los servidores civiles conformantes de la Red para la Atención a la Ciudadanía

El responsable de Trámite Documentario del MINAM debe programar la inducción para el personal designado que conforma la Red para la Atención a la Ciudadanía, dentro de los 10 días hábiles de comunicado el documento de designación.

Sin perjuicio de lo anterior, el responsable de Trámite Documentario del MINAM debe organizar sesiones de trabajo presencial o virtual, en las cuales los miembros puedan compartir información relevante de su dependencia a la Red para la Atención a la Ciudadanía.



9.2. Capacitación de los servidores civiles conformantes de la Red para la Atención a la Ciudadanía

El responsable de Trámite Documentario del MINAM organizará el desarrollo de las capacitaciones dirigidas a brindar un manejo adecuado de técnicas de atención y comunicación a los servidores civiles conformantes de la Red para la Atención a la Ciudadanía, tanto Titular como Alterno.

Cada servidor civil conformante de la Red para la Atención a la Ciudadanía, que es capacitado en temas especializados debe compartir y socializar con el equipo de su oficina, el contenido de la capacitación recibida.

9.3. Incentivos y reconocimiento al logro de resultados

El responsable de Trámite Documentario del MINAM analizará e informará anualmente a la Secretaría General del MINAM, los avances y logros en la mejora de la atención a la ciudadanía, e identificará y propondrá en coordinación con el equipo de Recursos Humanos de la Oficina General de Administración del MINAM, el reconocimiento a los servidores civiles conformantes de la red, que hayan sobresalido en el desempeño de sus funciones y que hayan logrado brindar una atención de calidad.

9.4. Encuestas de calidad de servicio

El responsable de Trámite Documentario del MINAM aplicará instrumentos que le permitan medir la calidad del servicio que se brinda a través de la Red para la Atención a la Ciudadanía.

FORMATO C

DIRECTORIO

DIRECCIÓN GENERAL DE XXXXXXXX

Dirección General / Oficina : XXXXXXXX					
Nombre	Anexo	Fax	Cargo	Correo Electrónico	RPC