



# Caso de éxito



Procuraduría Federal de Protección al Ambiente.

La Procuraduría Federal de Protección al Ambiente tiene como tarea principal incrementar los niveles de observancia de la normatividad ambiental, a fin de contribuir al desarrollo sustentable y hacer cumplir las leyes en materia ambiental.

**Oficinas:** La PROFEPA se encuentra ubicada en la Ciudad de México con una dispersión a nivel nacional en las 32 Entidades Federativas.

**Alcance del sistema:** El total de funcionarios de Mandos Superiores y Medios que realizan las funciones de turnado y atención de asuntos es de 450 usuarios dentro de la **PROFEPA**, los cuales responden cerca de 70,000 oficios y notas que deben ser atendidos y resueltos cada año.

## Productos de software

- . SIGAP: Sistema Integral de Gestión y Automatización de Procesos.
- . Plataforma de Administración de Contenido **Documentum**.

## Infraestructura tecnológica

- . Servidor de Aplicaciones Web: Apache Tomcat.
- . Base de Datos Oracle.
- . SO Windows Server.
- . Repositorio de administración documental: EMC Documentum.
- . Dispositivo marca EMC2 tipo CAS: Content Address Storage) modelo Centera para almacenamiento fijo e inalterable.

## El cliente

La **Procuraduría Federal de Protección al Ambiente PROFEPA** es un órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) con autonomía técnica y operativa. Su nacimiento data al 4 de junio de 1992. La PROFEPA está integrada por cuatro Subprocuradurías, una unidad de Comunicación Social, tres Direcciones Generales y 32 Delegaciones de la Procuraduría en las Entidades Federativas de México.

## El reto

“La cantidad de papel que emitíamos era impresionante, pues por cada documento oficial por lo menos se imprimía una copia para el interesado, así como 3 copias por cada nivel que bajaba en la organización; el uso del papel daba como resultado ineficiencias en los tiempos, pues en el caso de las delegaciones a nivel nacional había que enviarles un paquete por mensajería a cada uno de los interesados, que en ocasiones les llegaba tardíamente y luego había que esperar para recibir la confirmación; así mismo, esto ocasionaba una lenta toma de decisiones, entonces nos dimos a la tarea de generar un proyecto que nos permitiera ser más eficientes ...”  
**Ing. Ernesto Martín del Campo, Director General adjunto de Estadística e Informática de la PROFEPA**

Anteriormente en la **PROFEPA** el proceso de turnado y seguimiento de los asuntos generados internamente así como los promovidos por ciudadanos o Dependencias Gubernamentales era realizado de forma manual o con sistemas y controles aislados, dando como resultado baja eficiencia en

la organización y de los tiempos de respuesta y trámite de los asuntos que deben ser atendido por los funcionarios y personal de la dependencia.

La implementación de esta solución permite garantizar el cumplimiento con el Decreto que establece las **Medidas de Austeridad y Disciplina del Gasto de la Administración Pública Federal** publicado por la Presidencia de la República con fecha 2 de Diciembre de 2007, así como el apego a los Lineamientos para la Operación, Funcionalidad, Comunicación y Seguridad de los Sistemas Automatizados de Control de Gestión emitidos por la Subcomisión en dicha materia conformado por la Secretaría de la Función Pública y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

# Solución SIGAP

La **PROFEPA** se dio a la tarea de revisar y evaluar las diferentes soluciones tecnológicas existentes en el mercado, bajo este parámetro se decidió licitar el proyecto el cual fue otorgado a la empresa **ECM Solutions**, “.. empresa que ya contaba con experiencia en el desarrollo de este tipo de proyectos y nos ofrecieron una solución a la medida de nuestras necesidades ...”

**Ernesto Martín del Campo, Director General adjunto de Estadística e Informática de la PROFEPA.**

La solución **SIGAP de ECM Solutions**, era la única que cubría con todas las necesidades solicitadas. El tiempo total de la implementación de la solución fue de cuatro meses, al término de estos, la solución estaba lista y operando para un total de 450 usuarios desde el Procurador hasta el Jefe de Departamento, incluyendo las Oficinas Centrales y las 32 Delegaciones en Territorio Nacional.

La solución **SIGAP** permite realizar registros, turnados y seguimiento en forma electrónica de asuntos y documentos con la posibilidad de integrar documentos digitalizados; además de controlar la seguridad de acceso a la información al sistema, otras bondades del sistema es tener avisos de recepción de asunto y pendientes a través del correo electrónico, acceso al sistema vía web usando el navegador de internet, seguimiento de la atención del asunto a través de semáforos y gráficas estadísticas de atención a nivel usuario y por área, facilidades de búsqueda de información por diferentes criterios, opción de uso de firma electrónica avanzada de acuerdo a Lineamientos de la Secretaría de la Función Pública (SFP), posibilidad de conexión a otros Sistemas externos de Gestión a través de estándares informáticos definidos en dichos lineamientos tales como WebServices y operación con el sistema INFOMEX para la atención de Solicitudes de Información del Instituto Federal de Acceso a la Información (IFAI) en apego a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

El **SIGAP** no sólo da un mayor control de la información dentro de la **PROFEPA**, también trata el seguimiento de las quejas ciudadanas; ya que al registrarse una denuncia en contra del medio ambiente, se procede a seguir un proceso jurídico administrativo del cuál resultará un dictamen, en caso de existir una anomalía se sigue un juicio y sí aplica, el pago de una multa. Para finalizar la solución ofrecida por ECM Solutions incluyo el hardware de procesamiento y el dispositivo de almacenamiento tipo CAS Centera del fabricante EMC2.

## Beneficios

“En este apartado, el **SIGAP** consolida una forma de seguimiento controlada a los casos reportados, y de dos a tres días que se tardaba anteriormente para atender este tipo de asuntos, hoy la respuesta es inmediata, lo que nos trajo como beneficios un incremento en la eficiencia, aunado a un claro ahorro en papel, hoy sólo se imprimen en promedio 50,000 hojas de las 150,000 que se imprimían antes de la implementación del SIGAP...”

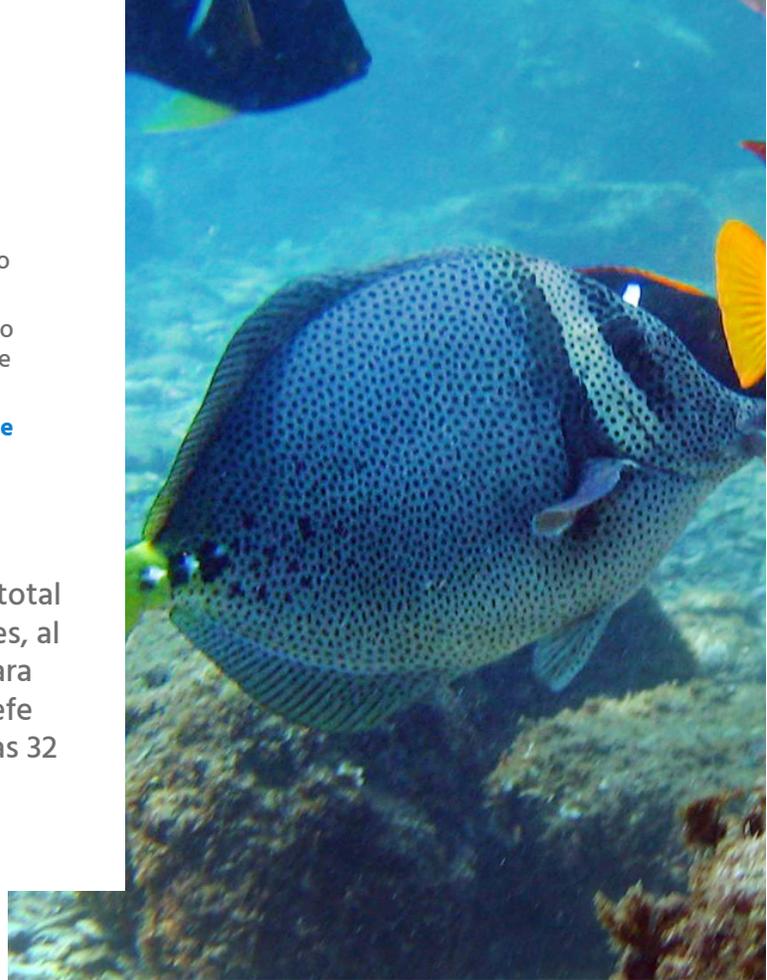
**Ernesto Martín del Campo, Director General Adjunto de Estadística e Informática de la PROFEPA.**

La combinación **SIGAP-DOCUMENTUM** contribuyó a la agilización y administración de la gestión de documentos dentro de la PROFEPA, a la automatización de procesos, aumento de la productividad del personal, incremento el índice

de satisfacción ciudadana por los casos atendidos a través del sistema INFOMEX y al ahorro del papel que se utilizaba anteriormente en fotocopias.

Aunado a esto, la **certificación del fabricante de Documentum, EMC2** sobre esta aplicación a través de su programa “Designed for EMC”, permite garantizar la integración y correcta aplicación de su tecnología sobre una solución de negocios tal como el SIGAP.

**Reconocimiento otorgado a la empresa en su misión de impulsar las TI** como un claro habilitador de la competitividad en México por la implementación en la PROFEPA. Premio recibido en la Categoría de Iniciativa Privada en el nivel de Grandes Empresas.





# Caso de éxito



## Contáctenos

### Ciudad de México.

Av. Jesús del Monte Núm.41 Piso 14  
Interior 1526-B, Col. Jesús del Monte.  
Huixquilucan, Estado de México. C.C.  
Parque Interlomas RFC: CAA050126TH

**Email:** [contacto@ecmsolutions.com.mx](mailto:contacto@ecmsolutions.com.mx)

**Teléfono:** +52 55 3683-0774

**Fax:** +52 55 3683-0774