MEDIO AMBIENTE
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

ASEA
AGENCIA DE SEGURIDAD, ENERGÍA Y AMBIENTE

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS DE CONTACTO ASEA

Unidad de Planeación, Vinculación Estratégica y Procesos
Dirección General de Planeación y Evaluación

Noviembre 2021

México 2021 Año de la Independencia

Boulevard Adolfo Ruiz Cortines No. 4209, Col, Jardines en la Montaña, CP. 14210, Ciudad de México
Tel: (55) 9126-0100 www.gob.mx/asea

VERSIÓN: 01 **FECHA DE ELABORACIÓN:** Noviembre 2021

Firmas de Revisión y Aprobación

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 4o., fracción VIII y 16, fracción XVIII del Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Seguridad Industrial y de Protección al Medio Ambiente del Sector Hidrocarburos, se expide el presente Manual de Procedimientos para la Atención de Consultas a través del correo institucional contacto@asea.gob.mx, el cual tiene como propósito establecer de manera metodológica la secuencia de pasos que garanticen la óptima operación y desarrollo de los procedimientos a realizar por las Unidades Administrativas responsables, favoreciendo el desarrollo eficiente de los procesos y la mejora continua en el servicio.

Este documento está sujeto a actualización en la medida en que se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la normatividad establecida, o bien en algún otro aspecto que influya en la operatividad de este, con el fin de mantener su vigencia. La entrada en vigor del presente Manual será a partir del día hábil siguiente de su aprobación y notificación al área que presenta.

Aprobó

Lic. María de la Cruz Montserrat Zardain Borbolla
Titular de la Unidad de Administración y Finanzas

Validó

C.P. María Elisa León García
Directora General de Capital Humano

Vo.Bo.

Mtra. Elsa Ortega Rodríguez
Directora General de Procesos y Tecnologías de Información

Propone

Mtro. Ricardo Morales Trosino
Director General de Planeación y Evaluación

Índice

1) INTRODUCCIÓN **4**

2) OBJETIVO **5**

3) MARCO NORMATIVO **5**

4) DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS **6**

A) DEFINICIONES 6
B) ACRÓNIMOS 7

5) MATRIZ DE PROCEDIMIENTOS **8**

6) PROCEDIMIENTOS **8**

A) UPVEP-DGPE-PR-04 GESTIONAR LAS CONSULTAS. 8

7) ANEXOS **20**

A) ANEXO I. SIMBOLOGÍA 20
B) ANEXO II. ROLES Y RESPONSABLES 22
C) ANEXO III. LISTA DE FORMATOS 22

El lenguaje empleado en el presente Manual no busca generar ninguna distinción ni marcar diferencias entre hombres y mujeres, por lo que las referencias o alusiones en la redacción hechas hacia un género claramente representan a ambos sexos, en apego con lo previsto en los artículos 17, fracción IX y 42, fracción IV de la Ley General para la Igualdad entre Hombres y Mujeres.

1) Introducción

El artículo 3°., fracción IX del Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Seguridad Industrial y de Protección al Medio Ambiente del Sector Hidrocarburos (RIASEA) establece como atribución del Director Ejecutivo determinar la planeación estratégica y el modelo de administración por procesos de la Agencia. Por lo anterior, la Agencia Nacional de Seguridad Industrial y de Protección al Medio Ambiente del Sector Hidrocarburos (ASEA) implementa el modelo de administración por procesos que tiene el objetivo de alinear y estandarizar los procesos que describen las actividades que se desarrollan en la Agencia.

El presente Manual de Procedimientos es un instrumento de control interno que establece las actividades, procedimientos y responsabilidades de la Dirección General de Planeación y Evaluación (DGPE) en la gestión, operación y logística de las Consultas que se realizan a través del correo electrónico institucional contacto@asea.gob.mx.

Este Manual cuenta con marco funcional, objetivo, alcance, indicador, reglas de operación y descripción del procedimiento. Asimismo, se detallan las actividades, los responsables, los insumos, y las entradas y salidas de información.

De acuerdo con lo establecido en el Manual de Procedimientos para la Elaboración, Modificación, Eliminación, Cancelación, Revisión, Aprobación y Emisión de Normas Internas, la actualización del presente Manual se llevará a cabo cuando ocurra alguna de las siguientes circunstancias:

- Se operen cambios en la estructura orgánica por motivo de: modernización, crecimiento o compactación, que implique modificaciones en la denominación, línea de mando o adscripción de los puestos de la DGPE.
- Se modifique la distribución de funciones entre las áreas que integran la DGPE.
- Cuando se incorpore o modifique algún programa que involucre algún procedimiento:
    - Por modificación del RIASEA o de disposiciones jurídicas o administrativas que afecten la organización, y
    - Cuando existan observaciones de instancias fiscalizadoras.

El Manual de Procedimientos deberá ser revisado como mínimo cada 2 años, contados a partir de la fecha de su entrada en vigor, con el propósito de mantenerlo actualizado.

2) Objetivo

Ser un instrumento orientativo, informativo y de Consulta respecto del procedimiento y las actividades que deben llevar a cabo las Unidades Administrativas para la atención eficiente de las Consultas que se realizan a través del correo electrónico institucional contacto@asea.gob.mx.

3) Marco Normativo

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
Publicación DOF 05-II-1917 y sus reformas posteriores

Leyes

Ley de la Agencia Nacional de Seguridad Industrial y de Protección al Medio Ambiente del Sector Hidrocarburos
Publicación DOF 11-VIII-2014 y sus reformas posteriores

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública
Publicación DOF 09-V-2016 y sus reformas posteriores

Ley Federal de Procedimiento Administrativo
Publicación DOF 04-VIII-1994 y sus reformas posteriores

Reglamento

Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Seguridad Industrial y de Protección al Medio Ambiente del Sector Hidrocarburos
Publicación DOF 31-X-2014

4) Definiciones y Acrónimos

Definiciones

Para efectos de la interpretación y aplicación del presente documento se estará a los conceptos y definiciones, en singular o plural, previstos en la Ley de la ASEA, la Ley de Hidrocarburos, los Reglamentos derivados de esas leyes, el Reglamento Interior de la ASEA, así como los establecidos en las Normas Oficiales Mexicanas y Disposiciones administrativas de carácter general competencia de la Agencia Nacional de Seguridad Industrial y de Protección al Medio Ambiente del Sector Hidrocarburos y las definiciones siguientes:

Agencia: Agencia Nacional de Seguridad Industrial y de Protección al Medio Ambiente del Sector Hidrocarburos.

Consulta de Contacto ASEA: Solicitud efectuada a la ASEA a través del correo electrónico institucional contacto@asea.gob.mx.

Contacto ASEA: Dirección de correo electrónico (contacto@asea.gob.mx) a través del cual se reciben y atienden las Consultas de Contacto ASEA.

Encargado de Contacto ASEA: Servidor Público, designado por el Jefe de Unidad de Planeación, Vinculación Estratégica y Procesos de la ASEA, responsable de Contacto ASEA para canalizar y para dar seguimiento a la atención de las Consultas de Contacto ASEA.

Enlace de Contacto ASEA: Servidor Público, designado por los Jefes de cada Unidad Administrativa de la ASEA, para dar atención a las Consultas efectuadas por Contacto ASEA.

Plantillas de respuesta a temas recurrentes Contacto ASEA: Archivo que contiene la redacción de respuestas (plantillas) a Consultas de Contacto ASEA.

Sector: El Sector Hidrocarburos definido en el artículo 3o., fracción XI de la Ley de la Agencia Nacional de Seguridad Industrial y de Protección al Medio Ambiente del Sector Hidrocarburos.

Servidores Públicos: Las personas que desempeñan un empleo, cargo o comisión en los entes públicos, en el ámbito federal y local, conforme a lo dispuesto en el artículo 108 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Unidad Administrativa: Área de la institución a la que se le confieren atribuciones específicas en el Reglamento Interior u ordenamiento orgánico correspondiente, que tiene funciones propias que la distinguen de las demás dentro de la institución.

Vinculación ASEA: Dirección de correo electrónico (vinculacion@asea.gob.mx) a través del cual se coordinan las Solicitudes de Citas con la Agencia.

Acrónimos

ASEA: Agencia Nacional de Seguridad Industrial y de Protección al Medio Ambiente del Sector Hidrocarburos.

BD: Base de Datos.

DE: Dirección Ejecutiva.

DGPE: Dirección General de Planeación y Evaluación.

DOF: Diario Oficial de la Federación.

LASEA: Ley de la Agencia Nacional de Seguridad Industrial y de Protección al Medio Ambiente del Sector Hidrocarburos.

OPE: Oficialía de Partes Electrónica.

RIASEA: Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Seguridad Industrial y de Protección al Medio Ambiente del Sector Hidrocarburos.

RO: Reglas de Operación.

UA: Unidad Administrativa.

UAF: Unidad de Administración y Finanzas.

UAJ: Unidad de Asuntos Jurídicos.

UGI: Unidad de Gestión Industrial.

UNR: Unidad de Normatividad y Regulación.

UPVEP: Unidad de Planeación, Vinculación Estratégica y Procesos.

UR: Unidad Responsable.

USIVI: Unidad de Supervisión, Inspección y Vigilancia Industrial.

5) Matriz de procedimientos

NOMBRE DEL PROCESO: Atender las Solicitudes y Consultas.

Clave	Nombre del procedimiento	Propósito del procedimiento	Producto de salida	Usuario	Responsable del procedimiento
UPVEP-DGPE-PR-04	Gestionar las Consultas	Recibir, canalizar y atender las Consultas de Contacto ASEA, a través del correo institucional contacto@asea.gob.mx, para otorgar respuestas claras y oportunas que brinden claridad técnica, jurídica o procedimental.	Respuestas a las Consultas	Servidores Públicos	DGPE

6) Procedimientos

a) UPVEP-DGPE-PR-04 Gestionar las Consultas.

i) Marco funcional

Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Seguridad Industrial y de Protección al Medio Ambiente del Sector Hidrocarburos

Artículo 10.- La Unidad de Planeación, Vinculación Estratégica y Procesos, tendrá las siguientes atribuciones en el ámbito de competencia de la Agencia:

[...]
XXX. Establecer los mecanismos tecnológicos de comunicación, difusión, consulta y coordinación tanto interna como externa.

[...]

Artículo 19.- La Dirección General de Planeación y Evaluación, tendrá las siguientes atribuciones:

[...]

XVI.- Las demás que sean necesarias para el cumplimiento de sus atribuciones, las que le confieran otras disposiciones jurídicas y las que le encomiende el Director Ejecutivo.

ii) Objetivo

Establecer el procedimiento para recibir, canalizar y atender las Consultas de Contacto ASEA, a través del correo institucional contacto@asea.gob.mx, para otorgar respuestas claras y oportunas.

iii) Alcance

La Persona Servidora Pública encargada de atender las consultas del correo electrónico de Contacto ASEA, dará una respuesta clara y oportuna, y que en caso de requerir un análisis especializado por parte de alguna(s) de las Unidades Administrativas de la ASEA, se canalizarán a través del Encargado de Contacto ASEA a las o los Enlaces de Contacto ASEA de dicha(s) Unidad(es) con el objetivo de que sea analizado por las mismas para brindar una respuesta pertinente a dicha Consulta. Para tales efectos, se observarán las funciones y atribuciones de las Unidades Administrativas, establecidas en el RIASEA.

iv) Indicador

Nombre: Porcentaje de atención a Consultas.

Objetivo: Medir el número de Consultas atendidas con relación al número de Consultas ingresadas.

Descripción: Este indicador determina el porcentaje anual de Consultas atendidas.

Método de cálculo: $\frac{\text{Número de Consultas atendidas}}{\text{Número de Consultas ingresadas}} x\ 100$

Variables:

- **Número de Consultas atendidas:** Consultas respondidas mediante las Plantillas de respuesta a temas recurrentes Contacto ASEA o por parte de la(s) Unidad(es) Administrativa(s) correspondiente(s) a través del correo electrónico de Contacto ASEA.
- **Número de Consultas ingresadas:** Consultas recibidas mediante el correo electrónico de Contacto ASEA.

Responsable: Servidor Público encargado del correo electrónico de Contacto ASEA.

Frecuencia de cálculo: Anual.

Unidad de medida: Porcentaje.

v) Reglas de operación

No.	**UPVEP-DGPE-RO-01**
Nombre	Canalizar las Consultas a las o los Enlaces de Contacto ASEA de las Unidades Administrativas.
Descripción	Servidor Público encargado de Contacto ASEA canalizará las Consultas ingresadas que requieran un análisis especializado a las Unidades Administrativas, mediante los Enlaces de Contacto ASEA, de conformidad con las funciones y atribuciones de cada Unidad, establecidas en el RIASEA y en su caso, con el listado actualizado de trámites vigentes de la Agencia.
Fuente	Artículos 3 y 10 al 45 del RIASEA
Excepciones	No aplica

No.	**UPVEP-DGPE-RO-02**
Nombre	Atender las Consultas.
Descripción	Servidor Público encargado de Contacto ASEA atenderá las Consultas ingresadas mediante el correo electrónico de Contacto ASEA. Para tales efectos, integrará las respuestas correspondientes con la información proporcionada por las o los Enlaces de Contacto ASEA de la(s) Unidad(es) Administrativa(s) competente(s) para atender la Consulta. La Consulta es redirigida a la OPE en el siguiente caso: En caso de que la Consulta sea un tema de la OPE, se contesta directamente mediante el dominio: contacto.opeasea@asea.gob.mx, marcando copia oculta a Contacto ASEA para su registro en la base de Contacto ASEA.
Fuente	Artículos 3 y 10 al 45 del RIASEA
Excepciones	No aplica

Descripción del Procedimiento

Procedimiento: Gestionar las Consultas.
Clave: UPVEP-DGPE-PR-04
UR: Unidad de Planeación, Vinculación Estratégica y Procesos.

Gestionar las Consultas.				
No	**Actividad**	**Responsable**	**Entradas(E)/ Salidas(S)**	**Reglas de Operación**
INICIO: Ingresa un correo electrónico con una Consulta.				
1.	**Analizar el contenido de la Consulta**	Encargado de Contacto ASEA.	E: • Correo electrónico con la Consulta.	N/A
2.	**Determinar la competencia de las Unidades Administrativas**	Encargado de Contacto ASEA.	N/A	N/A
3.	**Registrar la Consulta en la BD de contacto ASEA** Se capturan los siguientes datos: folio, Unidad(es) Administrativa(s) competente(s), fecha de entrada, remitente, correo, empresa, asunto y temas recurrentes. Si la Consulta no requiere respuesta o es un correo electrónico repetido, termina el procedimiento. Si la Consulta es competencia del DE: continúa en la Actividad 4. Si la Consulta es competencia de Vinculación ASEA: continúa en la Actividad 5. Si la Consulta puede ser atendida utilizando las Plantillas de respuesta a temas recurrentes Contacto ASEA: continúa en la Actividad 6.	Encargado de Contacto ASEA.	S: • BD de Contacto ASEA.	UPVEP-DGPE-RO-01: Canalizar las Consultas a las o los Enlaces de Contacto ASEA de las Unidades Administrativas.

Gestionar las Consultas.				
No	**Actividad**	**Responsable**	**Entradas(E)/ Salidas(S)**	**Reglas de Operación**
	Si la Consulta es competencia de Contacto OPE: continúa en la Actividad 7. Si la actividad es competencia de una o más UAs continúa en la actividad 8.			
Competencia de DE.				
4.	**Remitir al correo electrónico de Dirección Ejecutiva** Fin del procedimiento.	Encargado de Contacto ASEA.	S: Correo electrónico con la Consulta.	UPVEP-DGPE-RO-01: Canalizar las Consultas a las o los Enlaces de Contacto ASEA de las Unidades Administrativas.
Competencia de Vinculación ASEA.				
5.	**Remitir al correo electrónico de Vinculación ASEA** Fin del procedimiento.	Encargado de Contacto ASEA.	S: • Correo electrónico con la Consulta.	UPVEP-DGPE-RO-01: Canalizar las Consultas a las o los Enlaces de Contacto ASEA de las Unidades Administrativas.

Gestionar las Consultas.				
No	**Actividad**	**Responsable**	**Entradas(E)/ Salidas(S)**	**Reglas de Operación**
Plantillas de respuesta a temas recurrentes Contacto ASEA.				
6	**Contestar la Consulta con la información de las Plantillas de respuesta a temas recurrentes Contacto ASEA.** Continúa en la Actividad 17.	Encargado de Contacto ASEA.	S: • Correo electrónico.	N/A
Competencia de Contacto OPE.				
7	**Remitir al correo electrónico Contacto OPE** Continúa en la Actividad 18.	Encargado de Contacto ASEA.	S: • Correo electrónico con la Consulta.	UPVEP-DGPE-RO-02 Atender las Consultas.
Competencia de las Unidades Administrativas.				
8	**Remitir la Consulta a los Enlaces de Contacto ASEA de las Unidades Administrativas competente(s)** La competencia de la(s) Unidad(es) Administrativa(s) se determina de conformidad con las atribuciones con las que cuenta, establecidas en el RIASEA.	Encargado de Contacto ASEA.	S: Correo electrónico con la Consulta.	UPVEP-DGPE-RO-01: Canalizar las Consultas a las o los Enlaces de Contacto ASEA de las Unidades Administrativas.

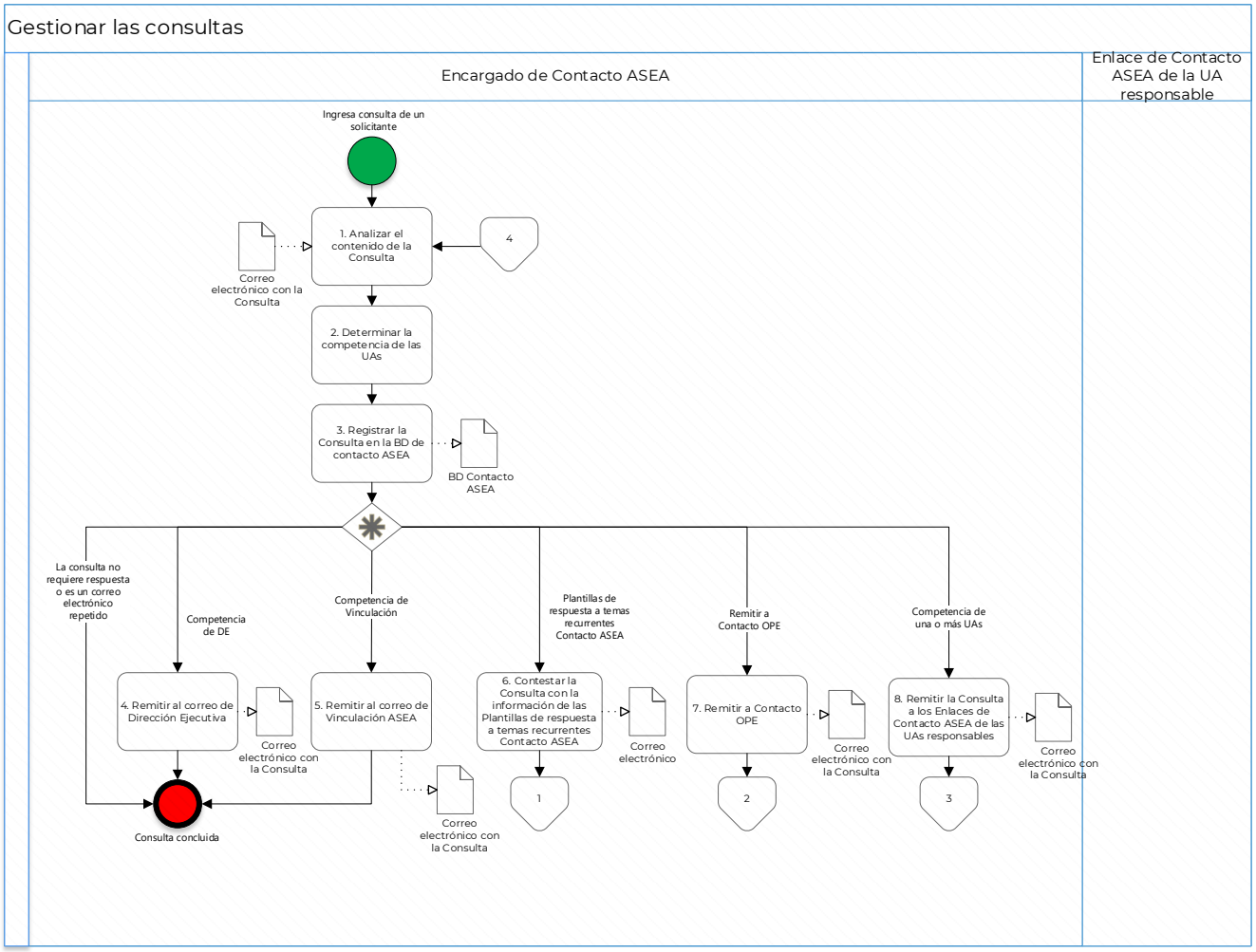
Gestionar las Consultas.				
No	**Actividad**	**Responsable**	**Entradas(E)/ Salidas(S)**	**Reglas de Operación**
9	**Verificar la competencia de la UA.** ¿Es competencia de la UA? Sí: continúa en la Actividad 11. No: continúa en la Actividad 10.	Enlace de Contacto ASEA.	N/A	UPVEP-DGPE-RO-01: Canalizar las Consultas a las o los Enlaces de Contacto ASEA de las Unidades Administrativas.
10	**Informar al Encargado de Contacto ASEA, la no competencia de la UA.** La no competencia se informa mediante correo electrónico. Regresa a la Actividad 1.	Enlace de Contacto ASEA.	S: • Correo electrónico de no competencia.	UPVEP-DGPE-RO-01: Canalizar las Consultas a las o los Enlaces de Contacto ASEA de las Unidades Administrativas.
11	**Elaborar la respuesta a la Consulta**	Enlace de Contacto ASEA de la UA responsable.	N/A	N/A
12	**Enviar la respuesta al Encargado de Contacto ASEA**	Enlace de Contacto ASEA de la UA competente.	S: • Correo electrónico con la respuesta a la Consulta.	N/A
13	**Recibir la respuesta del Enlace de Contacto ASEA de la UA** ¿La Consulta es competencia de dos o más Unidades Administrativas? Sí: continúa en la Actividad 14. No: continúa en la Actividad 17.	Encargado de Contacto ASEA.	E: • Correo electrónico con la respuesta a la Consulta.	N/A

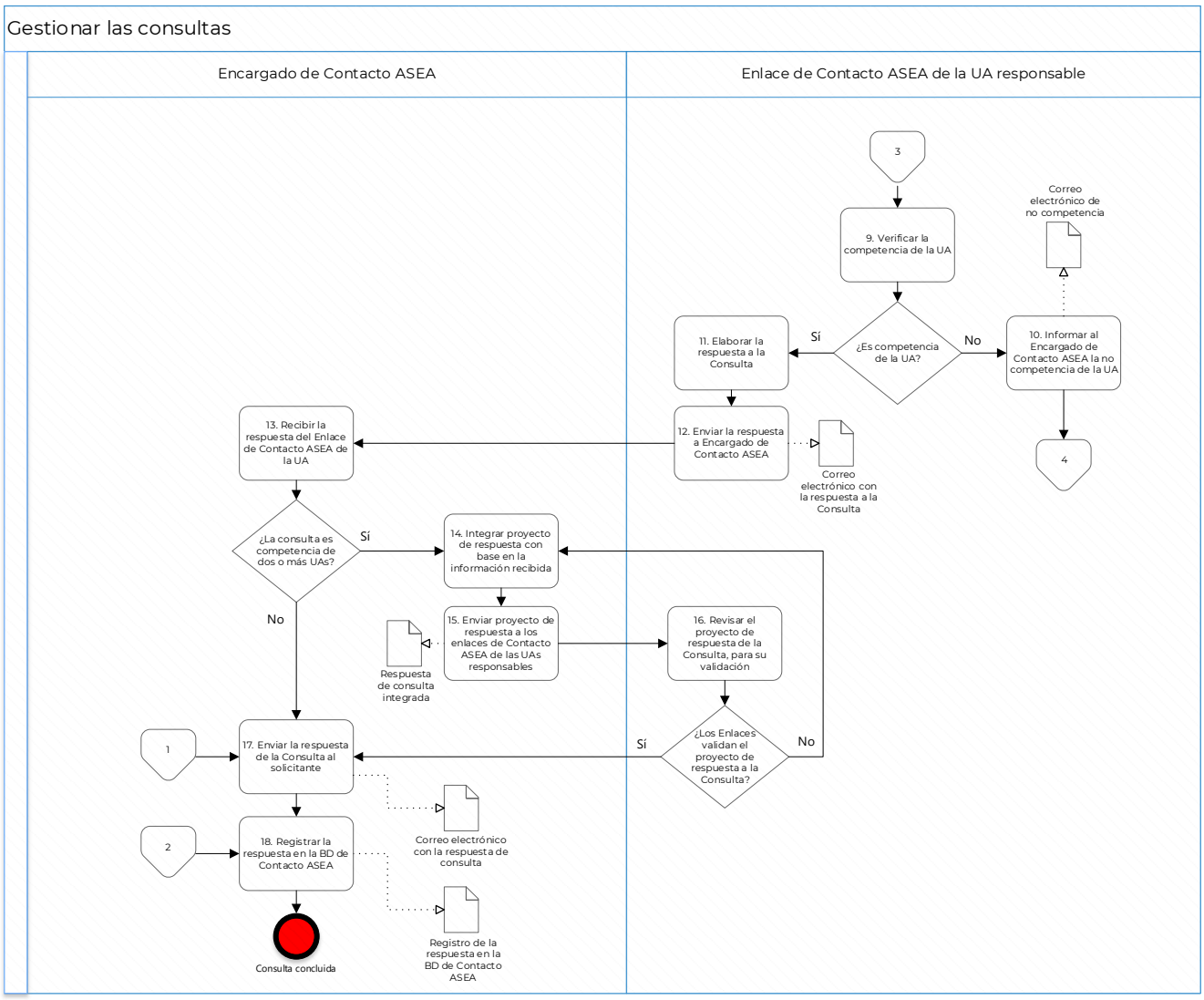
Gestionar las Consultas.				
No	**Actividad**	**Responsable**	**Entradas(E)/ Salidas(S)**	**Reglas de Operación**
14	**Integrar proyecto de respuesta con base en la información recibida** por los Enlaces Contacto ASEA de las Unidades Administrativas competentes.	Encargado de Contacto ASEA.	N/A	N/A
15	**Enviar proyecto de respuesta a los enlaces de Contacto ASEA de las UAs responsables**	Encargado de Contacto ASEA.	S: • Correo electrónico con proyecto de respuesta a la Consulta.	UPVEP-DGPE-RO-02: Atender las Consultas.
16	**Revisar el proyecto de respuesta de la Consulta, para su validación.** ¿Los Enlaces validan el proyecto de respuesta a la Consulta? Sí: continúa en la Actividad 17. No: regresa a la Actividad 14.	Enlace de Contacto ASEA.	N/A	N/A
17	**Enviar la respuesta de la Consulta al solicitante** Dicha respuesta se envía mediante el correo electrónico de Contacto ASEA. En caso de que la Consulta sea atendida utilizando una de las Plantillas de respuesta a temas recurrentes Contacto ASEA, se debe marcar copia oculta a las o los Enlaces de Contacto ASEA de las Unidades Administrativas relacionadas en el proyecto de respuesta.	Enlace de Contacto ASEA.	S: • Correo electrónico con la respuesta a la Consulta.	UPVEP-DGPE-RO-02: Atender las Consultas.

Gestionar las Consultas.				
No	**Actividad**	**Responsable**	**Entradas(E)/ Salidas(S)**	**Reglas de Operación**
18	**Registrar la respuesta en la BD de Contacto ASEA.** Se registra la siguiente información: Fecha de Respuesta por UA, Estatus y Atención Unidad.	Encargado de Contacto ASEA.	E: • Registro de la respuesta en la BD de Contacto ASEA.	N/A
Fin del procedimiento				

vi) Mapa del Procedimiento

Revisar Anexo I y II para un mejor entendimiento del procedimiento




Gestionar las consultas
Encargado de Contacto ASEA
Enlace de Contacto ASEA de la UA responsable
3
9. Verificar la competencia de la UA
Correo electrónico de no competencia
¿Es competencia de la UA?
Sí
No
11. Elaborar la respuesta a la Consulta
10. Informar al Encargado de Contacto ASEA la no competencia de la UA
4
12. Enviar la respuesta a Encargado de Contacto ASEA
Correo electrónico con la respuesta a la Consulta
13. Recibir la respuesta del Enlace de Contacto ASEA de la UA
¿La consulta es competencia de dos o más UAs?
Sí
No
14. Integrar proyecto de respuesta con base en la información recibida
15. Enviar proyecto de respuesta a los enlaces de Contacto ASEA de las UAs responsables
Respuesta de consulta integrada
16. Revisar el proyecto de respuesta de la Consulta, para su validación
¿Los Enlaces validan el proyecto de respuesta a la Consulta?
Sí
No
1
17. Enviar la respuesta de la Consulta al solicitante
Correo electrónico con la respuesta de consulta
2
18. Registrar la respuesta en la BD de Contacto ASEA
Registro de la respuesta en la BD de Contacto ASEA
Consulta concluida

vii) Firmas de elaboración, revisión y autorización

Elaboró y revisó	Autorizó
Dra. Hortensia Expósito Miranda **Directora de Cooperación Estratégica**	**Mtro. Ricardo Morales Trosino** **Director General de Planeación y Evaluación**

7) Anexos

a) Anexo I. Simbología

BPMN	
Símbolo	**Descripción**
	Evento de inicio Indica el inicio de un proceso.
	Evento de fin Indica el fin de un proceso.
	Tarea Representa una acción dentro del proceso. El nivel más básico de una actividad y no puede subdividirse en más partes. La numeración se coloca dentro de la tarea.
	Conector de página Conecta el flujo en del proceso entre las diferentes páginas que conforman el diagrama.
	Documento entrada o salida Representa los requisitos de datos de los que dependen las tareas en el proceso de negocio o demuestra la información producida como resultado de un proceso de negocio.
	Compuerta exclusiva o Decisión Evalúa el estado del proceso y, según esa condición, separa el flujo en una o más rutas que se excluyen mutuamente.
	Compuerta paralela Las compuertas de enlace paralelas se emplean para representar dos o más tareas simultáneas en un flujo de proceso.

	Compuerta inclusiva Separa el flujo de procesos en uno o más flujos. Al menos un flujo se ejecuta. Puede tomar más de un flujo y se comporta como un paralelo.
	Subproceso o procedimiento contraído Representa un conjunto de actividades relacionadas entre sí. Es utilizado para vincular el procedimiento que se está describiendo con algún otro.
	Flujo Conecta los objetos de flujo en un orden secuencial adecuado.
	Flujo de asociación Muestra relaciones entre los artefactos y los objetos de flujo.
	Evento intermedio Representa cualquier evento que ocurre entre un evento de inicio y uno de finalización.

b) Anexo II. Roles y responsables

UPVEP-DGPE-PR-04 Gestionar las Consultas	
Rol	**Puesto**
Encargado de Contacto ASEA	Director de Cooperación Estratégica
Enlace de Contacto ASEA	Servidor Público designado por los Jefes de las Unidades Administrativas de la ASEA (DE, OPE, UAF, UAJ, UGI, UNR, USIVI y UPVEP), para dar seguimiento a la atención de las Consultas a través del correo electrónico contacto@asea.gob.mx.

c) Anexo III. Lista de formatos

Código	Nombre
UPVEP-DGPE-Plantillas-001	Plantillas de respuesta a temas recurrentes Contacto ASEA

Los formatos se encuentran disponibles en el SharePoint de la Agencia:

https://aseagob.sharepoint.com/sites/MAPASEA/SitePages/Procedimientos.aspx