



GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO  
PODER EJECUTIVO  
SECRETARÍA DE PROMOCIÓN ECONÓMICA

## MANUAL DE SERVICIOS

Fecha de elaboración: Mayo de 2004.







## **1. ÍNDICE**

1. Índice.	1
2. Presentación.	3
3. Objetivos del Manual de Servicios.	5
4. Rumbo de Gobierno.	7
5. Políticas Generales.	9
6. Inventario de Servicios.	11
7. Descripción de los Servicios.	13
8. Directorio.	25
9. Glosario.	27
10. Anexos.	31
11. Autorizaciones	33





## **2. PRESENTACIÓN**

La clara y precisa coordinación entre los responsables de otorgar los servicios y los usuarios de los mismos es imprescindible para asegurar que el servicio satisfaga las expectativas.

El manual de servicios es un instrumento que facilita la descripción clara de los servicios sustantivos que proporciona la dependencia, los requisitos para otorgarlos, los procedimientos a seguir por los usuarios para obtenerlo y la especificación de las características y estándares de calidad requeridos.

La importancia del Manual de Servicios para la Secretaría de Promoción Económica radica en la trascendencia de la información proporcionada al usuario para que éste conozca los requisitos, el procedimiento, el tiempo de respuesta, los horarios de atención y las características de cada uno de los servicios que proporciona esta dependencia a los jaliscienses que requieran solucionar alguna necesidad.





### **3. OBJETIVOS DEL MANUAL**

El Manual de Servicios en su calidad de instrumento administrativo, tiene los siguientes objetivos

- ✍ Describir los servicios vitales de la dependencia especificando sus estándares de calidad, así como difundirlos entre la población en general.
- ✍ Proporcionar a las áreas encargadas de atender al público un documento que sirva de guía para informar y orientar correcta y oportunamente a los usuarios de los servicios.
- ✍ Extractar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones que se desarrollan en el proceso de otorgar los servicios.
- ✍ Delimitar las responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de los servicios.
- ✍ Definir los estándares de calidad de los procesos de trabajo.
- ✍ Establecer las políticas y lineamientos generales que deberán observarse al otorgar los servicios.







## 4. RUMBO DE GOBIERNO.

La presente administración se ha planteado cinco compromisos básicos en los que habrá de presentar resultados en el corto, mediano y largo plazo. Estos cinco compromisos son:

- ✍ Promover un desarrollo humano para todos los jaliscienses.
- ✍ Impulsar en Estado con oportunidades para todos.
- ✍ Consolidar un desarrollo regional equilibrado y sustentable.
- ✍ Asumir junto con la sociedad un combate frontal a la delincuencia.
- ✍ Garantizar un ejercicio de gobierno cercano y transparente.

Para avanzar hacia este rumbo como sociedad y como Gobierno, es necesario asegurar que los avances y progresos que van alcanzándose en todos los frentes no se pierdan; crear las instancias, mecanismos y fórmulas para consolidar experiencias y capitalizar aprendizajes y consolidar las plataformas sucesivas para un desarrollo sostenido y auténtico progreso ascendente; bajo los siguientes principios, compromisos y fines:

PRINCIPIOS	
1. <i>Una gestión compartida</i>	11. <i>Desarrollo regional efectivo</i>
2. <i>La corresponsabilidad en los quehaceres comunes</i>	12. <i>Municipios fuertes</i>
3. <i>Un gobierno innovador, promotor y sensible</i>	13. <i>Desterrar la impunidad</i>
4. <i>Un gobierno que informe</i>	14. <i>Enriquecer su capital social</i>
5. <i>Una administración profesional y honesta</i>	15. <i>Alcanzar una productividad social y estructural</i>
6. <i>Políticas públicas pertinentes</i>	16. <i>Lograr la sustentabilidad del Desarrollo</i>
7. <i>La equidad social</i>	17. <i>Impulsar un mejor modelo federalista</i>
8. <i>Una sociedad incluyente y una convivencia plural</i>	18. <i>Lograr una economía equilibrada y diversificada</i>
9. <i>Un Desarrollo con calidad</i>	19. <i>Aprovechar las oportunidades de un mundo abierto y competitivo</i>
10. <i>Un Jalisco más descentralizado</i>	





## **5. POLÍTICAS GENERALES.**

1. Los servicios que proporciona la Secretaría de Promoción Económica serán gratuitos y estarán encaminados a reducir los trámites vigentes
2. Se tomarán en consideración solo aquellos proyectos que después de su validación hayan resultado viables
3. Los servicios que proporciona la Secretaría de Promoción Económica deberán estar orientados al desarrollo económico del Estado
4. En los casos en los que el usuario no cuente con un proyecto elaborado, de le deberá vincular con un consultor externo para que éste lo elabore





## **6. INVENTARIO DE SERVICIOS.**

<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SERVICIO</b>	<b>PÁGINA</b>	<b>USUARIO</b>
Dirección General de Promoción Regional	Promoción Regional	Vinculación	17	Público en general
Dirección General de Mejora Regulatoria	Promoción Regional	Ventanilla Única de Gestión y Orientación de Trámites Empresariales	23	Empresarios y ciudadanía en general con interés en iniciar una empresa o regularizar su negocio





## **7. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.**







## **DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN REGIONAL**

Fecha de elaboración: Mayo de 2004.







## VINCULACIÓN

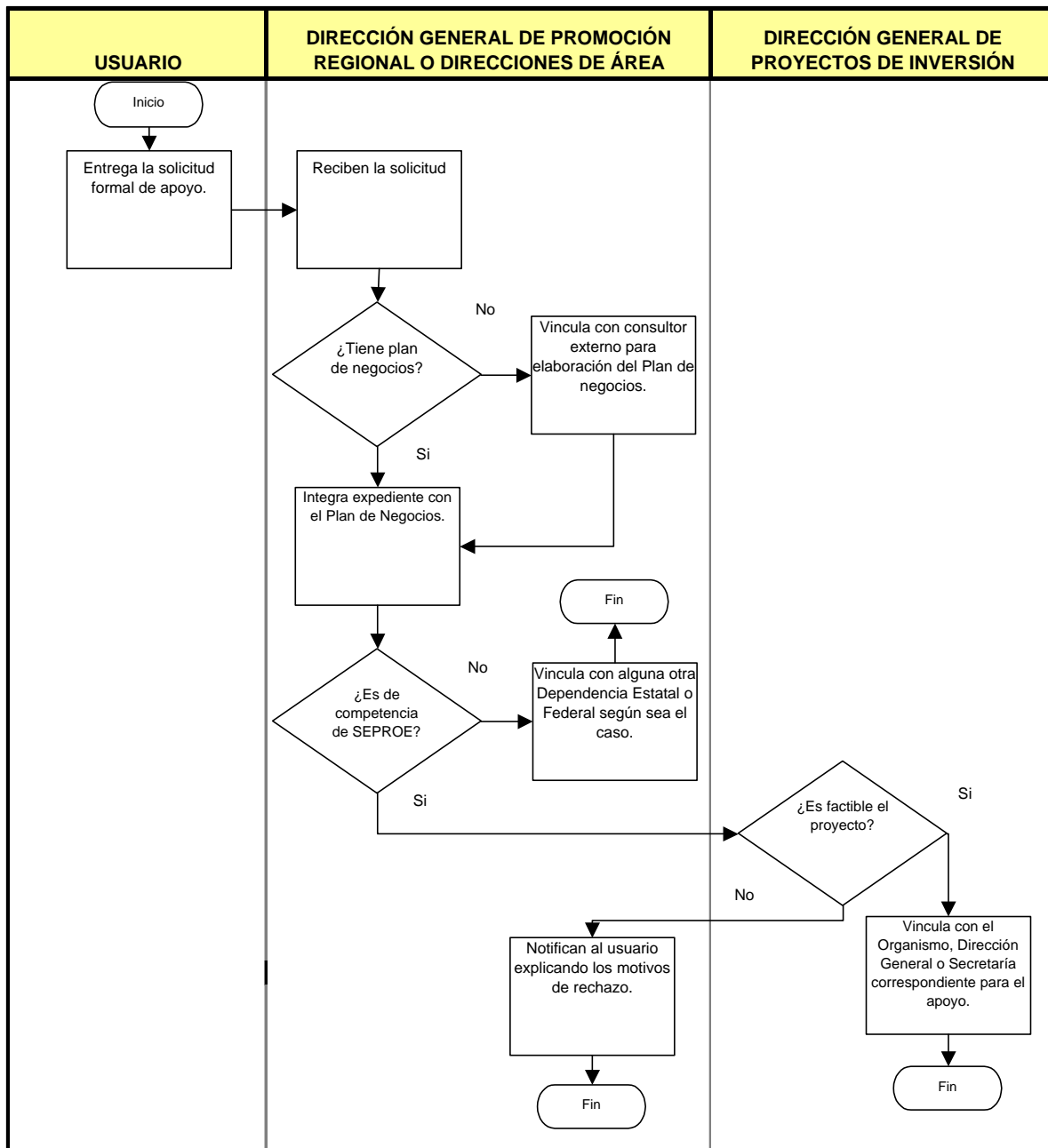
### A. DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> Vinculación	
<b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b> Dirección General de Promoción Regional	
<b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:</b> Ser vínculo directo de la SEPROE en las doce regiones del Estado con los actores socioeconómicos con la finalidad de promocionar los proyectos productivos de éstas.	
<b>USUARIOS:</b> Público en general.	
<b>ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO:</b> Dirección General de Promoción Regional y sus Direcciones de Área	
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Presentar una solicitud formal de apoyo (oficio),</li><li>2. Presentar una propuesta viable tras su revisión técnica.</li><li>3. La propuesta debe corresponder al área de competencia de la SEPROE.</li></ol>	
<b>PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. El usuario entrega la solicitud formal de apoyo (oficio) en las oficinas centrales o regionales de la Secretaría de Promoción Económica, según sea el caso.</li><li>2. La Dirección General de Promoción Regional o sus Direcciones de Área respectivas, reciben la solicitud y se evalúa.</li><li>3. Si la propuesta evaluada no cuenta con Plan de negocios no procede, por lo que se vincula al usuario con algún consultor externo para su elaboración.</li><li>4. Si la propuesta cuenta con plan de negocios se Integra un expediente con una copia del mismo.</li><li>5. Si el proyecto no es de competencia de la SEPROE, se vincula con otra dependencia estatal o federal.</li><li>6. Si el proyecto es de competencia de la SEPROE se deriva a la Dirección General de Proyectos de Inversión e Infraestructura para la validación de su factibilidad o con la Coordinación de Vinculación Programática para su vinculación con algún consultor externo.</li><li>7. Si no procede, la Dirección General de Promoción Regional o sus Direcciones de Área respectivas le notifican al usuario explicando los motivos de rechazo.</li><li>8. Si es viable, el proyecto es vinculado con el Organismo, Dirección General o Secretarías correspondiente para recibir apoyo.</li></ol>	
<b>CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:</b> Es gratuito y confidencial.	
<b>TIEMPO PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO:</b>	Dependiendo de la complejidad del caso y contar con un expediente completo.
<b>HORARIO:</b> De 9:00 a 17:00 hrs.	
<b>RESULTADO ESPERADO:</b> Orientar al usuario para que tenga acceso a los apoyos que otorga la SEPROE.	



## B. FLUJOGRAMA.

<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>	Vinculación
<b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>	Dirección General de Promoción Regional





## **DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA**

Fecha de elaboración: Mayo de 2004.







## INSTALACIÓN DE NUEVAS EMPRESAS Y REGULARIZACIÓN.

### A. DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>	Ventanilla Única de Gestión y Orientación de Trámites Empresariales.
<b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>	Dirección General de Mejora Regulatoria Dirección de Área Registro Único de Trámites
<b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:</b>	Asesoría, orientación, gestión y seguimiento particularizado de trámites ante autoridades municipales, estatales y federales sin importar el tamaño de la inversión
<b>USUARIOS:</b>	Empresarios y ciudadanía en general con interés en iniciar una empresa o regularizar su negocio.
<b>ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO:</b>	Dirección General de Mejora Regulatoria Dirección de Registro Único de Trámites
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Solicitar información vía telefónica o acudir al Ventanilla Única de Gestión y Orientación personalmente o vía telefónica.</li><li>2. Presentar la documentación requerida para el trámite específico del servicio solicitado.</li><li>3. Acudir a las citas que le sean establecidas para el seguimiento de su trámite.</li></ol>
<b>PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Las personas interesadas en recibir asesoría para iniciar una de nueva empresa o regularizarla, se comunican telefónicamente a la Ventanilla Única de Gestión y Orientación y solicita información sobre el trámite que pretenden realizar.</li><li>2. Recibe vía telefónica la información solicitada, si resolvió sus dudas y no desea mas información, concluye su trámite.</li><li>3. En caso de requerir asesoría completa, solicita telefónicamente una cita con el personal de Atención al Público de la Ventanilla Única de Gestión y Orientación o con La Dirección del Registro Único de Trámites, atendiendo la documentación que debe presentar para iniciar su trámite.</li><li>4. Acude a la cita y presenta la documentación solicitada.</li><li>5. Después de la revisión documental le proporcionan instrucciones sobre el siguiente paso del trámite.</li><li>6. Recibe un número de folio que le asignan a su asunto.</li><li>7. En la fecha que le hayan citado, se presenta a la Ventanilla Única de Gestión y Orientación y le informan el avance en la gestión de su trámite.</li><li>8. En caso que la instancia o dependencia responsable de proporcionar el servicio requiera mas documentos, el personal de la Ventanilla Única de Gestión y Orientación le indicará cuales documentos deberá presentar y toma nota de la fecha de la nueva cita.</li></ol>



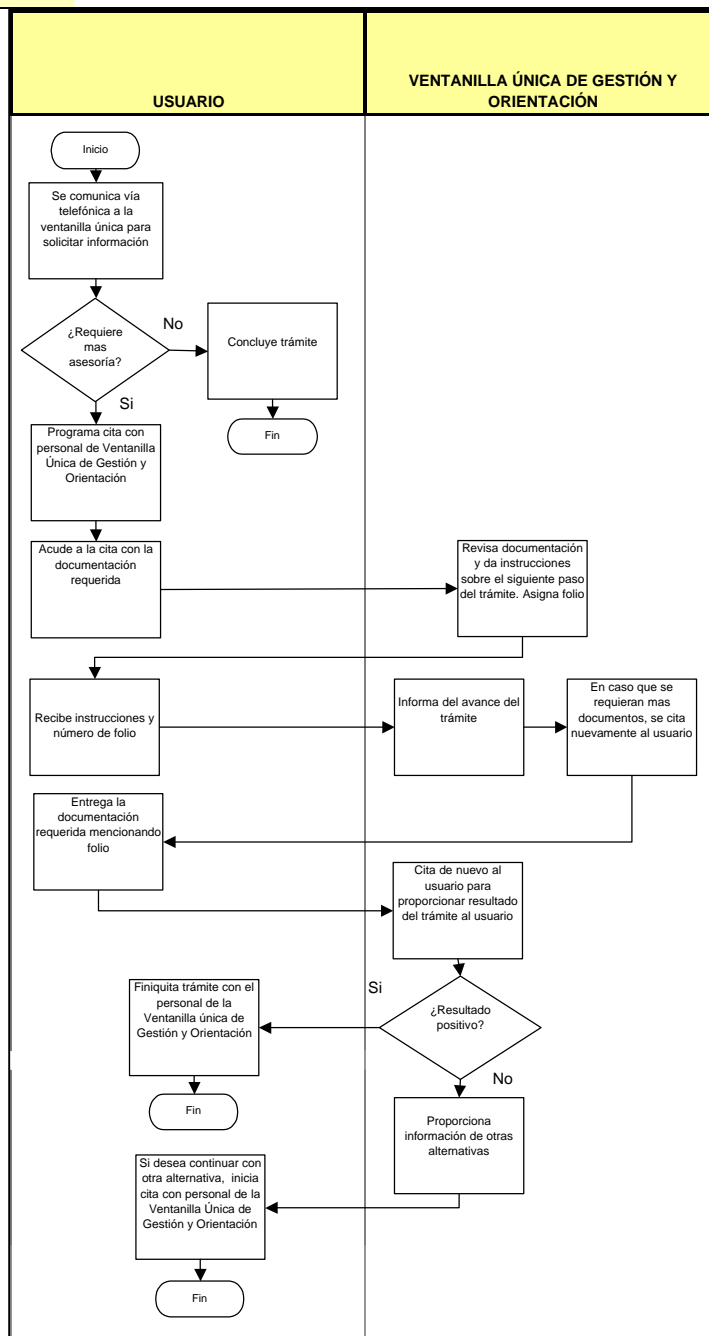
<p>9. En la fecha establecida se presenta nuevamente a la Ventanilla Única de Gestión y Orientación y entrega al personal de Atención al Público la documentación requerida, mencionando el folio que le asignaron a su trámite.</p> <p>10. Recibe información del personal de Atención al Público de la fecha en que le proporcionará información de su trámite.</p> <p>11. En la fecha convenida acude a la cita y recibe información del resultado de su trámite.</p> <p>12. Si fue positivo el resultado finiquita el trámite con el personal de Atención al Público de la Ventanilla Única de Gestión y Orientación y se da por concluido el servicio.</p> <p>13. Si el resultado fue negativo, le proporcionan información de las alternativas puede tomar para resolver su trámite.</p> <p>14. Si desea continuar recibiendo el servicio de asesoría, lo informa personal de Atención al Público y acude a las citas que le son establecidas hasta recibir una resolución que favorable o en caso contrario sea negativa y resulte inapelable, con lo cual queda concluido el trámite.</p>	
<b>CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:</b> Gratuito	
<b>TIEMPO PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO:</b>	La asesoría es inmediata, el resultado del trámite depende de la instancia a la que se recurra a solicitarlo.
<b>HORARIO:</b>	De 9:00 a 17:00 Horas, de Lunes a Viernes
<b>RESULTADO ESPERADO:</b> Mayor cantidad de nuevas empresas productivas creadas incrementando el índice de empleos.	





## B. FLUJOGRAMA.

<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>	Ventanilla Única de Gestión y Orientación de Trámites Empresariales.
<b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>	Dirección de Registro Único de Trámites







## **8. DIRECTORIO.**

<b>SERVICIOS</b>	<b>RESPONSABLE DEL SERVICIO</b>	<b>CARGO Y ÁREA</b>	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>	<b>TELÉFONO</b>
Vinculación	Lic. Adrián Ramírez Buenrostro	Director General de Promoción Regional	De Promoción Regional	36-78-20-00 Ext. 52053 y 55014
Ventanilla Única de Gestión y Orientación de Trámites Empresariales	Lic. Ernesto González Guevara	Director de Registro Único de Trámites	De Mejora Regulatoria	36-78-20-00 ext. 52070, 55009, 55073





## **GLOSARIO, ANEXOS, ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y DICTAMINACIÓN.**

Fecha de elaboración: Mayo de 2004.







## **9. GLOSARIO.**

**SEPROE**      Secretaría de Promoción Económica







## **10. ANEXOS.**





## **11. ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y DICTAMINACIÓN.**

**ELABORACIÓN Y APROBACIÓN:**  
SECRETARIO DE PROMOCIÓN ECONÓMICA

---

Lic. José Ramón Robledo Gómez

**DICTAMEN TÉCNICO:**  
SECRETARIO DE ADMINISTRACIÓN

---

Ing. Abraham Kunio González Uyeda