



DESPACHO DEL
C. GOBERNADOR



Manual de Servicios

**DESPACHO DEL GOBERNADOR
UNIDAD DE DEPENDENCIAS AUXILIARES**

ELABORÓ: DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

FECHA ELABORACIÓN: 21-SEP-2012 V. 01

FECHA ACTUALIZACIÓN: 21-SEP-2012 V. 01

CÓDIGO: DG-DA-SG-MS-01

| | | |
|-------------------------|--------------------------|-------------------|
| ELABORÓ: | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA | |
| FECHA DE ELABORACIÓN: | 21-SEP-2012 | |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 21-SEP-2012 | VERSIÓN: 01 |
| CÓDIGO: | DG-DA-SG-MS-01 | PÁGINA 2 DE 21 |

Bitácora de Revisiones:

| No. | Fecha del cambio | Referencia del punto modificado | Descripción del cambio |
|-----|------------------|---------------------------------|---|
| 01 | 21/07/2012 | Todo el documento | Se actualizó de acuerdo a las plantillas del Sistema de Gestión de la Calidad, además de modificar algunas funciones. |

| | | |
|-------------------------|--------------------------|-------------------|
| ELABORÓ: | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA | |
| FECHA DE ELABORACIÓN: | 21-SEP-2012 | |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 21-SEP-2012 | VERSIÓN: 01 |
| CÓDIGO: | DG-DA-SG-MS-01 | PÁGINA 3 DE 21 |

ÍNDICE

| | Página |
|-------------------------------------|---------------|
| 1. Introducción | 4 |
| 2. Objetivo del Manual de Servicios | 5 |
| 3. Inventario General de Servicios | 6 |
| 4. Descripción de los Servicios | 7 |
| a) Secretaría Particular | 8 |
| b) Dirección de Atención Ciudadana | 11 |
| 5. Directorio | 18 |
| 6. Anexos | 19 |
| 7. Glosario | 20 |
| 8. Autorización del Documento | 21 |

| | | |
|-------------------------|--------------------------|-------------------|
| ELABORÓ: | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA | |
| FECHA DE ELABORACIÓN: | 21-SEP-2012 | |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 21-SEP-2012 | VERSIÓN: 01 |
| CÓDIGO: | DG-DA-SG-MS-01 | PÁGINA 4 DE 21 |

1. INTRODUCCIÓN

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-ciudadanos para obtenerlo y la especificación de las características y estándares de calidad requeridos.

Da a conocer las funciones que realizan la Secretaría Privada con los ciudadanos y el Ejecutivo

| | | |
|-------------------------|--------------------------|-------------------|
| ELABORÓ: | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA | |
| FECHA DE ELABORACIÓN: | 21-SEP-2012 | |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 21-SEP-2012 | VERSIÓN: 01 |
| CÓDIGO: | DG-DA-SG-MS-01 | PÁGINA 5 DE 21 |

2. OBJETIVOS DEL MANUAL

- Describir los servicios vitales de la Dependencia especificando sus compromisos 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 compromisos de calidad de los procesos de trabajo.
- Establecer las políticas y lineamientos generales que deberán observarse al otorgar los servicios.

| | | |
|-------------------------|--------------------------|-------------------|
| ELABORÓ: | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA | |
| FECHA DE ELABORACIÓN: | 21-SEP-2012 | |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 21-SEP-2012 | VERSIÓN: 01 |
| CÓDIGO: | DG-DA-SG-MS-01 | PÁGINA 6 DE 21 |

3. INVENTARIO DE SERVICIOS

| DIRECCIÓN GENERAL | PROCESO | SERVICIO | PÁGINA | USUARIO |
|---------------------------------|--------------------|---|--------|--------------------|
| Secretaría Particular | Grupo Aéreo FENIX | Apoyo a la población civil en situaciones de emergencia | 12 | Publico en general |
| Dirección De Atención Ciudadana | Atención Ciudadana | Contacto con la ciudadanía | 15 | Ciudadanía general |
| Dirección De Atención Ciudadana | Atención Ciudadana | Asistencia En línea CHAT (Orientación y asesoría en línea a las consultas que realiza la ciudadanía a través del portal de Gobierno del Estado) | 17 | Ciudadanía general |
| Dirección de Atención Ciudadana | Atención Ciudadana | Atención Telefónica | 18 | Ciudadanía general |

| | | |
|-------------------------|--------------------------|-------------------|
| ELABORÓ: | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA | |
| FECHA DE ELABORACIÓN: | 21-SEP-2012 | |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 21-SEP-2012 | VERSIÓN: 01 |
| CÓDIGO: | DG-DA-SG-MS-01 | PÁGINA 7 DE 21 |

4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

| | | |
|-------------------------|--------------------------|-------------------|
| ELABORÓ: | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA | |
| FECHA DE ELABORACIÓN: | 21-SEP-2012 | |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 21-SEP-2012 | VERSIÓN: 01 |
| CÓDIGO: | DG-DA-SG-MS-01 | PÁGINA 8 DE 21 |

Secretaria Particular

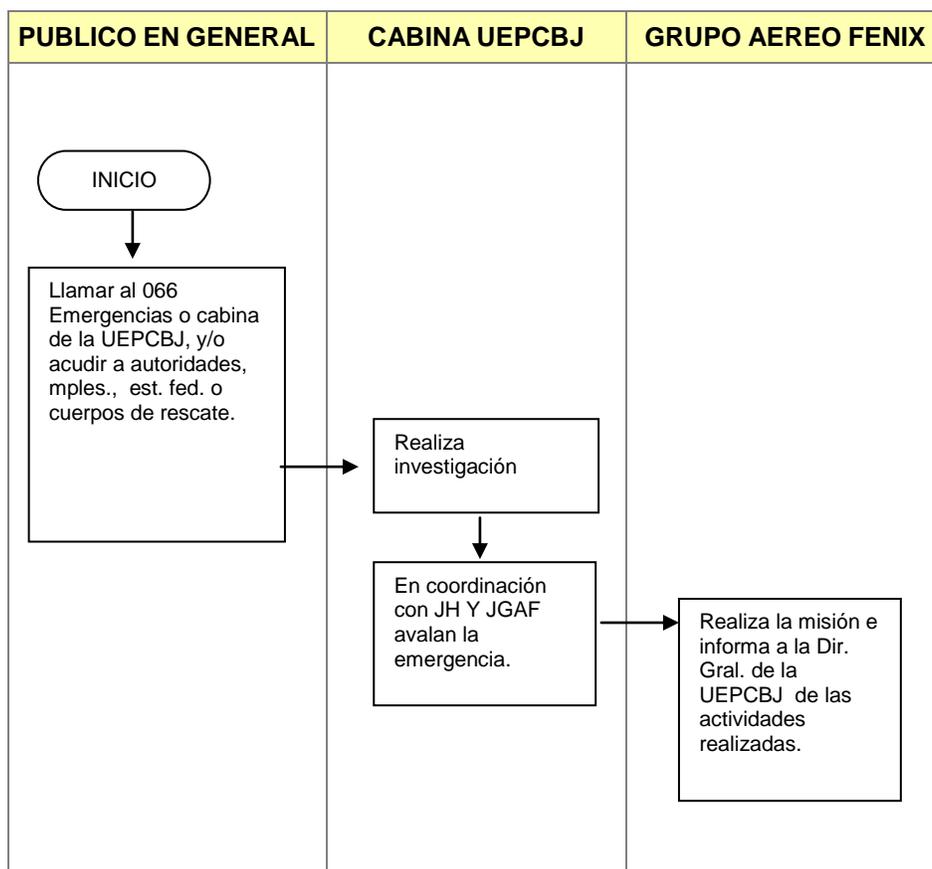
| | | |
|-------------------------|--------------------------|-------------------|
| ELABORÓ: | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA | |
| FECHA DE ELABORACIÓN: | 21-SEP-2012 | |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 21-SEP-2012 | VERSIÓN: 01 |
| CÓDIGO: | DG-DA-SG-MS-01 | PÁGINA 9 DE 21 |

DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

| | |
|---|---|
| NOMBRE DEL SERVICIO: | Apoyo a la población civil en situaciones de emergencia |
| ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO: | Grupo Aéreo Fenix |
| DOMICILIO: | Hangar 1 fila 6 Aeropuerto Internacional de Guadalajara |
| DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: | |
| <p>El proceso inicia con una llamada de emergencia a través del 066 o llamada directo a la cabina de la base de la UEPCBJ, de servicio que se proporciona es búsqueda y rescate aéreo de personas en situaciones de emergencia y transportación Aero médica, la finalidad del servicio es proveer al público en general la asistencia especializada del Grupo Aéreo Fénix.</p> | |
| VIGENCIA: | |
| <p>Permanente</p> | |
| LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO: | |
| <p>Al 066 emergencias (33) 36-75-30-60 con 10 líneas</p> | |
| REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: | |
| <p>1.- La cabina de protección civil en coordinación con la jefatura de Helicópteros y la jefatura del Grupo Aéreo Fénix deberá comprobar la necesidad de emergencia a través del 066 y/o ante una autoridad municipal, estatal, federal, o en algún cuerpo de ayuda como la cruz roja mexicana, de acuerdo al procedimiento establecido en el manual del Grupo Aéreo Fénix</p> | |

| | | |
|-------------------------|--------------------------|-----------------|
| ELABORÓ: | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA | |
| FECHA DE ELABORACIÓN: | 21-SEP-2012 | |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 21-SEP-2012 | VERSIÓN: 01 |
| CÓDIGO: | DG-DA-SG-MS-01 | PÁGINA 10 DE 21 |

PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:



COMPROMISOS DE CALIDAD:

| Características | Tiempo | Costo |
|--|----------|-----------|
| Rapidez en la atención, seguridad en la operación profesionalismo. | Variable | Sin costo |

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:

No existen debido a la complejidad en la operación de los helicópteros.

| | | |
|-------------------------|--------------------------|--------------------|
| ELABORÓ: | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA | |
| FECHA DE ELABORACIÓN: | 21-SEP-2012 | |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 21-SEP-2012 | VERSIÓN: 01 |
| CÓDIGO: | DG-DA-SG-MS-01 | PÁGINA 11 DE 21 |

Dirección de Atención Ciudadana

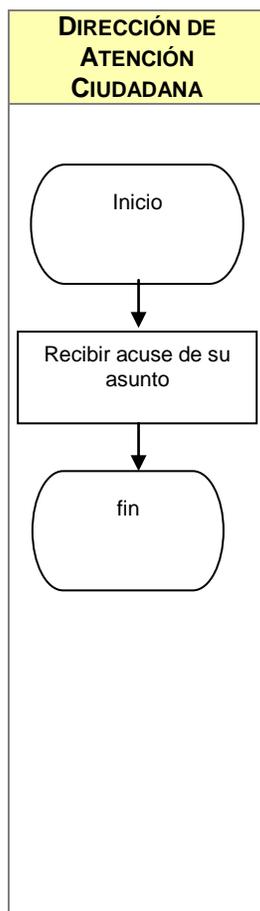
| | | |
|-------------------------|--------------------------|--------------------|
| ELABORÓ: | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA | |
| FECHA DE ELABORACIÓN: | 21-SEP-2012 | |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 21-SEP-2012 | VERSIÓN: 01 |
| CÓDIGO: | DG-DA-SG-MS-01 | PÁGINA 12 DE 21 |

DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

| | |
|---|--|
| NOMBRE DEL SERVICIO: | Contacto con la Ciudadanía |
| ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO: | Dirección de Atención Ciudadana |
| DOMICILIO: | Palacio de Gobierno, Ramón Corona N° 31, Planta baja, zona centro, Guadalajara, Jalisco, CP. 44100 |
| DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: | |
| <p>Apoyo al ciudadano que plantea al C. Gobernador del Estado alguna propuesta o necesidad individual o social. A través de esta oficina el ciudadano obtiene respuesta a su planteamiento.</p> | |
| VIGENCIA: | |
| <p>Permanente</p> | |
| LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO: | |
| <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los medios de acceso a disposición de la ciudadanía son: ➤ A través de Internet, en la sección de contacto del portal de Gobierno del Estado (www.jalisco.gob.mx) ➤ A través del correo electrónico del C. Gobernador (emilio.gonzalez@jalisco.gob.mx) ➤ A través de la Oficialía de Partes de la Secretaría Particular del C. Gobernador en Palacio de Gobierno (Ramón Corona # 31, Planta Alta, Zona Centro, Guadalajara, Jalisco), Horario de 9.00 a 17.00 hrs. ➤ A través de la Dirección de Atención Ciudadana de manera personal y mediante su Oficialía de Partes. (Ramón Corona # 31, Planta Baja, Zona Centro, Guadalajara, Jalisco, Horario de 09:00 a 17:00 horas) | |
| REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Conforme al artículo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos debe ser por escrito, de manera pacífica y respetuosa. 2. Nombre completo, domicilio, teléfono, asunto planteado y correo electrónico en caso de contar con uno. | |

| | | |
|-------------------------|--------------------------|-----------------|
| ELABORÓ: | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA | |
| FECHA DE ELABORACIÓN: | 21-SEP-2012 | |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 21-SEP-2012 | VERSIÓN: 01 |
| CÓDIGO: | DG-DA-SG-MS-01 | PÁGINA 13 DE 21 |

PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:



COMPROMISOS DE CALIDAD:

| Características | Tiempo | Costo |
|---|---|-------------------|
| 1. Registro en el sistema CASE 2. Elaboración de oficio 3. Acuse (Respuesta inmediata o informe de canalización) 4. Gestión de respuesta | 30 días – Peticiones en General 45 días – Obra pública con respuesta sujeta a las dependencias | Servicio Gratuito |

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:

En caso de no obtener acuse, el ciudadano puede acudir a la Dirección de Atención Ciudadana para que le sea proporcionado.

Si no hay respuesta en el tiempo acordado, el agente de caso reitera la petición ante la dependencia correspondiente; para el caso de asuntos turnados a dependencias estatales, el ciudadano puede solicitarla al contacto institucional.

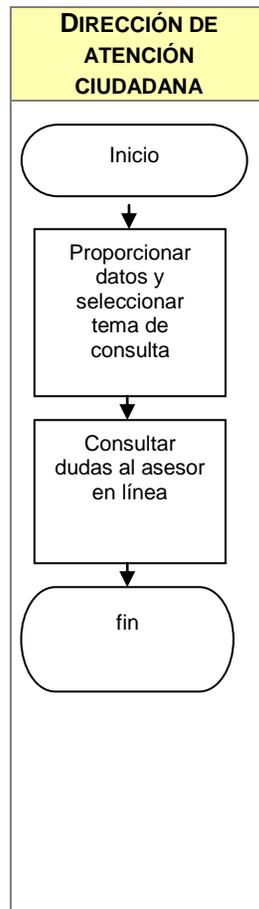
| | | |
|-------------------------|--------------------------|--------------------|
| ELABORÓ: | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA | |
| FECHA DE ELABORACIÓN: | 21-SEP-2012 | |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 21-SEP-2012 | VERSIÓN: 01 |
| CÓDIGO: | DG-DA-SG-MS-01 | PÁGINA 14 DE 21 |

DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

| | |
|---|---|
| NOMBRE DEL SERVICIO: | Asistencia en Línea (Chat) |
| ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO: | Secretaría de Administración / Atención Ciudadana |
| DOMICILIO: | Sección de Contacto en el Portal de Gobierno del Estado (Internet) http://chat.app.jalisco.gob.mx/livezilla.php |
| DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: | |
| Se brinda orientación y asesoría en línea a las consultas que realiza la ciudadanía a través del portal de Gobierno del Estado. No se considera como el inicio de una gestión. | |
| VIGENCIA: | |
| Permanente. | |
| LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO: | |
| Lunes a viernes de 9:00 a 16:00 horas desde el portal de internet | |
| REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: | |
| Acceder a la sitio en internet (http://chat.app.jalisco.gob.mx/livezilla.php), proporcionar nombre y correo electrónico, seleccionar tema a consultar, y finalmente plantear su asunto o duda. | |

| | | |
|-------------------------|--------------------------|--------------------|
| ELABORÓ: | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA | |
| FECHA DE ELABORACIÓN: | 21-SEP-2012 | |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 21-SEP-2012 | VERSIÓN: 01 |
| CÓDIGO: | DG-DA-SG-MS-01 | PÁGINA 15 DE 21 |

PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:



COMPROMISOS DE CALIDAD:

| Características | Tiempo | Costo |
|--|--------------------|-------------------|
| Amabilidad Atención personalizada Economía de procesos en futuros trámites | Atención inmediata | Servicio Gratuito |

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:

Corresponde al dueño del proceso (Secretaría de Administración)

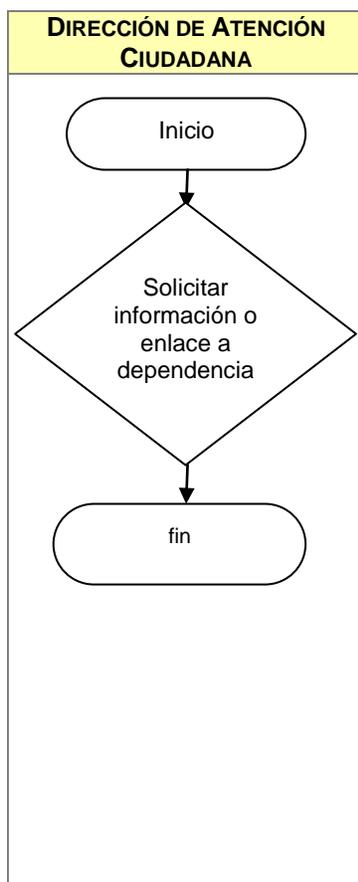
| | | |
|-------------------------|--------------------------|--------------------|
| ELABORÓ: | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA | |
| FECHA DE ELABORACIÓN: | 21-SEP-2012 | |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 21-SEP-2012 | VERSIÓN: 01 |
| CÓDIGO: | DG-DA-SG-MS-01 | PÁGINA 16 DE 21 |

DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

| | | |
|--|---|--|
| NOMBRE DEL SERVICIO: | Atención Telefónica | |
| ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO: | Dirección de Atención Ciudadana | |
| DOMICILIO: | Ramón Corona # 31, Planta Baja, Zona Centro, Guadalajara, Jalisco, Horario de 09:00 a 17:00 horas | |
| DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: | | |
| Se brinda orientación telefónica y/o enlace a las dependencias que requiera el ciudadano. | | |
| VIGENCIA: | | |
| Permanente | | |
| LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO: | | |
| Líneas: 01 800 96 220 00 Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 hrs. 36681800 36681804 | | |
| REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: | | |
| Realizar la llamada telefónica en el horario señalado. | | |

| | | |
|-------------------------|--------------------------|--------------------|
| ELABORÓ: | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA | |
| FECHA DE ELABORACIÓN: | 21-SEP-2012 | |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 21-SEP-2012 | VERSIÓN: 01 |
| CÓDIGO: | DG-DA-SG-MS-01 | PÁGINA 17 DE 21 |

PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:



COMPROMISOS DE CALIDAD:

| Características | Tiempo | Costo |
|--|------------|-------------------|
| Amabilidad Atención personalizada Economía de procesos en futuros trámites | Permanente | Atención gratuita |

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:

No existen

| | | |
|-------------------------|--------------------------|-----------------|
| ELABORÓ: | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA | |
| FECHA DE ELABORACIÓN: | 21-SEP-2012 | |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 21-SEP-2012 | VERSIÓN: 01 |
| CÓDIGO: | DG-DA-SG-MS-01 | PÁGINA 18 DE 21 |

5. DIRECTORIO DE LOS SERVICIOS

| SERVICIOS | RESPONSABLE DEL SERVICIO | CARGO Y ÁREA | DIRECCIÓN GENERAL | TELÉFONO |
|---|----------------------------------|---|--|---|
| Atención a asuntos privados. | Lic. Gabriel Alberto Leal Gudiño | Secretario Privado, Secretaría Privada | Palacio de Gobierno Av. Corona No. 31 Zona Centro 44100, Guadalajara, Jal. | 36 68 18 38 |
| Apoyo a la Población Civil en situaciones de emergencia. | Grupo Aéreo Fénix | Unidad de Transportes de Aéreos del Gobierno de Jalisco y la UEPCBJ | Secretaría Particular del C. Gobernador y la Dir. Gral. de la UEPCBJ | 066 Emergencias (33) 36-75-30-60 CON 10 Líneas |
| Centro de Atención y Seguimiento de Asuntos Dirigidos al C. Gobernador (CASE) | Lic. Claudia Flores Vera | Coordinadora de Atención, Análisis Y Demanda Ciudadana CASE | Dirección de Atención Ciudadana | 36.68.18.32 |
| Asistencia En línea CHAT (Orientación y asesoría en línea a las consultas que realiza la ciudadanía a través del portal de Gobierno del Estado) | Agentes de Caso | CASE | Dirección de Atención Ciudadana | http://chat.app.jalisco.gob.mx/livezilla.php |
| Atención Telefónica | Guadalupe Cordero | Analista Dirección de Atención Ciudadana | Dirección de Atención Ciudadana | 018009622000 36.68.18.00 36.68.18.04 |

| | | |
|-------------------------|--------------------------|--------------------|
| ELABORÓ: | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA | |
| FECHA DE ELABORACIÓN: | 21-SEP-2012 | |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 21-SEP-2012 | VERSIÓN: 01 |
| CÓDIGO: | DG-DA-SG-MS-01 | PÁGINA 19 DE 21 |

6. ANEXOS

ACUSE DE RECIBO PARA EL CIUDADANO



GOBIERNO DE JALISCO
PODER EJECUTIVO
DESPACHO DEL C. GOBERNADOR

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA
CENTRO DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE ASUNTOS DIRIGIDOS AL C. GOBERNADOR

No. de CASE: 0000
00/00/2011
Carácter: Ordinario

Nombre del Ciudadano
Domicilio
PRESENTE

Sirva el presente para enviarle un cordial saludo, al tiempo que acuso recibo de su amable asunto dirigido al C. Emilio González Márquez, Gobernador Constitucional del Estado, mediante el cual:

Detalle del Asunto

Sin más por el momento, quedo de Usted.

| | | |
|-------------------------|--------------------------|--------------------|
| ELABORÓ: | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA | |
| FECHA DE ELABORACIÓN: | 21-SEP-2012 | |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 21-SEP-2012 | VERSIÓN: 01 |
| CÓDIGO: | DG-DA-SG-MS-01 | PÁGINA 20 DE 21 |

1. GLOSARIO

| | |
|---|--|
| Agente | Servidor Público de la Dirección de Atención Ciudadana encargado de analizar una petición, proponer su seguimiento, elaborar la documentación y solicitar la autorización. |
| CASE | Centro para la Atención y Seguimiento de los Asuntos dirigidos al C. Gobernador |
| Canalizar | Turnar al área correspondiente |
| Demanda ciudadana | Las necesidades que la población le plantea al Titular del Ejecutivo del Estado para su atención. |
| Digitalización | Conversión de los expedientes a formato electrónico. |
| Enlace | Es el servidor público que al interior de su dependencia, se encarga de los asuntos gestionados a través del Sistema CASE |
| Gestión administrativa | Etapas en la que interviene la dependencia competente que emite la respuesta al ciudadano. |
| Gestión de respuesta | Una vez vencido el término, se hace contacto con el enlace y se documenta la respuesta |
| Grupo Aéreo FENIX | Unidad especializada en transportación aerodinámica, búsquedas y rescate aéreo con la utilización de helicópteros de la unidad de transportes aéreos del Gobierno del Estado, dicha unidad esta compuesta por tripulación de vuelo dependiente de la Secretaría Particular del C. Gobernador y la tripulación médica y de rescate dependiente de la UEPCBJ |
| JH | Jefatura de Helicópteros |
| JGAF | Jefe del Grupo Aéreo Fénix |
| Petición | Asunto que en lo particular los ciudadanos le exponen al Titular del Ejecutivo del Estado para su atención. |
| Sistema CASE | Instrumento de registro y control de las demandas ciudadanas, que opera a través de una página web, a la cual tiene acceso el Agente y el Enlace. |
| Unidad Estatal de Protección Civil y Bomberos de Jalisco | Organismo Público descentralizado del Gobierno del Estado de Jalisco, dedicado a salvaguardar la vida de las personas con acciones de prevención auxilio y recuperación ante fenómenos perturbadores de naturaleza o generados por la mano del hombre |
| UEPCBJ | Unidad Estatal De Protección Civil Y Bomberos De Jalisco |

| | | |
|-------------------------|--------------------------|--------------------|
| ELABORÓ: | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA | |
| FECHA DE ELABORACIÓN: | 21-SEP-2012 | |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 21-SEP-2012 | VERSIÓN: 01 |
| CÓDIGO: | DG-DA-SG-MS-01 | PÁGINA 21 DE 21 |

2. AUTORIZACIÓN DE DOCUMENTO

| Elaboró: | Revisó: | Aprobó: |
|---|---|---|
| <hr/> Lic. Joaquín Gallegos Tejeda Director Administrativo | <hr/> Lic. Raúl Monjarás Hernández Secretario Particular | <hr/> CP. José Ricardo Serrano Leyzaola Secretario de Administración |

La Secretaría de Administración certifica que el presente manual se ajusta a las políticas establecidas en las guías técnicas emídas previamente por la misma dependencia, quedando validada para su publicación por los medios electrónicos en términos del Acuerdo Gubernamental DIGELAG/ACU/028/2007.