



GOBIERNO DE JALISCO
PODER EJECUTIVO

FIDEICOMISO PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL PROGRAMA DE DESARROLLO RURAL

MANUAL DE SERVICIOS

Fecha de elaboración: 30 de Marzo del 2009.





1. ÍNDICE

1. Índice.	3
2. Presentación.	5
3. Objetivos del Manual de Servicios.	7
4. Rumbo de Gobierno.	9
5. Políticas Generales.	11
6. Inventario de Servicios.	13
7. Descripción de los Servicios.	15
8. Directorio.	30
9. Glosario.	33
10. Anexos.	35
11. Autorizaciones	36





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 el organismo, los requisitos para otorgarlos, los procedimientos a seguir por los usuarios para obtenerlo y la especificación de las características y estándares de calidad requeridos.

El documentar los servicios prestados en el Fideicomiso Para la Administración del Programa de Desarrollo Forestal, garantiza una atención de manera estructurada y transparente para los usuarios, además de mantener una congruencia significativa entre los servicios prestados y los resultados esperados acordes con los compromisos del Ejecutivo de Gobierno.





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

En el Estado de Jalisco aspiramos a ser un gobierno líder en prosperidad a nivel mundial, con vocación clara y compartida, con mejores oportunidades de desarrollo y calidad de vida. Pretendemos eliminar la pobreza extrema y propiciar a que todos los habitantes tengan oportunidades de ingresos suficientes para una vida digna, con educación, salud, seguridad y vivienda en cada región de la entidad, donde las familias convivan con alegría en un clima de respeto al medio ambiente, con equidad y alta participación ciudadana.

Valores y Principios Compartido

Estableceremos y restableceremos cuantas veces sea necesario, los mecanismos que privilegien el diálogo, la **libertad** de expresión y la comunicación oportuna, completa, transparente y veraz.

Trabajaremos de la mano ciudadanía y gobierno para brindar certidumbre, **honestidad**, equidad y eficiencia en la aplicación del derecho, la justicia y el ejercicio de los recursos de la sociedad.

Desarrollaremos nuestro trabajo bien, a la primera, haciéndolo con **calidad**, calidez **humana** y disciplina.

Realizaremos todas y cada una de las acciones de gobierno y sociedad con verdadero **espíritu de servicio**.

Procuraremos en nuestro entorno, generar una ambiente de unidad, donde se respire

el optimismo, la concordia, el **entusiasmo** y la alegría de trabajar para el bien común y de convivir como una gran familia.

Orientaremos nuestros esfuerzos con **perseverancia** hacia el cumplimiento de los más altos anhelos y propósitos comunes, privilegiando la cultura de la prevención y la planeación.

Partiremos del **respeto** a la dignidad, la confianza en las personas y la credibilidad en nuestras instituciones, como principio fundamental de la relación humana y de las interacciones entre sociedad y gobierno.

Trabajaremos en equipo con **tolerancia**, propiciando la multidisciplinariedad, la creatividad y la sinergia grupal, sin menoscabo de nuestras iniciativas individuales.

Ejes Estratégicos y Propósitos Generales del Desarrollo

Empleo y Crecimiento

Lograr que las familias de Jalisco alcancen un mayor poder adquisitivo a través del desarrollo económico del estado, la creación y fortalecimiento de cadenas de valor, la generación de más empleos mejor remunerados y de oportunidades de crecimiento para todos.

Desarrollo Social

Lograr el desarrollo integral de todos los jaliscienses para vivir en un ambiente digno y estimulante a través del fortalecimiento del capital humano y el incremento del patrimonio natural, cultural y social.

Respeto y Justicia

Garantizar, con la participación de la sociedad, un entorno seguro para la vida, la propiedad y la movilidad de las personas y bienes, así como también generarles mayor certeza y seguridad jurídica.

Buen Gobierno

Contar con un gobierno eficiente, profesional, transparente y honesto, que rinda cuentas y actúe de acuerdo con la voluntad ciudadana.





5. POLÍTICAS GENERALES.

1. Los servicios brindados por Fiprodefo, deben de apegarse estrictamente a las funciones y atribuciones que los ordenamientos jurídicos les otorguen.
2. Los responsables de todas las áreas deben de tener una actitud de disponibilidad y servicio.
3. Cada trámite señalado en este manual, ofrece información clara y precisa, sobre el tiempo máximo de respuesta al usuario.
4. Se deberá cumplir con los requisitos de cada servicio que ofrece Fiprodefo.
5. El horario de atención al público se proporcionara de acuerdo a lo especificado en cada servicio.
6. Cualquier ciudadano puede presentar su queja sobre actividades que dañen o pongan en riesgo los recursos naturales.
7. Ante cualquier irregularidad, los usuarios de los servicios podrán presentar su queja a los teléfonos (0133) 31620565 y (0133) 31620567





6. INVENTARIO DE SERVICIOS.

DIRECCIÓN GENERAL	PROCESO	SERVICIO	PAGINA	USUARIO
GERENTE	FORESTAL	Asesoría y Consulta de Información Geomática	17	Dependencias gubernamentales, ejidos, comunidades rurales
		Asesoría e Información de Productos Maderables y no Maderables	19	Organizaciones de productores legalmente constituidos y que presenten ante - proyecto elaborado
		Preparación y Evaluación de Proyectos de Inversión Forestal	21	Órganos de gobierno, comunidades, ejidos, organizaciones de productores
		Plantaciones Forestales Comerciales	23	Comunidades, ejidatarios, pequeños propietarios, asociaciones, ejidos



7. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.

GERENCIA

Fecha de elaboración: Marzo de 2009.





Asesoría y Consulta de Información Geomática

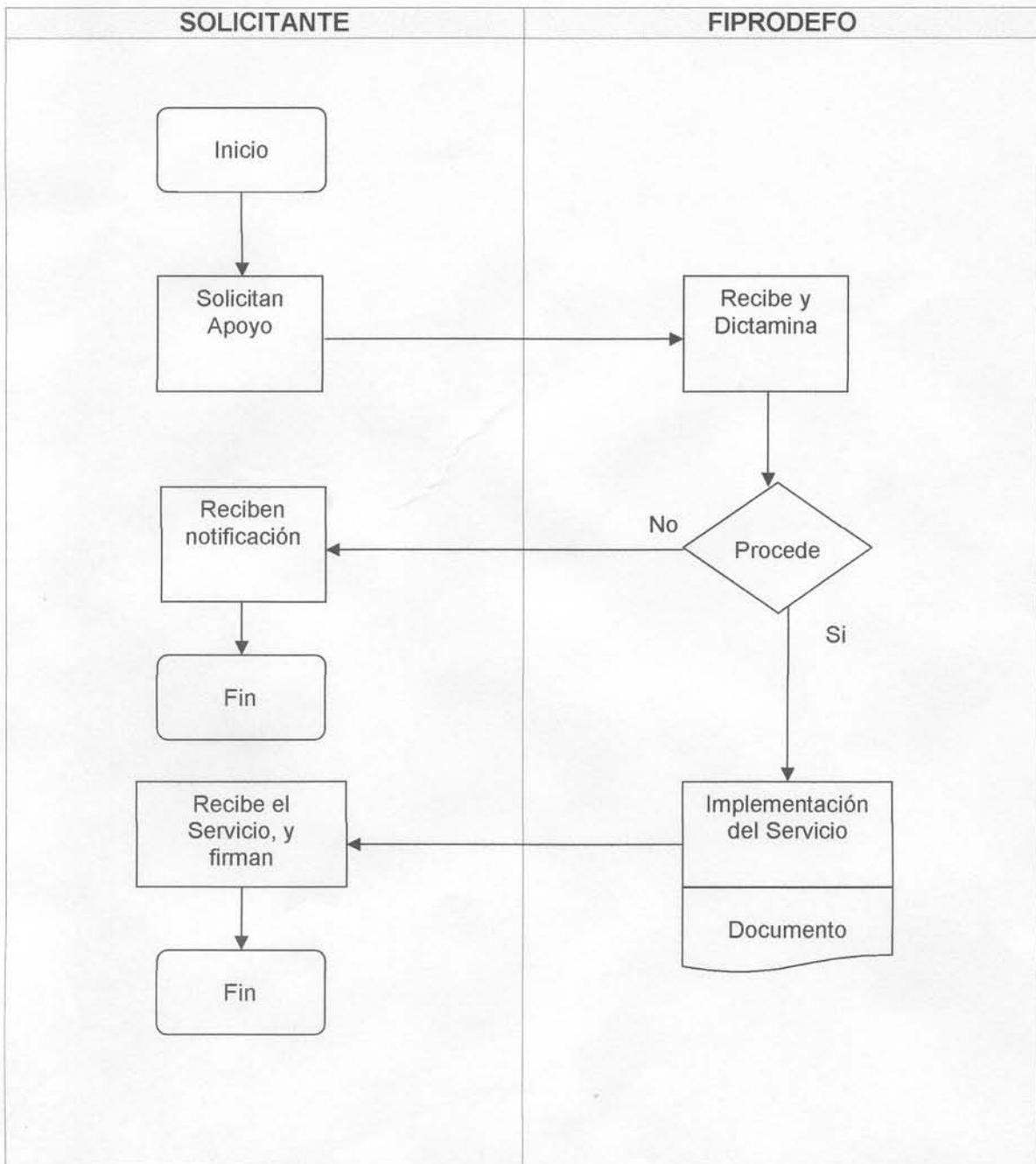
A. DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

NOMBRE DEL SERVICIO: Asesoría y Consulta de Información Geomática.
ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO: Coordinación Técnica.
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO: Al usuario se le proporciona información procesada basada en imágenes satelitales en las cuales se combinan factores de suelo, cobertura vegetal, clima, topografía del estado de Jalisco.
USUARIOS: Dependencias gubernamentales, ejidos, comunidades rurales y ONG.
ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO: Gerencia y Coordinación Técnica.
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Presentar por escrito a la Gerencia de Fiprodefo solicitud del servicio indicando cual es el uso que se dará a la información solicitada.
PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO: <ol style="list-style-type: none">1. El solicitante entrega petición al C. Gerente de Fiprodefo.2. La Gerencia recibe y autoriza el servicio.3. La Coordinación Técnica, evalúa e implementa la prestación del servicio.4. Geomática procesa la información según alcance indicado.5. El solicitante firma y recibe el servicio.
CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO: <ul style="list-style-type: none">➤ El trámite lo puede realizar cualquier persona.➤ Costo de la papelería conforme Ley de Ingresos del Estado vigente, cobertura estatal, trámite simplificado, puede solicitarse por vía electrónica, fax (la solicitud "Formato FIP. 01") deberá contener nombre, firma, numero de teléfono, domicilio), Así mismo, la solicitud se puede entregar en persona en las instalaciones de Fiprodefo o con el personal autorizado en las visitas de campo.➤ El servicio técnico es sin ningún costo para el solicitante.➤ La respuesta se entrega del servicio se entrega por escrito.
TIEMPO PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO: De una a dos semanas
HORARIO: De 9:00a 17:00 horas de lunes a viernes.
RESULTADO ESPERADO: Contribuir en la solución científica en proyectos forestales, agronómicos, de administración de recursos naturales, planificación territorial y análisis ambiental.



B. FLUJOGRAMA.

NOMBRE DEL SERVICIO:	Asesoría y Consulta de Información Geomática
ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Coordinación Técnica





RESULTADO ESPERADO:

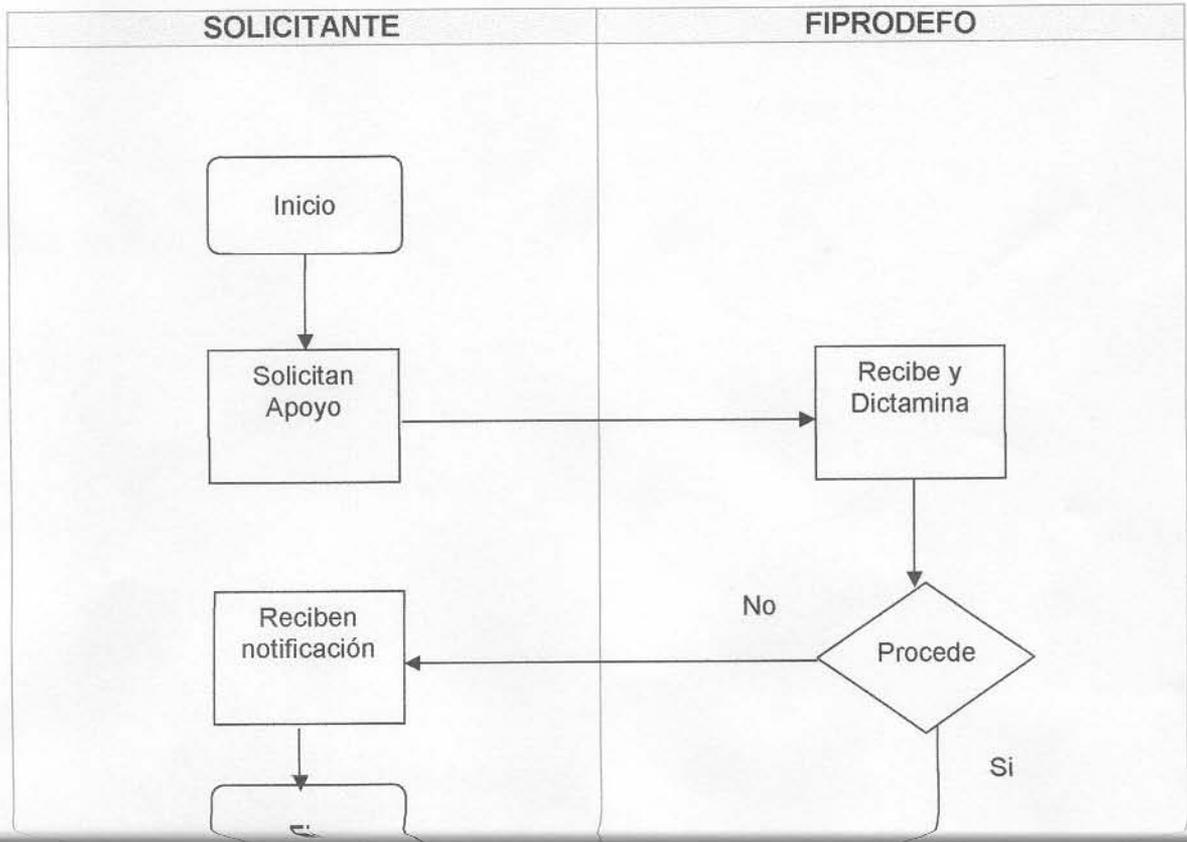
Asesorar al solicitante en materia de información comercial y técnica acerca de cultivos forestales, maderables, no maderables, biocombustibles.





B. FLUJOGRAMA.

NOMBRE DEL SERVICIO:	Asesoría e Información de Productos Maderables y no Maderables
ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Coordinación Técnica





Preparación y Evaluación de Proyectos de Inversión Forestal.

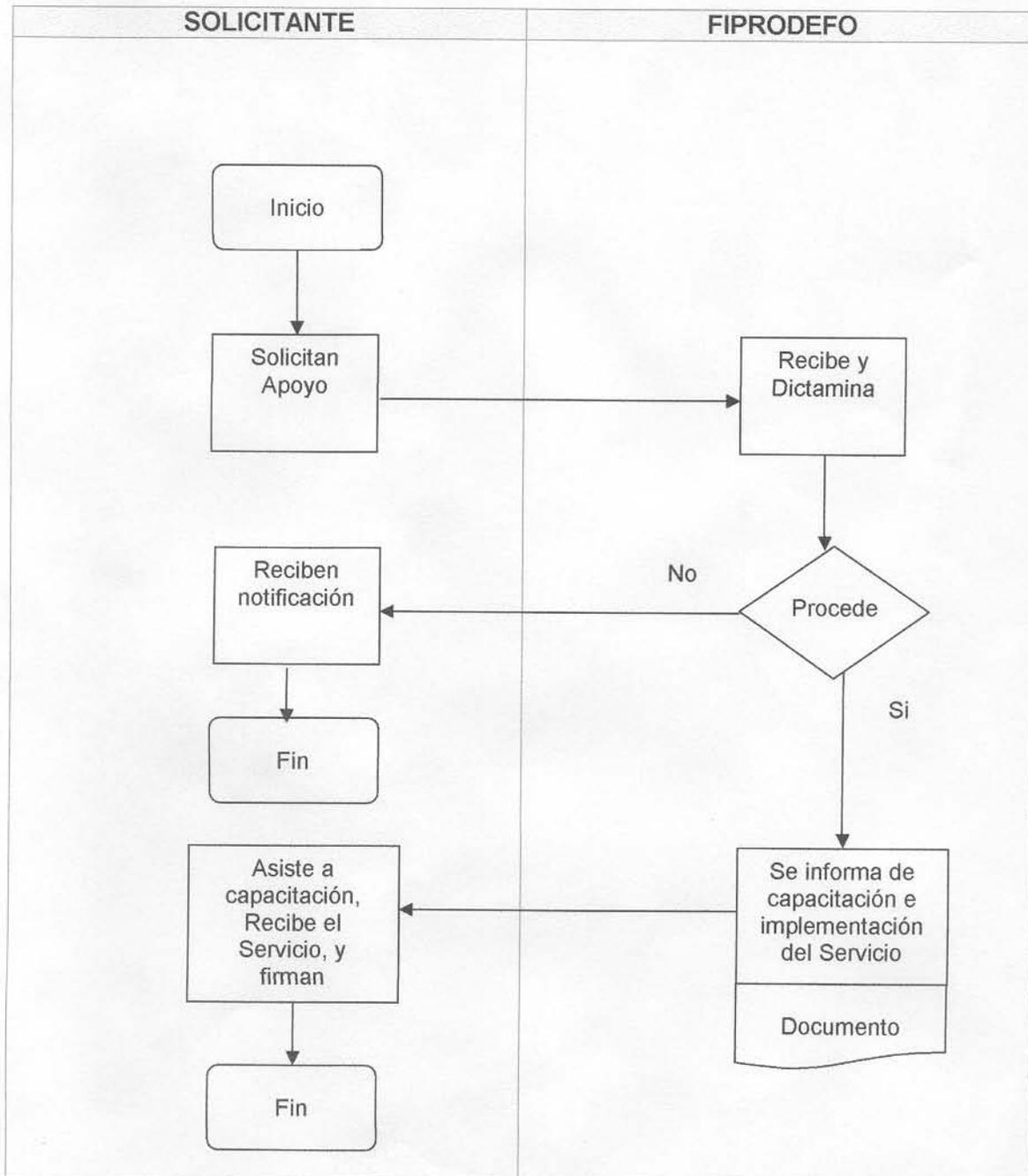
A. DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

NOMBRE DEL SERVICIO:	Preparación y Evaluación de Proyectos de Inversión Forestal.
ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Coordinación Técnica.
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:	Preparación y Evaluación de proyectos de Inversión forestal, brindando asistencia técnica.
USUARIOS:	Órganos de gobierno, comunidades, ejidos, organizaciones de productores.
ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO:	Gerencia, Coordinación Técnica, Comercialización, Plantaciones Forestales Comerciales, Proyectos Especiales y No maderables.
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:	Presentar por escrito a la Gerencia de Fiprodefo solicitud del servicio indicando cual es el objetivo del mismo.
PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:	<ol style="list-style-type: none">1. El solicitante entrega petición al C. Gerente de Fiprodefo.2. La Gerencia recibe y autoriza el servicio.3. La Coordinación Técnica, evalúa e implementa la prestación del servicio.4. El solicitante recibe información y guía de la Coordinación Técnica, Comercialización, Plantaciones Forestales Comerciales, Proyectos Especiales y No maderables.
CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:	<ul style="list-style-type: none">➤ El trámite lo puede realizar cualquier persona.➤ Costo de la papelería conforme Ley de Ingresos del Estado vigente, cobertura estatal, trámite simplificado, puede solicitarse por vía electrónica, fax (la solicitud "Formato FIP. 01") deberá contener nombre, firma, numero de teléfono, domicilio), Así mismo, la solicitud se puede entregar en persona en las instalaciones de Fiprodefo o con el personal autorizado en las visitas de campo.➤ Servicio técnico sin costo.➤ Los beneficiarios reciben capacitación teórica práctica sobre proyectos de inversión para las plantaciones forestales maderables y no maderables, Pfc's, Árboles de navidad, bambú, pita, Jatropha, higuera, vetiver, camote de monte.➤ La respuesta se entrega del servicio se entrega por escrito.
TIEMPO PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO:	De uno a tres meses dependiendo del tipo de proyecto y el alcance.



B. FLUJOGRAMA.

NOMBRE DEL SERVICIO:	Preparación y Evaluación de Proyectos de Inversión.
ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Coordinación Técnica.





PLANTACIONES FORESTALES COMERCIALES

A. DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

NOMBRE DEL SERVICIO: Plantaciones Forestales Comerciales
ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO: Coordinación Técnica.
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO: Coadyuvar e impulsar la producción de árboles naturales, brindando apoyo técnico, económico supervisión y comercialización a la industria forestal.
USUARIOS: Comunidades, ejidatarios, pequeños propietarios, asociaciones, ejidos.
ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO: Gerencia y Coordinación Técnica.
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Presentar por escrito a la Gerencia de Fiprodefo solicitud del servicio, indicando la zona para la plantación y el tamaño del predio.
PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO: <ol style="list-style-type: none">1. Preferentemente contar con apoyo económico de Conafor.2. El solicitante entrega solicitud al C. Gerente de Fiprodefo.3. La Gerencia recibe y autoriza el servicio.4. La Coordinación Técnica, evalúa e implementa la prestación del servicio.5. Se evalúa el predio objetivo por equipo de PFC.6. Se firma el convenio de adhesión.7. El solicitante asiste a capacitación.8. El solicitante recibe el servicio.
CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO: <ul style="list-style-type: none">➤ Apoyar como socio comercial al propietario que ha solicitado y obtenido por concurso un apoyo del programa de PROARBOL, mediante asesoría técnica, comercial y apoyo financiero para que pueda llevar a cabo una PFC exitosa.➤ El trámite lo puede realizar cualquier persona.➤ Costo de la papelería conforme Ley de Ingresos del Estado vigente, cobertura estatal, trámite simplificado, puede solicitarse por vía electrónica, fax (la solicitud "Formato FIP. 01") deberá contener nombre, firma, numero de teléfono, domicilio), Así mismo, la solicitud se puede entregar en persona en las instalaciones de Fiprodefo o con el personal autorizado en las visitas de campo.➤ Servicio técnico sin costo.➤ Los beneficiarios reciben capacitación teórica práctica sobre proyectos de inversión para las plantaciones forestales maderables y no maderables,



Pfc`s, Árboles de navidad, bambú, pita, Jatropha, higuera, vetiver, camote de monte.

➤ La respuesta se entrega del servicio se entrega por escrito.

TIEMPO PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO:	Tres meses dependiendo las hectáreas a cubrir.
--------------------------------------	--

HORARIO: 9:00 a 17:00 horas de lunes a viernes.

RESULTADO ESPERADO:

Generar el mayor número posible de plantas para la restauración de ecosistemas, incrementando el coeficiente forestal productivo y el mejoramiento del ambiente rural y urbano.





Pfc's, Árboles de navidad, bambú, pita, Jatropha, higuera, vetiver, camote de monte.

➤ La respuesta se entrega del servicio se entrega por escrito.

TIEMPO PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO:	Tres meses dependiendo las hectáreas a cubrir.
--------------------------------------	--

HORARIO: 9:00 a 17:00 horas de lunes a viernes.

RESULTADO ESPERADO:

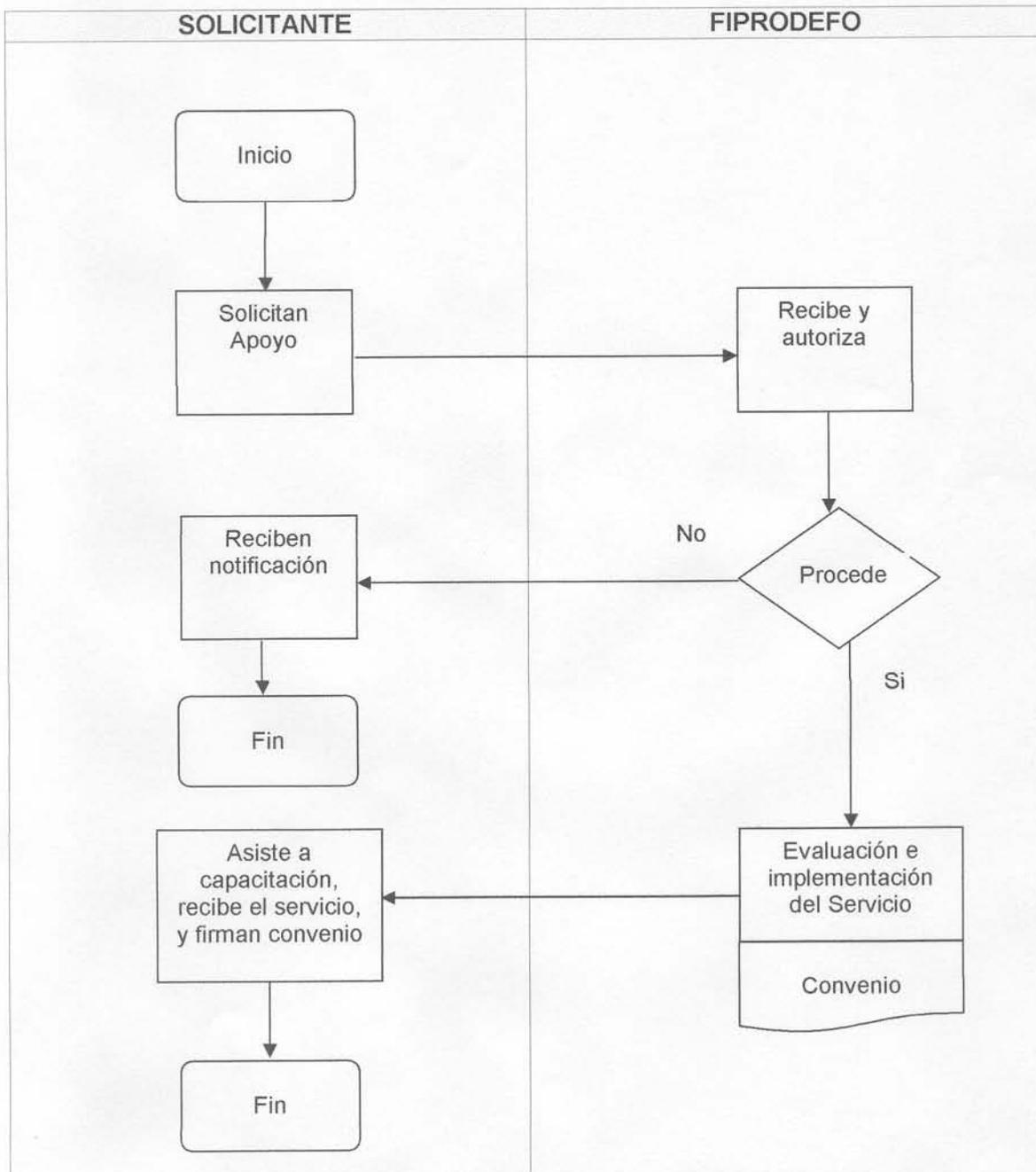
Generar el mayor número posible de plantas para la restauración de ecosistemas, incrementando el coeficiente forestal productivo y el mejoramiento del ambiente rural y urbano.





B. FLUJOGRAMA.

NOMBRE DEL SERVICIO:	Plantaciones Forestales Comerciales
ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Coordinación Técnica





8. DIRECTORIO.

SERVICIOS	RESPONSABLE DEL SERVICIO	CARGO Y ÁREA	DIRECCIÓN GENERAL	TELÉFONO
Asesoría y Consulta de Información Geomática	Ing. Pío Ernesto Ruiz Lara	Coordinador Técnico	Gerente	(0133) 3162-0567
Asesoría e Información de Productos Maderables y no Maderables	Ing. Pío Ernesto Ruiz Lara	Coordinador Técnico	Gerente	(0133) 3162-0567
Preparación y Evaluación de Proyectos de Inversión forestales	Ing. Pío Ernesto Ruiz Lara	Coordinador Técnico	Gerente	(0133) 3162-0567
Plantaciones Forestales Comerciales	Ing. Pío Ernesto Ruiz Lara	Coordinador Técnico	Gerente	(0133) 3162-0567





GLOSARIO, ANEXOS, ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y DICTAMINACIÓN.

Fecha de elaboración: Marzo del 2009.





9. GLOSARIO.

CADER	CENTRO PARA EL DESARROLLO RURAL
CONAFOR	COMISION NACIONAL FORESTAL
FIPRODEFO	FIDEICOMISO PARA LA ADMINISTRACION DEL PROGRAMA DE DESARROLLO FORESTAL
PROFEMOR	PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DE EMPRESAS Y ORGANIZACIÓN RURAL
SEDER	SECRETARIA DE DESARROLLO RURAL





10. ANEXOS.

FORMATO DE SOLICITUD DE SERVICIOS FIPRODEFO "FIP 01"

_____ a _____ de _____ de 200____
(Municipio) (Día) (Mes) (Año)

C. Andrés Zermeño Barba
Gerente Fiprodefo
Presente.

Por este medio de comunicación reciba un cordial saludo, así mismo, me permito solicitarle al FIDEICOMISO que usted dirige, el servicio que a continuación se describe:

Región: _____
Municipio: _____
Predio: _____

	Asesoría y Consulta de Información Geomática.
	Asesoría e Información de Productos Maderables y no Maderables.
	Preparación y Evaluación de Proyectos de Inversión Foresta.
	Plantaciones Forestales Comerciales.
	Otro tipo de Servicio.

Para OTRO servicio especificar: _____

Observaciones:

Nombre y Firma del Solicitante: _____
Domicilio: _____
Número de Teléfono: _____
Correo electrónico: _____



11. ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y DICTAMINACIÓN.

ELABORACIÓN Y APROBACIÓN:

GERENTE FIPRODEFO

ANDRÉS ZERMEÑO BARBA
Marzo de 2009

DICTAMEN TÉCNICO:

SECRETARIO DE ADMINISTRACIÓN



JOSÉ RICARDO SERRANO LEYZALOA
Marzo de 2009

