



# MANUAL DE SERVICIOS

---

**SECRETARIA DE TURISMO**

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA
FECHA ELABORACIÓN:	01-OCT-2012 V.01
FECHA ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012 V.01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-MS-03

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 2 DE 78

**Bitácora de Revisiones:**

No.	Fecha del cambio	Referencia del punto modificado	Descripción del cambio
01	01-Oct-2012	No aplica	Documento nuevo, conforme a disposiciones y al nuevo formato emitidos por la Secretaría de Administración.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 3 DE 78

## ÍNDICE

Índice .....	3
1. Introducción .....	4
2. Objetivos del Manual .....	5
3. Inventario de Servicios.....	6
4. Descripción de los Servicios .....	8
Despacho del Secretario.....	8
Dirección General de Planeación y Desarrollo de Destinos Turísticos .....	18
Dirección General de Promoción Turística .....	38
Dirección General de Fomento a Zonas Estratégicas.....	57
Dirección General Administrativa.....	64
5. Directorio de los Servicios .....	74
6. Anexos.....	76
7. Glosario .....	77
8. Autorización de documento .....	78

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 4 DE 78

## 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.

Para la SETUJAL es importante contar con esta herramienta para eficientar nuestras actividades, mejorar la calidad en las diferentes áreas y brindar un mejor servicio a nuestros usuarios tanto internos como externos.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 5 DE 78

## 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 GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 6 DE 78

## 3. INVENTARIO DE SERVICIOS

DIRECCIÓN GENERAL	PROCESO	SERVICIO	PÁGINA	USUARIO
Despacho del Secretario	Atención a la Ciudadanía	Recepción de Correspondencia del Despacho del Secretario	9	Ciudadanía en general, autoridades federales, prestadores de servicios turísticos, etc.
		Ejecución ruedas de prensa	12	Medios de comunicación y Prestadores de servicios turísticos y autoridades municipales.
		Gestión de entrevistas	15	
Dirección General de Planeación y Desarrollo de Destinos	Atención a municipio	Cursos de Capacitación Turística.	19	Prestadores de servicios turísticos, escuelas y Municipios del Estado
		Asesoría y Gestión para la obtención de los Distintivos "H" y "M"	22	
		Nombramiento de "Guardianes del Patrimonio Turístico"	26	
		Rehabilitación de Imagen Urbana en los Municipios Turísticos.	29	
		Coordinación y Promoción de los COPROFOTUR'S.	32	
		Desarrollo de Productos Turísticos	35	
Dirección General de Promoción Turística	Atención a prestadores de servicios turísticos	Apoyo a Municipios.	39	Turistas, prestadores de servicios turísticos y municipios.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 7 DE 78

DIRECCIÓN GENERAL	PROCESO	SERVICIO	PÁGINA	USUARIO
		Atención al Turista	42	
		Envíos a Organismos de Turismo	45	
		Atención de Solicitudes.	48	
		Recorridos gratuitos al interior del Estado	51	
		Recorridos por el centro histórico	54	
Dirección General de Fomento a Zonas Estratégicas	Atención a inversionistas	Atención a Inversionistas y proyectos turísticos privados.	58	Inversionistas, casas productoras de cine y televisión
		Atención a Filmaciones	61	
Dirección General Administrativa	Recursos	Atención a peticiones de información de transparencia	65	Ciudadanía en general y prestadores de servicios turísticos.
		Trámites a prestadores de servicios turísticos	68	
		Atención de quejas	71	

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 8 DE 78

---

## 4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

---

### Despacho del Secretario

---



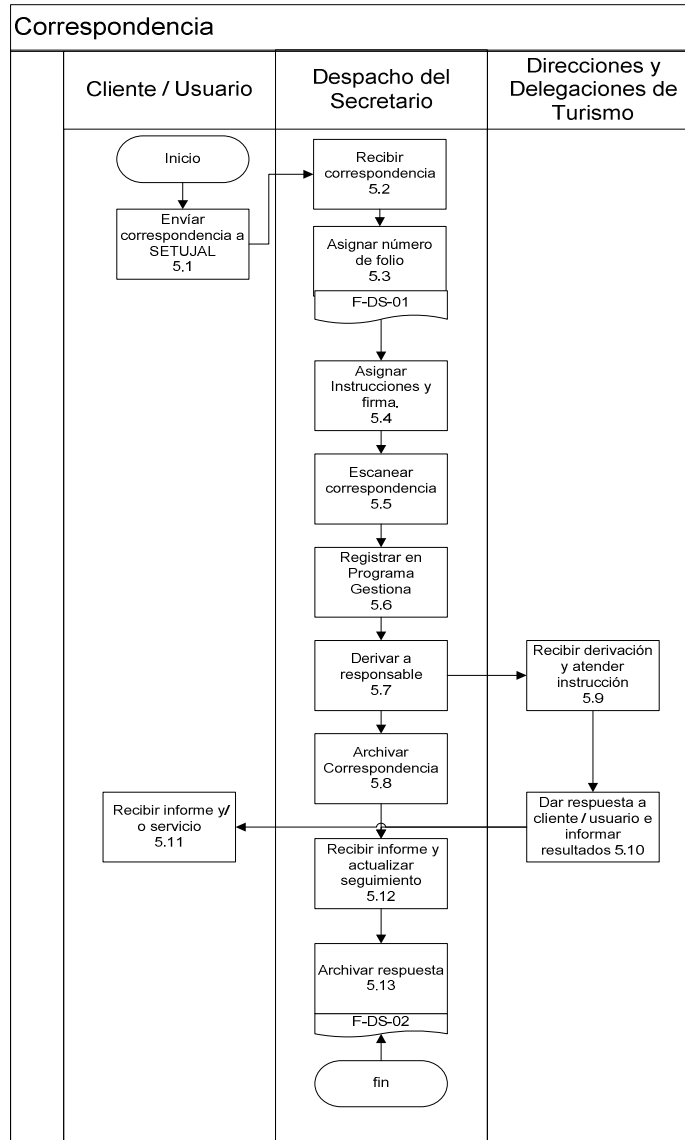
ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 9 DE 78

## DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>	Recepción de Correspondencia del Despacho del Secretario
<b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>	Secretaría particular
<b>DOMICILIO:</b>	Morelos 102, Plaza Tapatía, Centro Guadalajara, Jal.
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>	
Fijar las bases para registrar de manera adecuada la correspondencia que recibe el despacho del secretario por vía física y electrónica y atender las peticiones de la ciudadanía.	
<b>VIGENCIA:</b>	
El servicio tiene su vigencia desde la entrega o envío de su solicitud hasta que el usuario es atendido o recibe una respuesta escrita o vía telefónica.	
<b>LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>	
Morelos 102, Plaza Tapatía, Centro Guadalajara, Jal. Horario de 09:00 a 17:00 hrs. Correo electrónico: aurelio.lopez@jalisco.gob.mx	
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>	
El cliente / usuario (ciudadanía en general, funcionarios de los diversos órdenes de gobierno, miembros del sector turístico, asociaciones civiles, ciudadanía en general) deberá hacer llegar sus peticiones o demandas vía correo electrónico o correspondencia física al Despacho del Secretario, proporcionando datos del remitente y forma de contactarlo (Nombre, domicilio, teléfono, e-mail, etc.)	

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 10 DE 78

**PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:**



**COMPROMISOS DE CALIDAD:**

Características	Tiempo	Costo
Proporcionar servicio y/o respuesta en tiempo al usuario	Máximo 5 días hábiles	Gratuito

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 11 DE 78

## **MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:**

Ante cualquier incumplimiento señalado con anterioridad, favor de comunicarlo de inmediato con:  
Lic. Germán Padilla Guerrero, Secretario Particular  
Calle Morelos 102, Guadalajara, Jal.  
Tel. 01 (33) 36681601  
Correo: oscar.padilla@jalisco.gob.mx

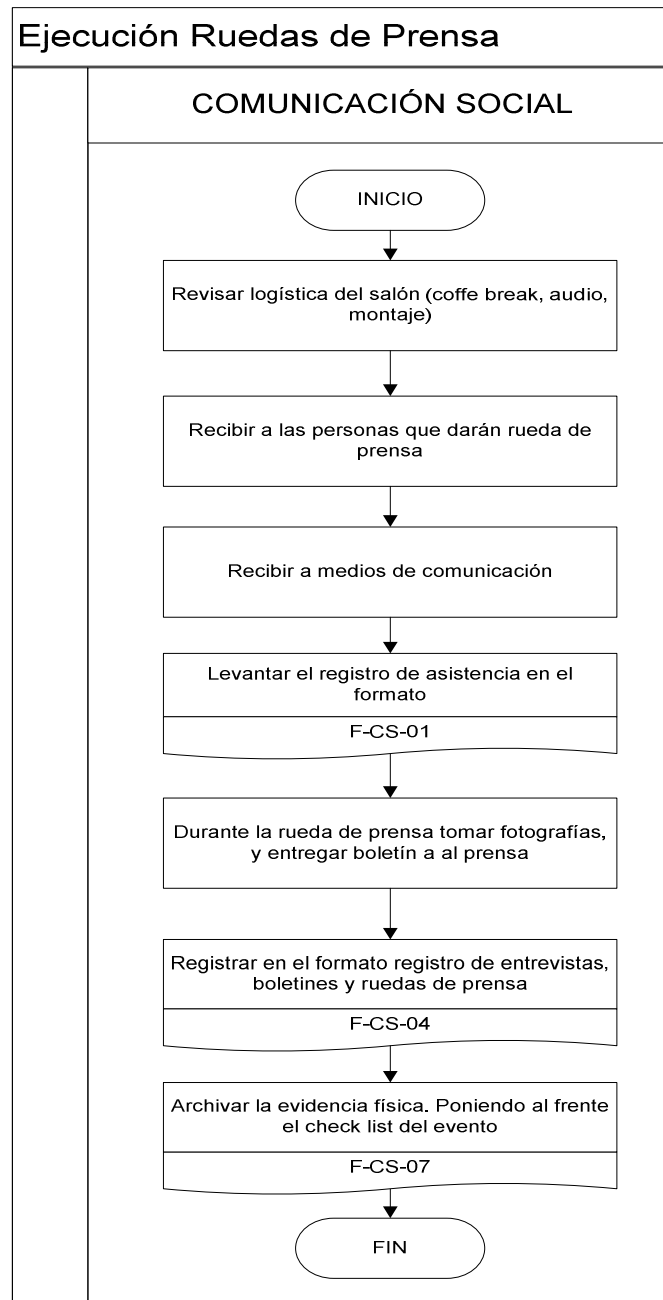
ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 12 DE 78

## DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>	Ejecución ruedas de prensa
<b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>	Coordinación Comunicación Social
<b>DOMICILIO:</b>	Morelos 102, Plaza Tapatía, Centro Guadalajara, Jal.
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>	
Difusión de información del sector turístico, donde los medios de comunicación tengan contacto directo con los actores turísticos.	
<b>VIGENCIA:</b>	
El servicio tiene vigencia desde que el usuario presenta su solicitud hasta que recibe respuesta a su petición y/o es prestado el servicio	
<b>LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>	
Morelos 102, Plaza Tapatía, Centro Guadalajara, Jal. Horario de 09:00 a 17:00 hrs. Correo electrónico: aurelio.lopez@jalisco.gob.mx	
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>	
El cliente / usuario (ciudadanía en general, funcionarios de los diversos órdenes de gobierno, miembros del sector turístico, asociaciones civiles, ciudadanía en general) hace llegar sus peticiones o demandas vía correo electrónico o correspondencia física al Despacho del Secretario.	

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 13 DE 78

**PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:**



ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 14 DE 78

**COMPROMISOS DE CALIDAD:**

Características	Tiempo	Costo
Proporcionar servicio y/o respuesta en tiempo al usuario	5 días hábiles	Gratuito

**MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:**

Ante cualquier incumplimiento señalado con anterioridad, favor de comunicarlo de inmediato con:  
Lic. Germán Padilla Guerrero, Secretario Particular  
Calle Morelos 102, Guadalajara, Jal.  
Tel. 01 (33) 36681601  
Correo: oscar.padilla@jalisco.gob.mx

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 15 DE 78

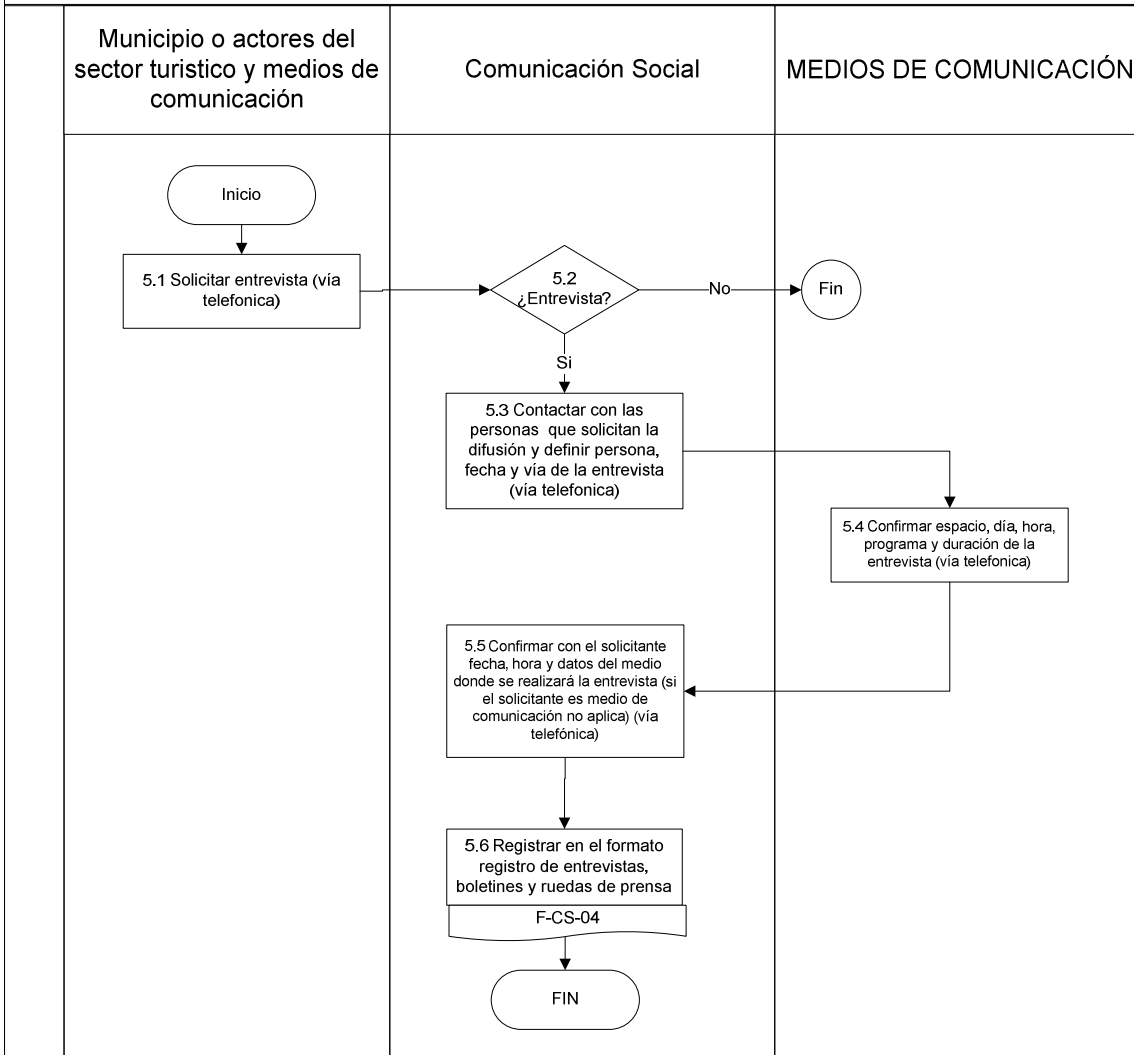
## DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>	Gestión de entrevistas
<b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>	Coordinación Comunicación Social
<b>DOMICILIO:</b>	Morelos 102, Plaza Tapatía, Centro Guadalajara, Jal.
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>	
<p>Proporcionarles a los medios de comunicación la información necesaria de programas o proyectos que realiza la Secretaría de Turismo o el sector turístico con la finalidad de dar a conocer a la opinión pública dichas acciones.</p>	
<b>VIGENCIA:</b>	
<p>El servicio tiene vigencia desde que el usuario presenta su solicitud hasta que recibe respuesta a su petición y/o es prestado el servicio</p>	
<b>LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>	
<p>Morelos 102, Plaza Tapatía, Centro Guadalajara, Jal. Horario de 09:00 a 17:00 hrs. Correo electrónico: aurelio.lopez@jalisco.gob.mx</p>	
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>	
<p>El cliente / usuario (ciudadanía en general, funcionarios de los diversos órdenes de gobierno, miembros del sector turístico, asociaciones civiles, ciudadanía en general) hace llegar sus peticiones o demandas vía correo electrónico o correspondencia física al Despacho del Secretario.</p>	

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 16 DE 78

**PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:**

**Gestión de Entrevistas**



**COMPROMISOS DE CALIDAD:**

Características	Tiempo	Costo
Proporcionar servicio y/o respuesta en tiempo al usuario	Máximo de 5 días hábiles	Gratuito



ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 17 DE 78

## **MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:**

Ante cualquier incumplimiento señalado con anterioridad, favor de comunicarlo de inmediato con:  
Lic. Germán Padilla Guerrero, Secretario Particular  
Calle Morelos 102, Guadalajara, Jal.  
Tel. 01 (33) 36681601  
Correo: oscar.padilla@jalisco.gob.mx

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 18 DE 78

---

---

**Dirección General de Planeación y Desarrollo de  
Destinos Turísticos**

---

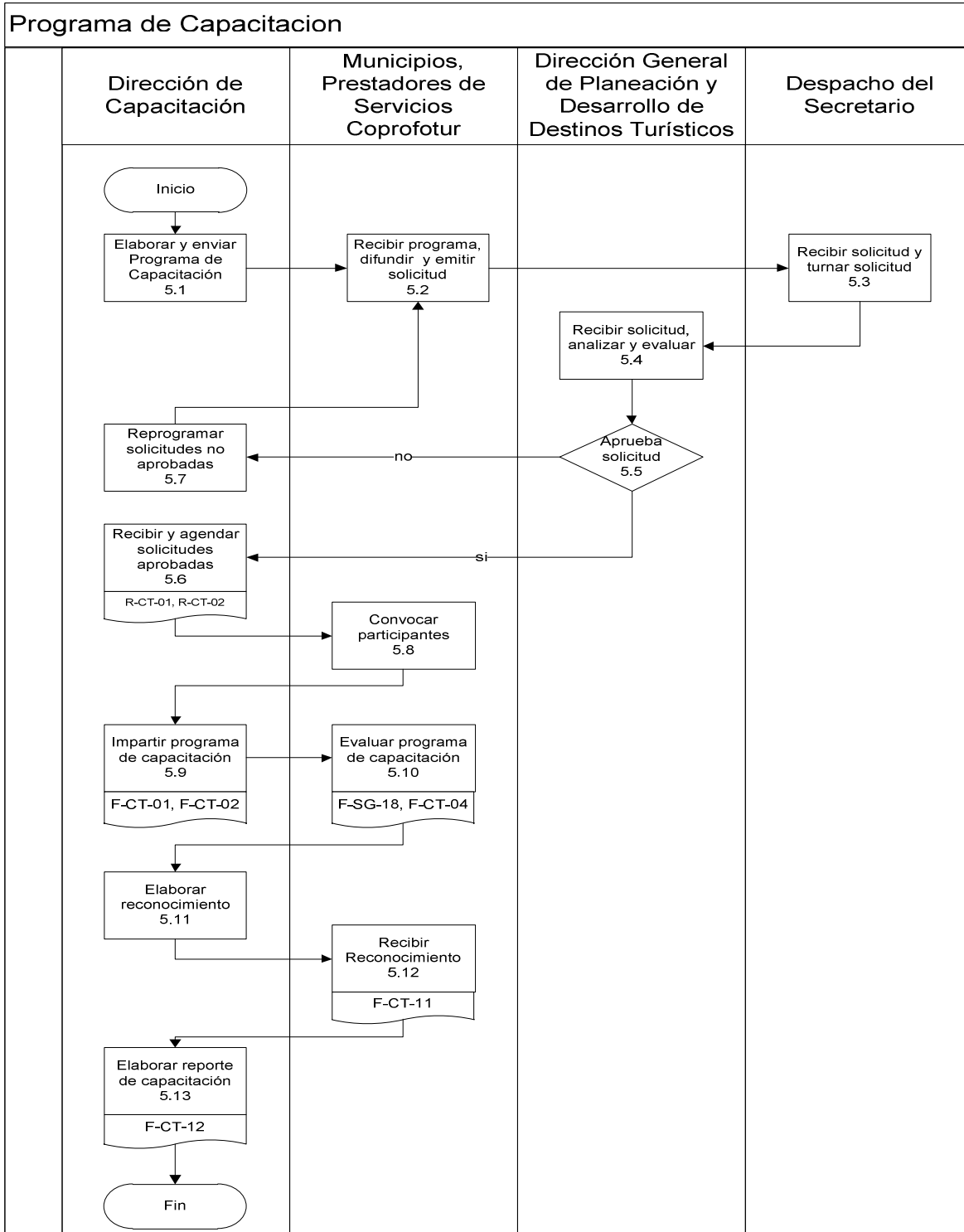
ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 19 DE 78

## DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>	Cursos de Capacitación Turística.
<b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>	Dirección General de Planeación y Desarrollo de Destinos Turísticos Dirección de Capacitación a Prestadores de Servicios Turísticos
<b>DOMICILIO:</b>	Morelos 102, Plaza Tapatía, Centro Guadalajara, Jal.
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>	
<p>Capacitar al personal de contacto con el turista y al personal de nivel medio superior del sector turismo, difundiendo en diversos medios la oferta de servicios de capacitación de la institución. Además se refuerza dicha oferta a través de contactos telefónicos y reuniones de trabajo.</p>	
<b>VIGENCIA:</b>	
<p>El servicio tiene vigencia desde que el usuario presenta su solicitud hasta que recibe respuesta a su petición y/o es prestado el servicio</p>	
<b>LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>	
<p>Morelos 102, Plaza Tapatía, Centro Guadalajara, Jal. Horario de 09:00 a 20:00 hrs. Correo electrónico: aurelio.lopez@jalisco.gob.mx</p>	
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>	
<p>Carta de Solicitud dirigida al Secretario de Turismo en atención al Director General de Planeación y Desarrollo de Destinos Turísticos especificando el tipo de apoyo que se requiere.</p>	

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 20 DE 78

**PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:**



ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 21 DE 78

## COMPROMISOS DE CALIDAD:

Características	Tiempo	Costo
Proporcionar servicio o dar respuesta en tiempo al usuario	10 días hábiles	Gratuito

## MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:

Ante cualquier incumplimiento señalado con anterioridad, favor de comunicarlo de inmediato con:  
Dr. Víctor Mijangos Castellanos  
Calle Morelos 102, Guadalajara, Jal.  
Tel. 01 (33) 36681610  
Correo: victor.mijangos@jalisco.gob.mx

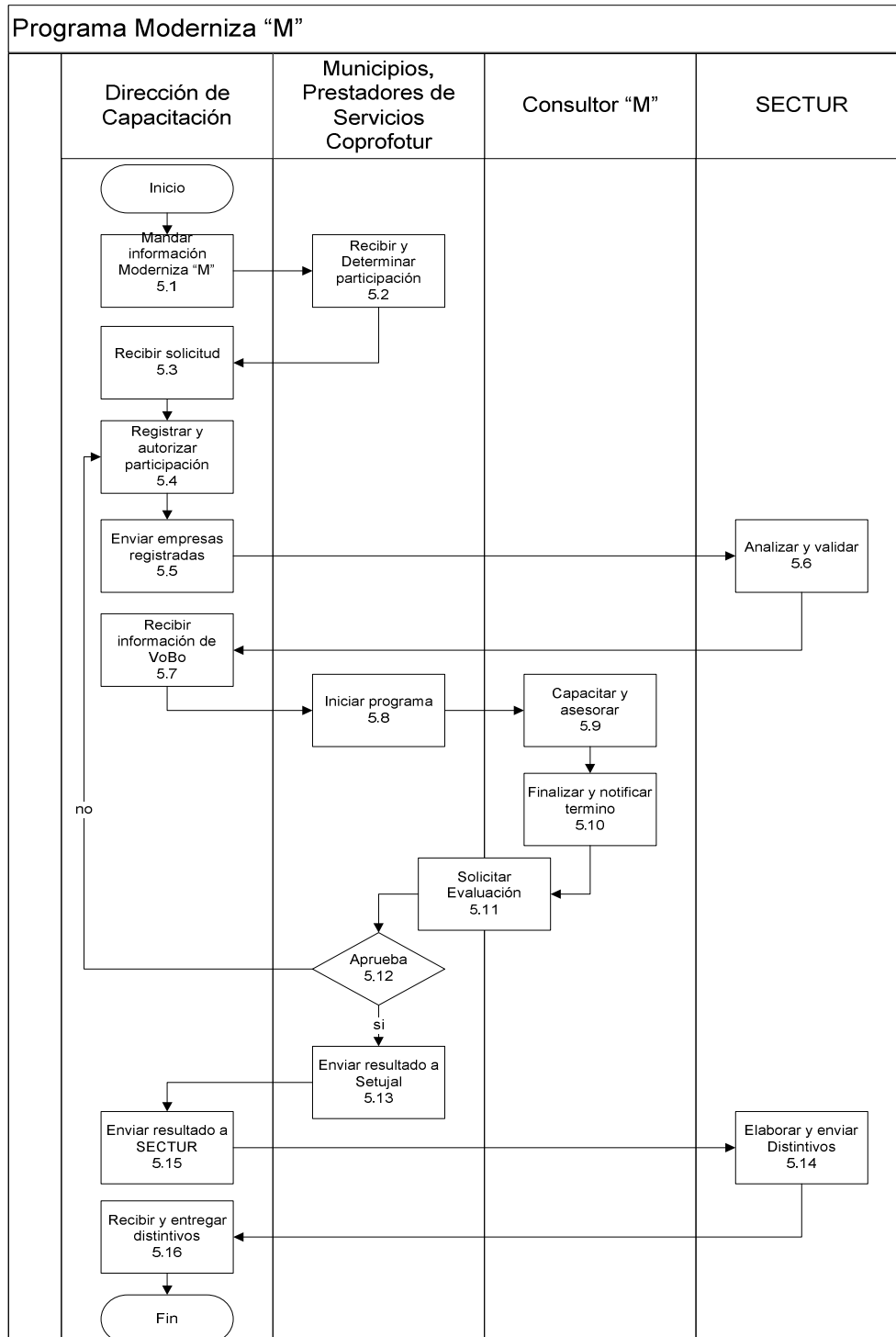
ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 22 DE 78

## DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>	Asesoría y Gestión para la obtención de los Distintivos "H" y "M"
<b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>	Dirección General de Planeación y Desarrollo de Destinos Turísticos Dirección de Capacitación a Prestadores de Servicios Turísticos
<b>DOMICILIO:</b>	Morelos 102, Plaza Tapatía, Centro Guadalajara, Jal.
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>	
Impulsar la sensibilización y motivación de la inocuidad alimentaria, se promueve la realización de cursos de capacitación para el personal que labora en la preparación y consumo final de alimentos, así como la asesoría para las empresas que desean participar en los Programas "H" y "M".	
<b>VIGENCIA:</b>	
El servicio tiene vigencia desde que el usuario presenta su solicitud hasta que recibe respuesta a su petición y/o es prestado el servicio  Los distintivos tienen validez de un año.	
<b>LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>	
Morelos 102, Plaza Tapatía, Centro Guadalajara, Jal. Horario de 09:00 a 20:00 hrs. Correo electrónico: aurelio.lopez@jalisco.gob.mx	
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>	
Carta de Solicitud dirigida al Secretario de Turismo en atención al Director General de Planeación y Desarrollo de Destinos Turísticos especificando el tipo de apoyo que se requiere.	

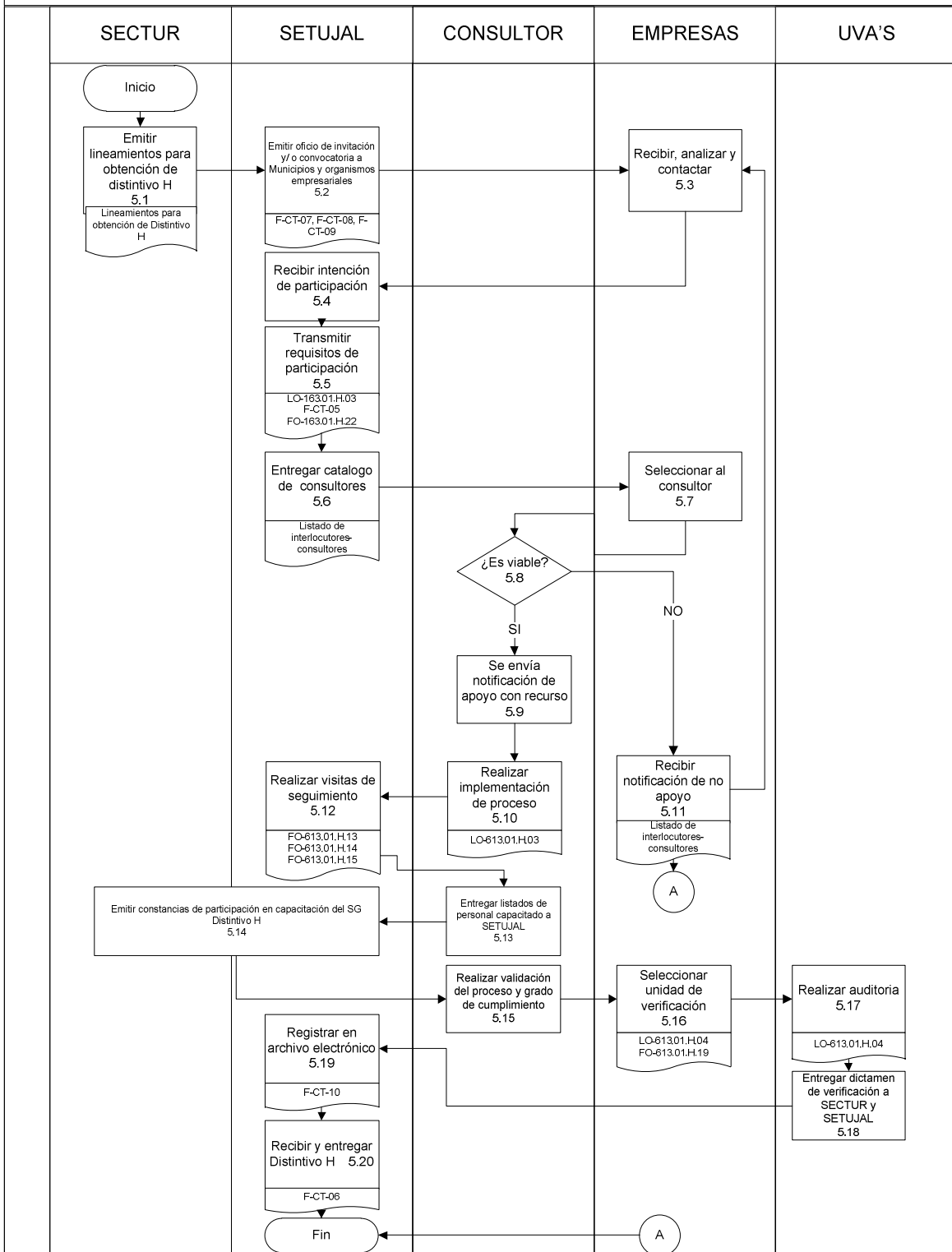
ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 23 DE 78

**PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:**



ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 24 DE 78

Distintivo H





ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 25 DE 78

**COMPROMISOS DE CALIDAD:**

Características	Tiempo	Costo
Proporcionar servicio en tiempo al usuario	10 días hábiles	Gratuito

**MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:**

Ante cualquier incumplimiento señalado con anterioridad, favor de comunicarlo de inmediato con:  
Dr. Víctor Mijangos Castellanos  
Calle Morelos 102, Guadalajara, Jal.  
Tel. 01 (33) 36681610  
Correo: victor.mijangos@jalisco.gob.mx

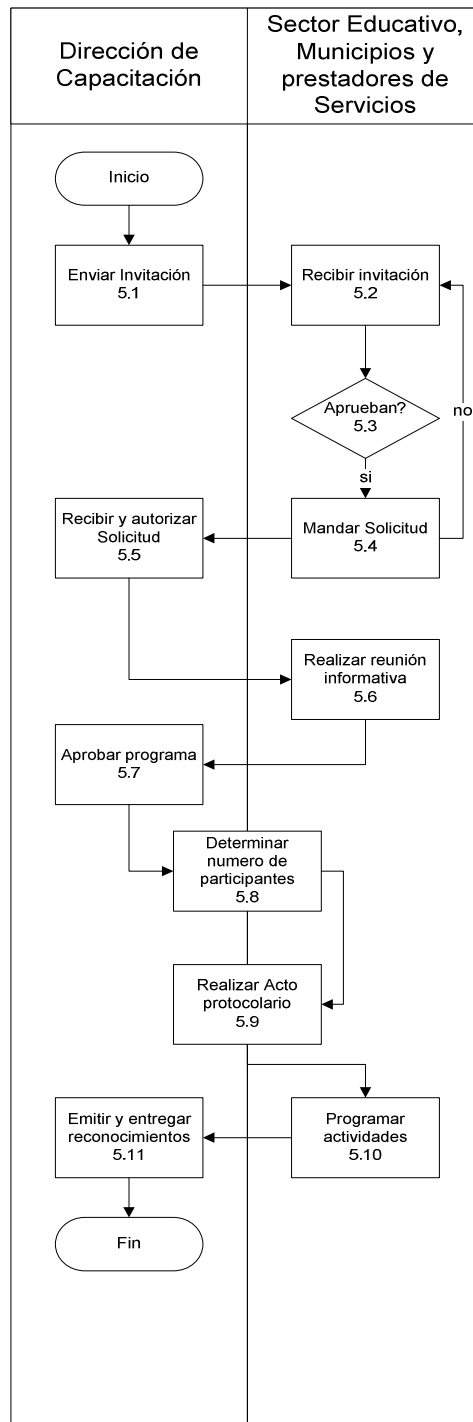
ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 26 DE 78

## DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>	Nombramiento de “Guardianes del Patrimonio Turístico”
<b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>	Dirección General de Planeación y Desarrollo de Destinos Turísticos Dirección de Capacitación a Prestadores de Servicios Turísticos
<b>DOMICILIO:</b>	Morelos 102, Plaza Tapatía, Centro Guadalajara, Jal.
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>	
Difundir y orientar a escuelas primarias sobre la práctica del turismo infantil, a través de pláticas a alumnos y reuniones de trabajo con autoridades educativas y profesores	
<b>VIGENCIA:</b>	
El servicio tiene vigencia desde que el usuario presenta su solicitud hasta que recibe respuesta a su petición y/o es prestado el servicio	
<b>LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>	
Morelos 102, Plaza Tapatía, Centro Guadalajara, Jal. Horario de 09:00 a 20:00 hrs. Correo electrónico: aurelio.lopez@jalisco.gob.mx	
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>	
Carta de Solicitud dirigida al Secretario de Turismo en atención al Director General de Planeación y Desarrollo de Destinos Turísticos especificando el tipo de apoyo que se requiere.	

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 27 DE 78

**PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:**



ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 28 DE 78

**COMPROMISOS DE CALIDAD:**

Características	Tiempo	Costo
Proporcionar servicio y/o responder en tiempo al usuario	10 días hábiles	Gratuito

**MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:**

Ante cualquier incumplimiento señalado con anterioridad, favor de comunicarlo de inmediato con:  
Dr. Víctor Mijangos Castellanos  
Calle Morelos 102, Guadalajara, Jal.  
Tel. 01 (33) 36681610  
Correo: victor.mijangos@jalisco.gob.mx

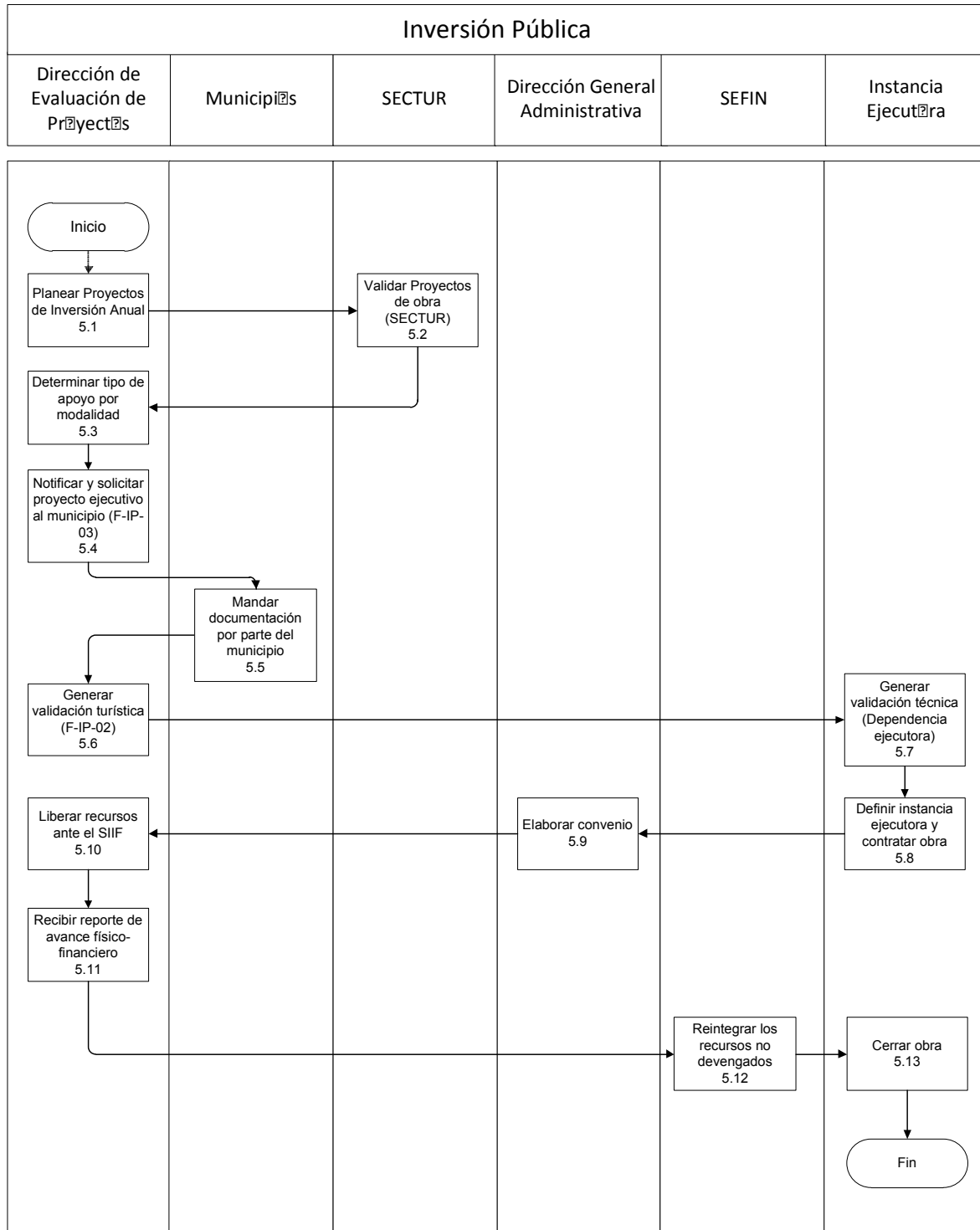
ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 29 DE 78

## DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>	Rehabilitación de Imagen Urbana en los Municipios Turísticos.
<b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>	Dirección General de Planeación y Desarrollo de Destinos Turísticos Dirección de Evaluación y Operación de Proyectos de Inversión Pública
<b>DOMICILIO:</b>	Morelos 102, Plaza Tapatía, Centro Guadalajara, Jal.
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>	
Apoyos a los municipios turísticos de Jalisco, con base en los criterios de prioridad establecidos por los Gobiernos Federal y Estatal a efecto de mejorar, embellecer o adecuar la infraestructura urbana con el objetivo de resaltar la imagen del municipio ante la visita de los turistas y que estos derive en una mejor opinión de los visitantes a los diversos destinos del estado.	
<b>VIGENCIA:</b>	
El servicio tiene vigencia desde que el usuario presenta su solicitud hasta que recibe respuesta a su petición y/o es prestado el servicio	
<b>LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>	
Morelos 102, Plaza Tapatía, Centro Guadalajara, Jal. Horario de 09:00 a 20:00 hrs. Correo electrónico: aurelio.lopez@jalisco.gob.mx	
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>	
Carta de Solicitud dirigida al Secretario de Turismo en atención al Director General de Planeación y Desarrollo de Destinos Turísticos especificando el tipo de apoyo que se requiere.	

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 30 DE 78

**PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:**



ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 31 DE 78

**COMPROMISOS DE CALIDAD:**

Características	Tiempo	Costo
Proporcionar servicio y/o responder en tiempo al usuario	10 días hábiles	Gratuito

**MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:**

Ante cualquier incumplimiento señalado con anterioridad, favor de comunicarlo de inmediato con:  
Dr. Víctor Mijangos Castellanos  
Calle Morelos 102, Guadalajara, Jal.  
Tel. 01 (33) 36681610  
Correo: victor.mijangos@jalisco.gob.mx

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 32 DE 78

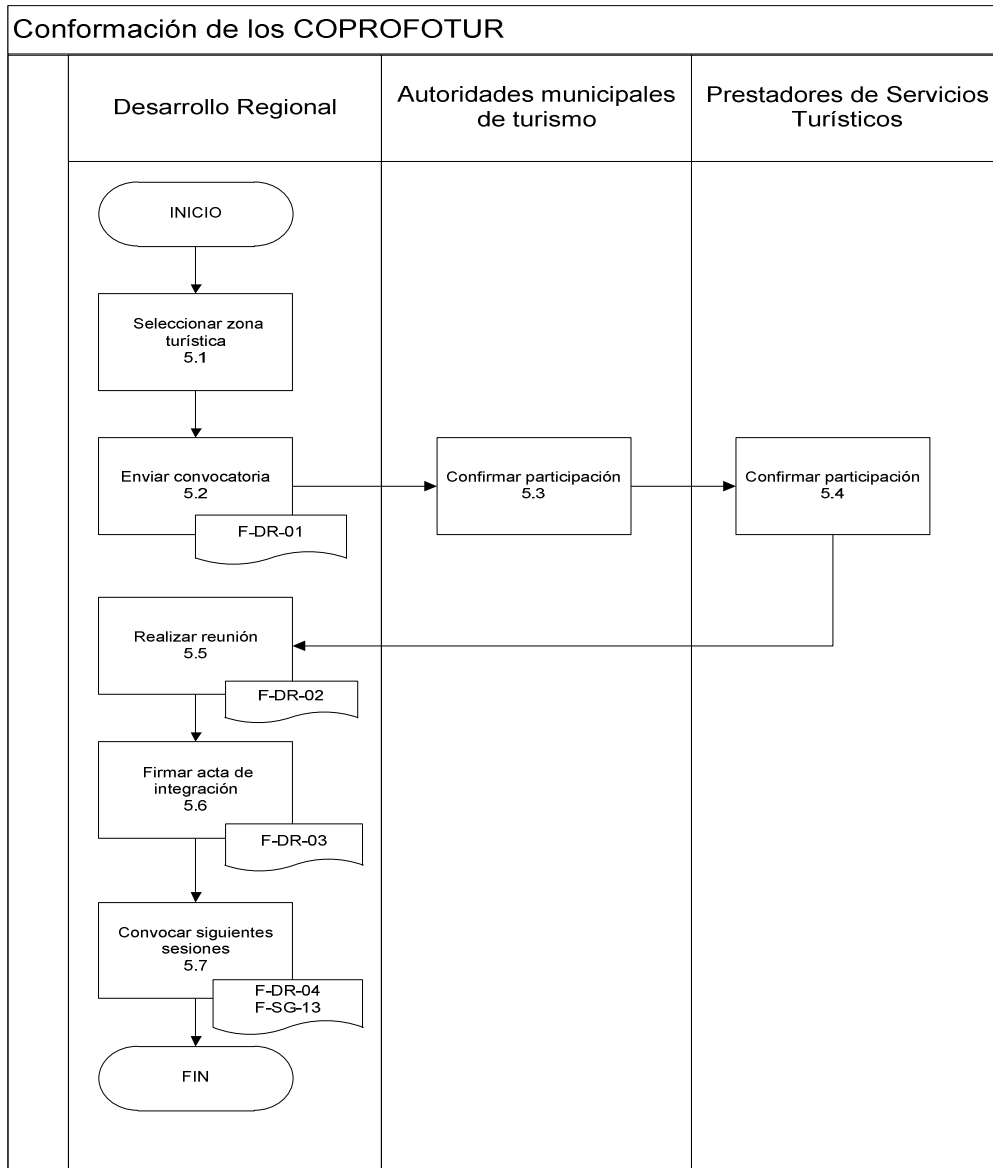
## DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>	Coordinación y Promoción de los COPROFOTUR'S.
<b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>	Dirección General de Planeación y Desarrollo de Destinos Dirección de Producto Turístico
<b>DOMICILIO:</b>	Morelos 102, Plaza Tapatía, Centro Guadalajara, Jal.
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>	
<p>Apoyo en la coordinación, logística y operación de los Consejos de Promoción y Fomento Turístico (COPROFOTUR) para establecer los vínculos y conjuntar esfuerzos entre el Gobierno estatal, municipal e iniciativa privada para el desarrollo y promoción de la actividad turística de las rutas turísticas del estado.</p>	
<b>VIGENCIA:</b>	
No aplica	
<b>LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>	
<p>Morelos 102, Plaza Tapatía, Centro Guadalajara, Jal. Horario de 09:00 a 20:00 hrs. Correo electrónico: aurelio.lopez@jalisco.gob.mx</p>	
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>	
<p>Se realiza una invitación de parte de SETUJAL para participar en el Coprofotur, la respuesta a esta invitación deberá de ser dirigida al Director General de Planeación y Desarrollo de Destinos Turísticos.</p>	



ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 33 DE 78

**PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:**



**COMPROMISOS DE CALIDAD:**

Características	Tiempo	Costo
Proporcionar servicio y/o respuesta en tiempo al usuario	10 días hábiles	Gratuito

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 34 DE 78

## **MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:**

Ante cualquier incumplimiento señalado con anterioridad, favor de comunicarlo de inmediato con:  
Dr. Víctor Mijangos Castellanos  
Calle Morelos 102, Guadalajara, Jal.  
Tel. 01 (33) 36681610  
Correo: victor.mijangos@jalisco.gob.mx

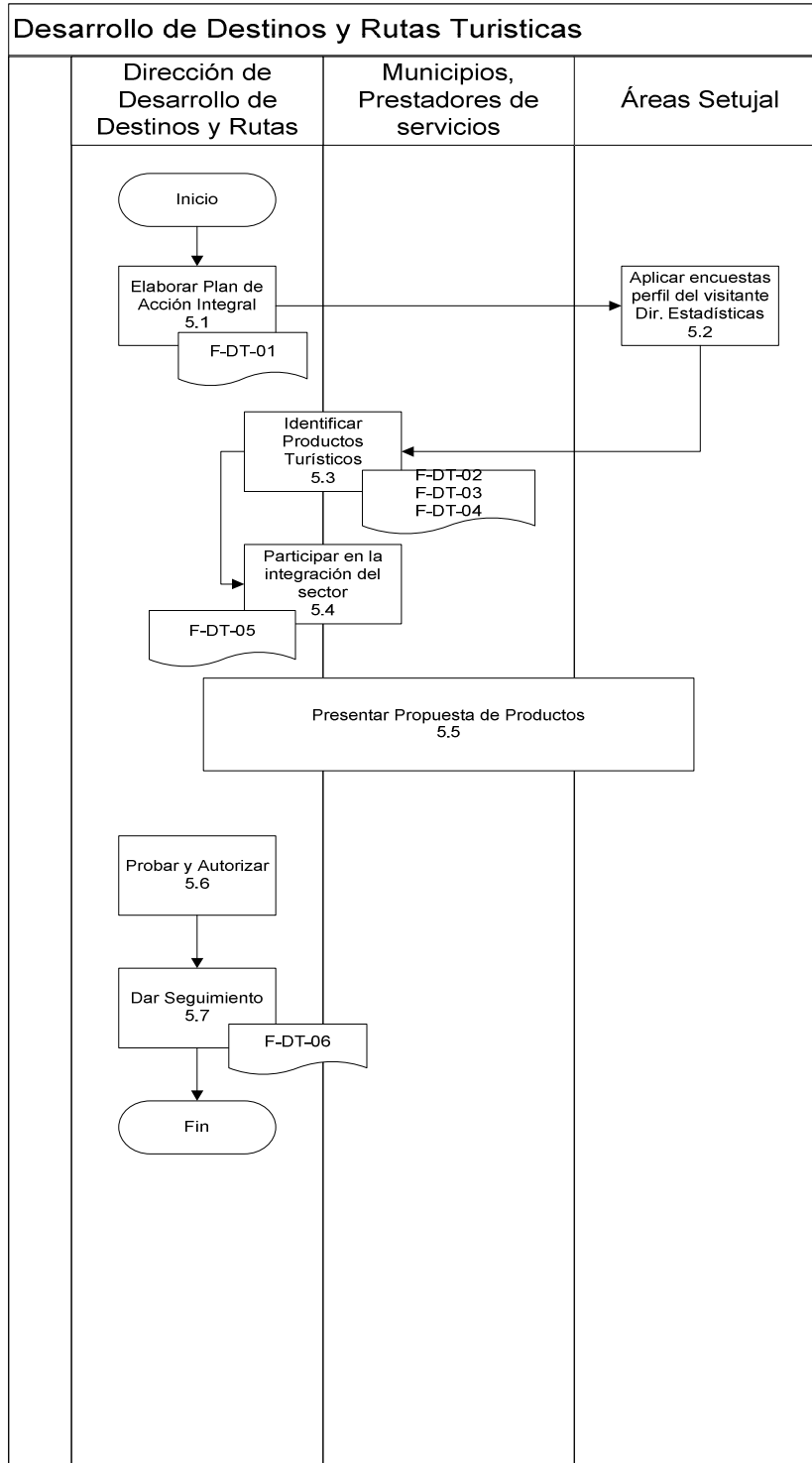
ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 35 DE 78

## DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>	Desarrollo de Productos Turísticos
<b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>	Dirección General de Planeación y Desarrollo de Destinos Turísticos Dirección de Planeación de Destinos y Rutas Turísticas
<b>DOMICILIO:</b>	Morelos 102, Plaza Tapatía, Centro Guadalajara, Jal.
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>	
<p>Apoyo, orientación y validación turística para el desarrollo de productos que se generen en el sector en los municipios para aumentar la afluencia y derrama turística.</p>	
<b>VIGENCIA:</b>	
<p>El servicio tiene vigencia desde que el usuario presenta su solicitud hasta que recibe respuesta a su petición y/o es prestado el servicio</p>	
<b>LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>	
<p>Morelos 102, Plaza Tapatía, Centro Guadalajara, Jal. Horario de 09:00 a 20:00 hrs. Correo electrónico: aurelio.lopez@jalisco.gob.mx</p>	
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>	
<p>Asistencia a las reuniones de los COPROFOTUR´S, o bien Carta de Solicitud dirigida al Secretario de Turismo con atención al Director General de Planeación y Desarrollo de Destinos Turísticos especificando el tipo de producto que desea desarrollar, así como la orientación que desea recibir desde el punto de vista turístico.</p>	

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 36 DE 78

**PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:**



ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 37 DE 78

## COMPROMISOS DE CALIDAD:

Características	Tiempo	Costo
Proporcionar servicio y/o responder en tiempo al usuario	10 días hábiles	Gratuito

## MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:

Ante cualquier incumplimiento señalado con anterioridad, favor de comunicarlo de inmediato con:  
Dr. Víctor Mijangos Castellanos  
Calle Morelos 102, Guadalajara, Jal.  
Tel. 01 (33) 36681610  
Correo: victor.mijangos@jalisco.gob.mx

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 38 DE 78

---

---

**Dirección General de Promoción Turística**

---

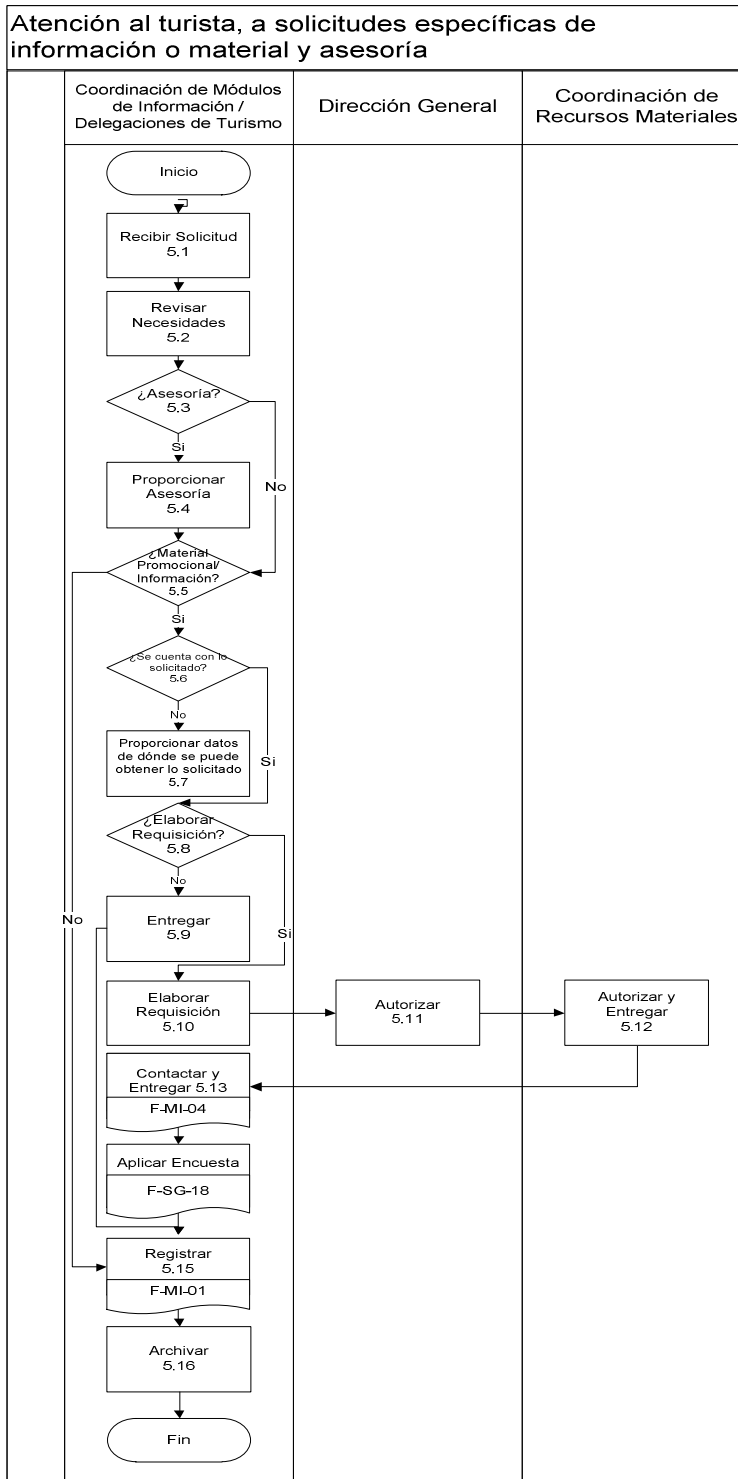
ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 39 DE 78

## DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>	Apoyo a Municipios.
<b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>	Dirección General de Promoción Turística Dirección de Promoción y Difusión
<b>DOMICILIO:</b>	Morelos 102, Plaza Tapatía, Centro Guadalajara, Jal.
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>	
Apoyo a Municipios en la implementación y logística de Módulos de Información, para la debida orientación y promoción de los atractivos turísticos del Estado.	
<b>VIGENCIA:</b>	
El servicio tiene vigencia desde que el usuario presenta su solicitud hasta que recibe respuesta a su petición y/o es prestado el servicio	
<b>LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>	
Morelos 102, Plaza Tapatía, Centro Guadalajara, Jal. Horario de 09:00 a 20:00 hrs. Correo electrónico: aurelio.lopez@jalisco.gob.mx	
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>	
Carta de Solicitud dirigida al Secretario de Turismo en atención al Director General de Promoción Turística especificando el tipo de apoyo que se requiere.	

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 40 DE 78

**PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:**





ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 41 DE 78

**COMPROMISOS DE CALIDAD:**

Características	Tiempo	Costo
Proporcionar servicio y/o dar respuesta en tiempo al usuario	3 días hábiles	Gratuito

**MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:**

Ante cualquier incumplimiento señalado con anterioridad, favor de comunicarlo de inmediato con:  
 Lic. Miguel González González, Director General de Promoción Turística  
 Calle Morelos 102, Guadalajara, Jal.  
 Tel. 01 (33) 36681617  
 Correo: miguelgonzalez.gonzalez@jalisco.gob.mx

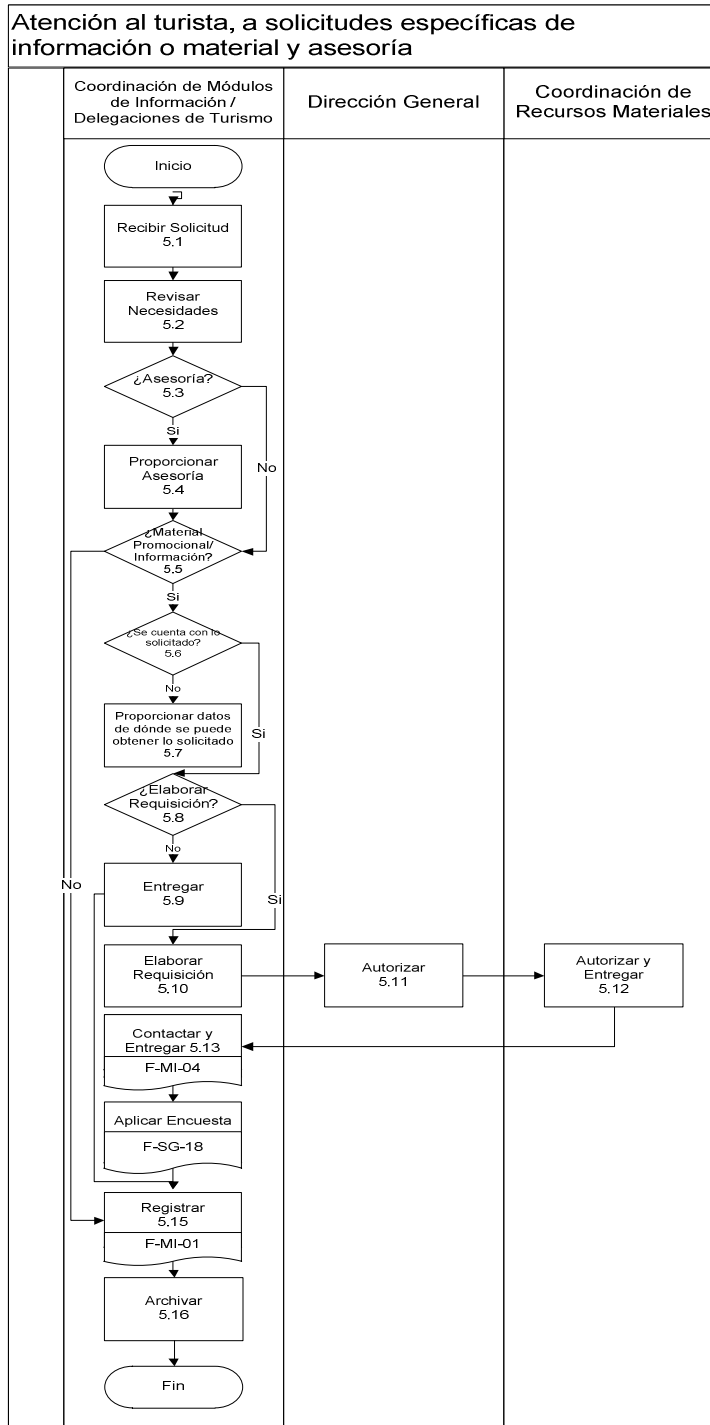
ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 42 DE 78

## DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>	Atención al Turista
<b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>	Dirección General de Promoción Turística Dirección de Promoción y Difusión
<b>DOMICILIO:</b>	Morelos 102, Plaza Tapatía, Centro Guadalajara, Jal.
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>	
<p>Atención directa al turista en Módulos de Información, sugiriéndoles diversas actividades que ofrece el Estado, ayudándole así, a aprovechar mejor su tiempo.</p> <p>De igual forma la atención directa al turista se proporciona en algunas Ferias Nacionales e Internacionales que permiten acceso al público en general interesado en recibir información para planear sus viajes.</p>	
<b>VIGENCIA:</b>	
No aplica	
<b>LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>	
<p>Morelos 102, Plaza Tapatía, Centro Guadalajara, Jal. Horario de 09:00 a 20:00 hrs. Correo electrónico: <a href="mailto:aurelio.lopez@jalisco.gob.mx">aurelio.lopez@jalisco.gob.mx</a></p> <p>Sedes de los eventos de promoción, en los horarios establecidos para los mismos.</p>	
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>	
Solicitar la información en los canales de comunicación establecidos. (módulo de información, correo electrónico, teléfono)	

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 43 DE 78

**PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:**



ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 44 DE 78

**COMPROMISOS DE CALIDAD:**

Características	Tiempo	Costo
Proporcionar servicio y/o responder en tiempo al usuario	De inmediato	Gratuito

**MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:**

Ante cualquier incumplimiento señalado con anterioridad, favor de comunicarlo de inmediato con:  
Lic. Miguel González González, Director General de Promoción Turística  
Calle Morelos 102, Guadalajara, Jal.  
Tel. 01 (33) 36681617  
Correo: miguelgonzalez.gonzalez@jalisco.gob.mx

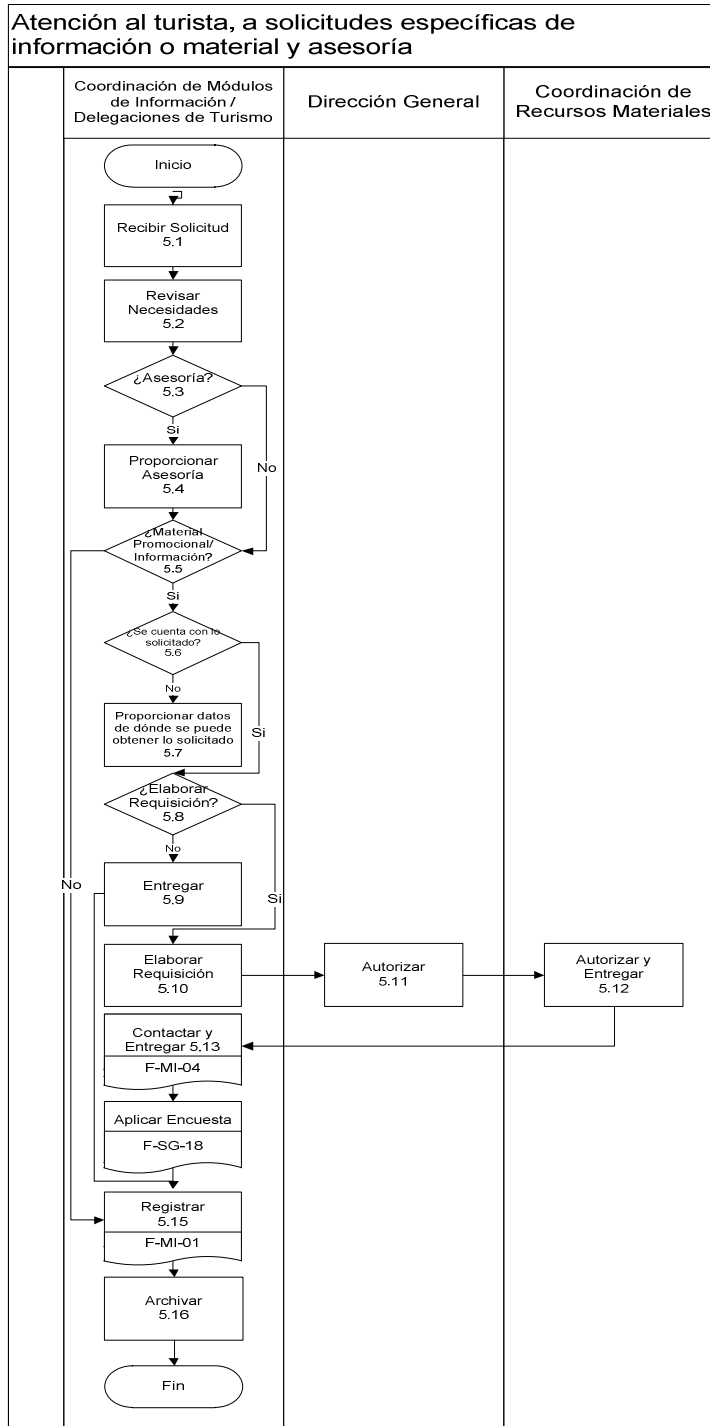
ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 45 DE 78

## DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>	Envíos a Organismos de Turismo.
<b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>	Dirección General de Promoción Turística
<b>DOMICILIO:</b>	Morelos 102, Plaza Tapatía, Centro Guadalajara, Jal.
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>	
<p>Envío de material promocional a Organismos de Turismo Nacionales, Embajadas y Representaciones de México en el Extranjero, uniendo esfuerzos en la promoción conjunta del Estado.</p>	
<b>VIGENCIA:</b>	
<p>El servicio tiene vigencia desde que el usuario presenta su solicitud hasta que recibe respuesta a su petición y/o es prestado el servicio</p>	
<b>LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>	
<p>Morelos 102, Plaza Tapatía, Centro Guadalajara, Jal. Horario de 09:00 a 20:00 hrs. Correo electrónico: aurelio.lopez@jalisco.gob.mx</p>	
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>	
<p>Carta de Solicitud dirigida al Secretario de Turismo en atención al Director General de Promoción Turística especificando el tipo de apoyo que se requiere.</p>	

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 46 DE 78

**PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:**



ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 47 DE 78

**COMPROMISOS DE CALIDAD:**

Características	Tiempo	Costo
Proporcionar servicio y/o responder en tiempo al usuario	3 días hábiles	Gratuito

**MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:**

Ante cualquier incumplimiento señalado con anterioridad, favor de comunicarlo de inmediato con:  
Lic. Miguel González González, Director General de Promoción Turística  
Calle Morelos 102, Guadalajara, Jal.  
Tel. 01 (33) 36681617  
Correo: miguelgonzalez.gonzalez@jalisco.gob.mx

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 48 DE 78

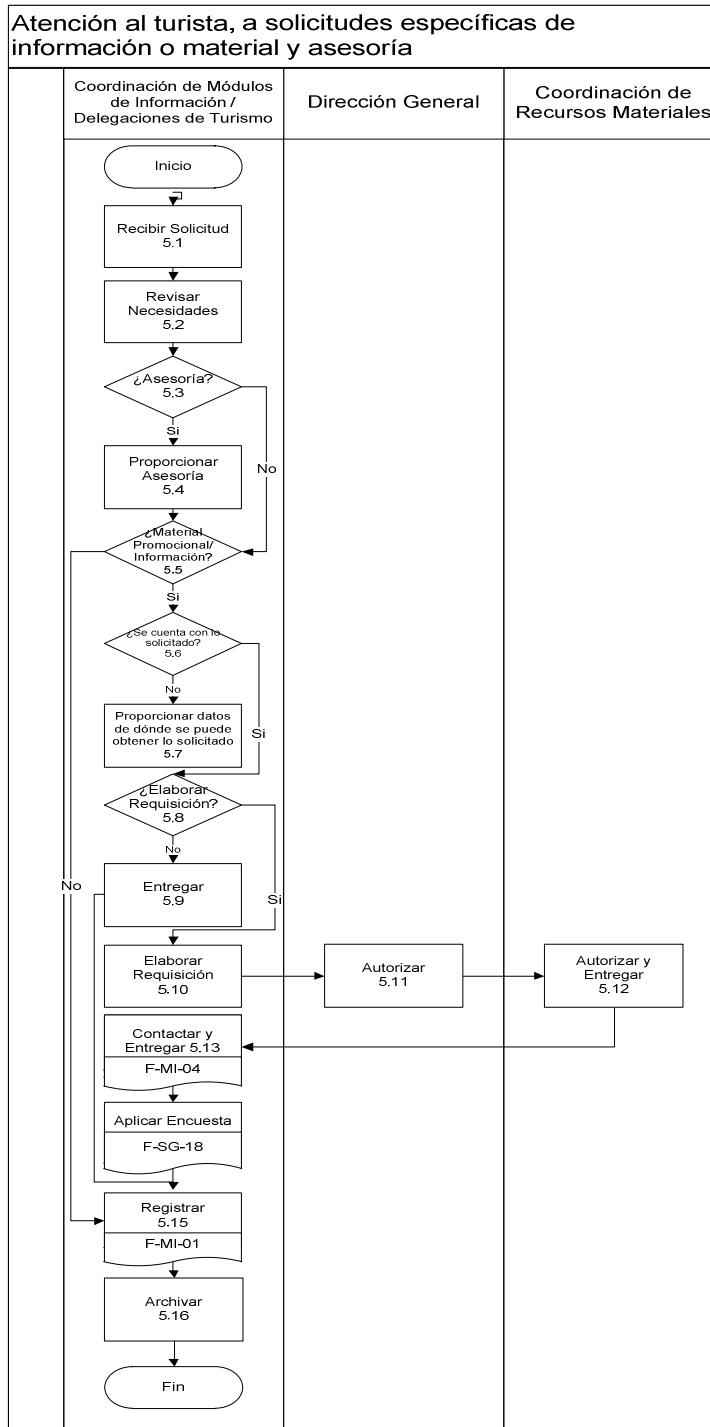
## DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>	Atención de Solicitudes.
<b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>	Dirección General de Promoción Turística
<b>DOMICILIO:</b>	Morelos 102, Plaza Tapatía, Centro Guadalajara, Jal.
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>	
Atención de solicitudes específicas de información y de material promocional, con la finalidad de dar a conocer los servicios y atractivos turísticos con que cuenta el Estado, y unir esfuerzos con la industria turística en la promoción de Jalisco.	
<b>VIGENCIA:</b>	
El servicio tiene vigencia desde que el usuario presenta su solicitud hasta que recibe respuesta a su petición y/o es prestado el servicio	
<b>LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>	
Morelos 102, Plaza Tapatía, Centro Guadalajara, Jal. Horario de 09:00 a 20:00 hrs. Correo electrónico: aurelio.lopez@jalisco.gob.mx	
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>	
Carta de Solicitud dirigida al Secretario de Turismo en atención al Director General de Promoción Turística especificando el tipo de apoyo que se requiere.	



ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 49 DE 78

**PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:**



ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 50 DE 78

**COMPROMISOS DE CALIDAD:**

Características	Tiempo	Costo
Proporcionar servicio en tiempo al usuario	3 días hábiles	Gratuito

**MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:**

Ante cualquier incumplimiento señalado con anterioridad, favor de comunicarlo de inmediato con:  
Lic. Miguel González González, Director General de Promoción Turística  
Calle Morelos 102, Guadalajara, Jal.  
Tel. 01 (33) 36681617  
Correo: miguelgonzalez.gonzalez@jalisco.gob.mx

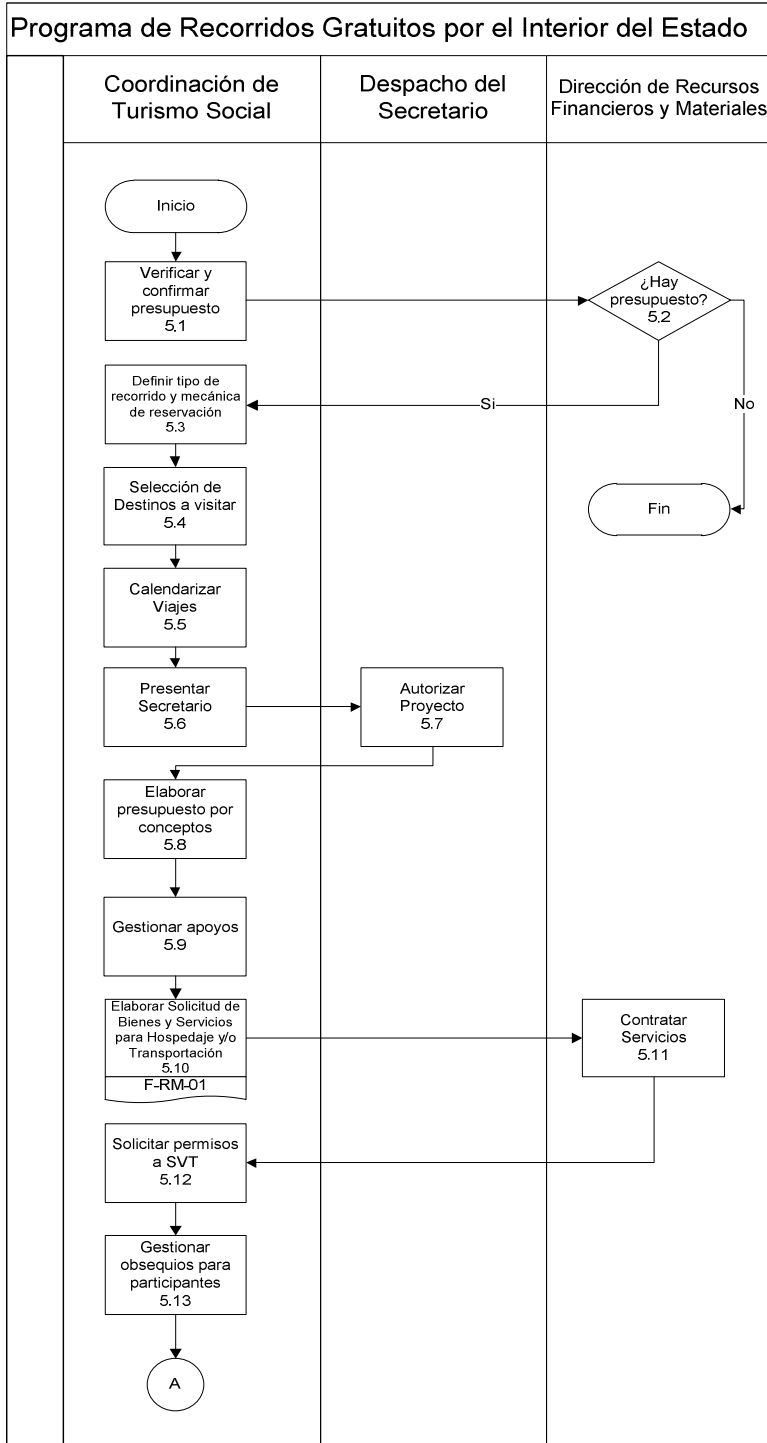
ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 51 DE 78

## DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>	Recorridos gratuitos al interior del Estado
<b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>	Dirección General de Promoción Turística
<b>DOMICILIO:</b>	Morelos 102, Plaza Tapatía, Centro Guadalajara, Jal.
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>	
<p>Realizar recorridos turísticos gratuitos para beneficiar a sectores de la población más desprotegidos (familias, personas de la tercera edad, alumnos destacados) promoviendo las diferentes zonas turísticas de nuestro Estado. El programa se realiza en 3 ocasiones durante el año.</p>	
<b>VIGENCIA:</b>	
<p>El servicio tiene vigencia desde que el usuario presenta su solicitud hasta que recibe respuesta a su petición y/o es prestado el servicio</p>	
<b>LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>	
<p>Morelos 102, Plaza Tapatía, Centro Guadalajara, Jal. Horario de 09:00 a 20:00 hrs. Correo electrónico: aurelio.lopez@jalisco.gob.mx</p>	
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>	
<p>Cumplir con los requisitos de la convocatoria y la mecánica que se establezca para la asignación de lugares para acudir al destino.</p>	

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 52 DE 78

**PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:**



ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 53 DE 78

**COMPROMISOS DE CALIDAD:**

Características	Tiempo	Costo
Proporcionar servicio en tiempo al usuario	En fecha establecida	Gratuito

**MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:**

Ante cualquier incumplimiento señalado con anterioridad, favor de comunicarlo de inmediato con:  
 Lic. Miguel González González, Director General de Promoción Turística  
 Calle Morelos 102, Guadalajara, Jal.  
 Tel. 01 (33) 36681617  
 Correo: miguelgonzalez.gonzalez@jalisco.gob.mx

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 54 DE 78

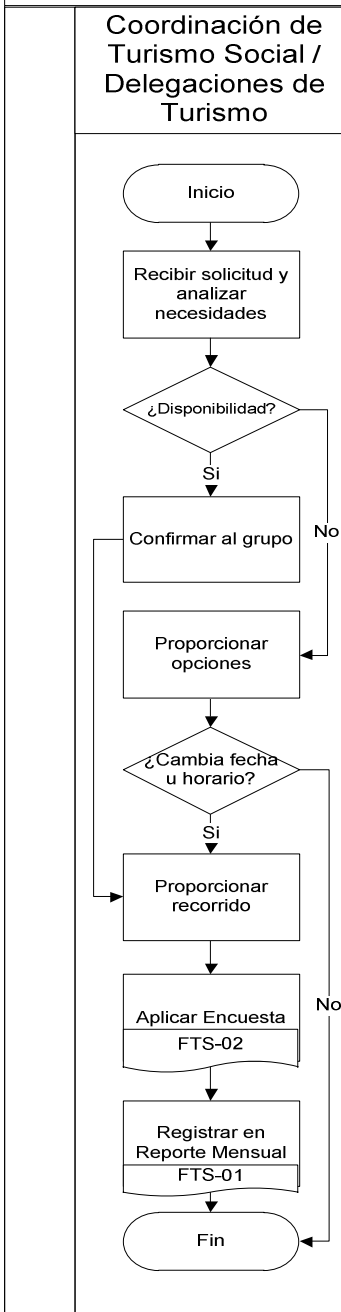
## DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>	Recorridos por el centro histórico
<b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>	Dirección General de Promoción Turística
<b>DOMICILIO:</b>	Morelos 102, Plaza Tapatía, Centro Guadalajara, Jal.
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>	
Facilitar el acceso a diversos atractivos del centro de nuestra ciudad a través de recorridos turísticos con lo que se promueve la cultura, sitios históricos, arquitectónicos y de interés general.	
<b>VIGENCIA:</b>	
El servicio tiene vigencia desde que el usuario presenta su solicitud hasta que recibe respuesta a su petición y/o es prestado el servicio	
<b>LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>	
Morelos 102, Plaza Tapatía, Centro Guadalajara, Jal. Horario de 09:00 a 20:00 hrs. Correo electrónico: aurelio.lopez@jalisco.gob.mx	
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>	
Carta de Solicitud dirigida al Secretario de Turismo en atención al Director General de Promoción Turística especificando el tipo de apoyo que se requiere.	

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 55 DE 78

**PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:**

**Recorridos Turísticos por el Centro Histórico**



ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 56 DE 78

**COMPROMISOS DE CALIDAD:**

Características	Tiempo	Costo
Proporcionar servicio en tiempo al usuario	En fecha establecida	Gratuito

**MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:**

Ante cualquier incumplimiento señalado con anterioridad, favor de comunicarlo de inmediato con:  
Lic. Miguel González González, Director General de Promoción Turística  
Calle Morelos 102, Guadalajara, Jal.  
Tel. 01 (33) 36681617  
Correo: miguelgonzalez.gonzalez@jalisco.gob.mx



ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 57 DE 78

---

---

## Dirección General de Fomento a Zonas Estratégicas

---

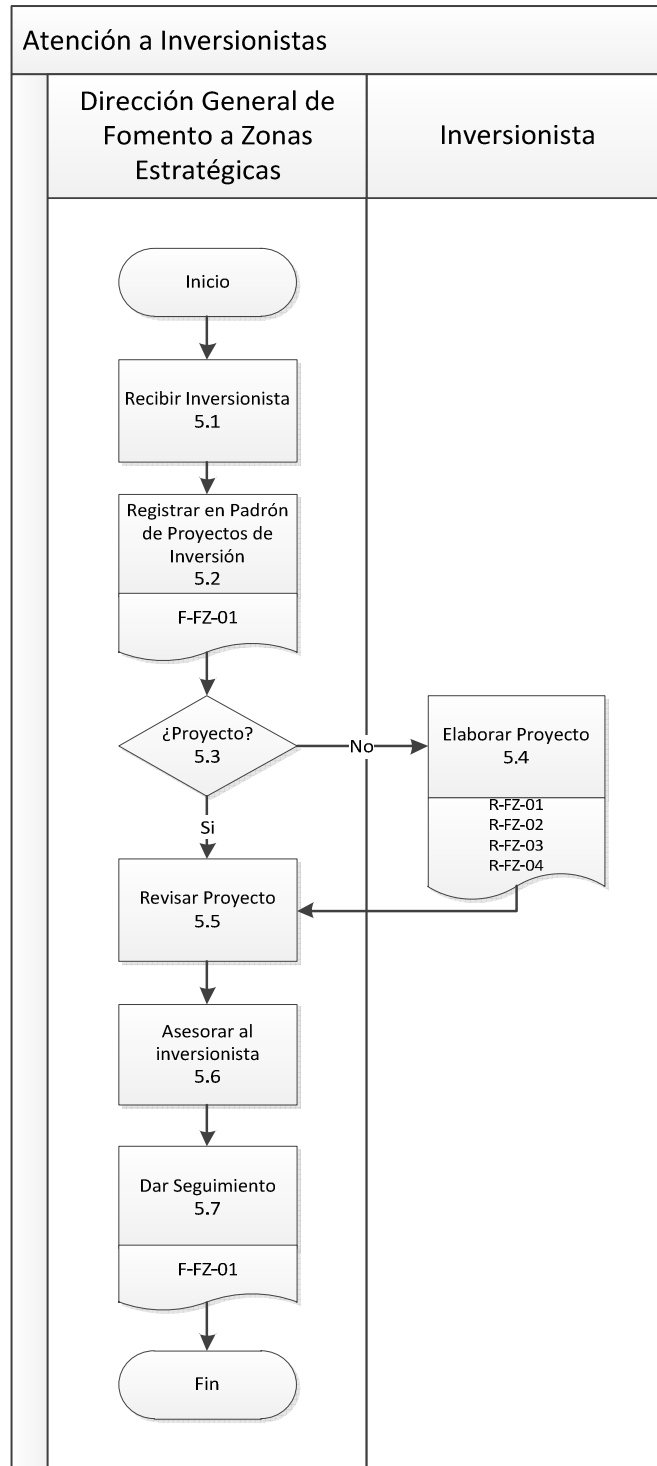
ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 58 DE 78

## DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>	Atención a Inversionistas y proyectos turísticos privados.
<b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>	Dirección General de Fomento a Zonas Estratégicas
<b>DOMICILIO:</b>	Morelos 102, Plaza Tapatía, Centro Guadalajara, Jal.
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>	
Fomentar el desarrollo de oferta turística, a través de la Inversión privada, que obedezca a los aspectos diferenciadores de cada ruta, determinados por las ventajas competitivas de las mismas.	
<b>VIGENCIA:</b>	
El servicio tiene vigencia desde que el usuario presenta su solicitud hasta que recibe respuesta a su petición y/o es prestado el servicio	
<b>LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>	
Morelos 102, Plaza Tapatía, Centro Guadalajara, Jal. Horario de 09:00 a 20:00 hrs. Correo electrónico: aurelio.lopez@jalisco.gob.mx	
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>	
Carta de Solicitud dirigida al Secretario de Turismo en atención al Director General de Fomento a Zonas Estratégicas especificando el tipo de apoyo que se requiere.	

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 59 DE 78

**PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:**



ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 60 DE 78

## COMPROMISOS DE CALIDAD:

Características	Tiempo	Costo
Proporcionar servicio y/o dar respuesta en tiempo al usuario	3 días hábiles	Gratuito

## MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:

Ante cualquier incumplimiento señalado con anterioridad, favor de comunicarlo de inmediato con:  
 Lic. Miguel Cervantes Díaz Director General de Fomento a Zonas Estratégicas  
 Calle Morelos 102, Guadalajara, Jal.  
 Tel. 01 (33) 36681686  
 Correo: miguel.cervantes@jalisco.gob.mx

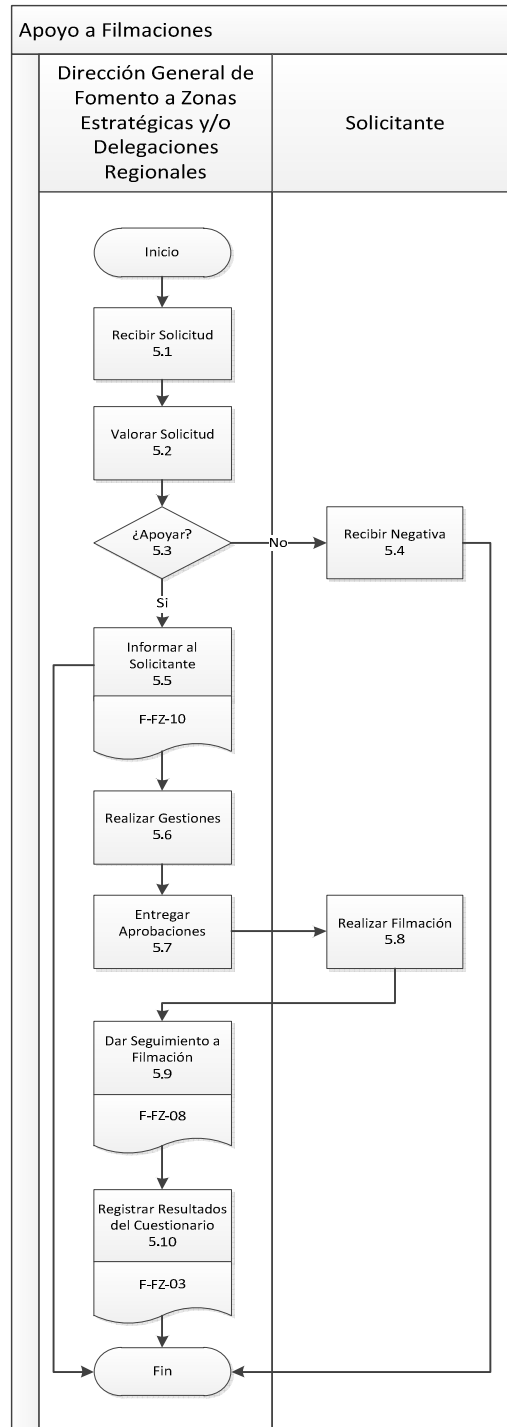
ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 61 DE 78

## DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>	Atención a Filmaciones
<b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>	Dirección General de Fomento a Zonas Estratégicas
<b>DOMICILIO:</b>	Morelos 102, Plaza Tapatía, Centro Guadalajara, Jal.
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>	
<p>Formular y coordinar las acciones y políticas de la Administración Pública del Estado de Jalisco, orientadas a atender y desarrollar la industria cinematográfica y las artes visuales, así como mejorar la infraestructura fílmica y los servicios públicos que ofrece el Estado de Jalisco.</p>	
<b>VIGENCIA:</b>	
<p>El servicio tiene vigencia desde que el usuario presenta su solicitud hasta que recibe respuesta a su petición y/o es prestado el servicio</p>	
<b>LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>	
<p>Morelos 102, Plaza Tapatía, Centro Guadalajara, Jal. Horario de 09:00 a 20:00 hrs. Correo electrónico: aurelio.lopez@jalisco.gob.mx</p>	
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>	
<p>Carta de Solicitud dirigida al Secretario de Turismo en atención al Director General de Fomento a Zonas Estratégicas especificando el tipo de apoyo que se requiere.</p>	

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 62 DE 78

**PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:**



**COMPROMISOS DE CALIDAD:**

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 63 DE 78

Características	Tiempo	Costo
Proporcionar servicio y/o dar respuesta en tiempo al usuario	3 días hábiles	Gratuito

**MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:**

Ante cualquier incumplimiento señalado con anterioridad, favor de comunicarlo de inmediato con:  
Lic. Miguel Cervantes Díaz Director General de Fomento a Zonas Estratégicas  
Calle Morelos 102, Guadalajara, Jal.  
Tel. 01 (33) 36681686  
Correo: miguel.cervantes@jalisco.gob.mx

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 64 DE 78

---

---

**Dirección General Administrativa**

---



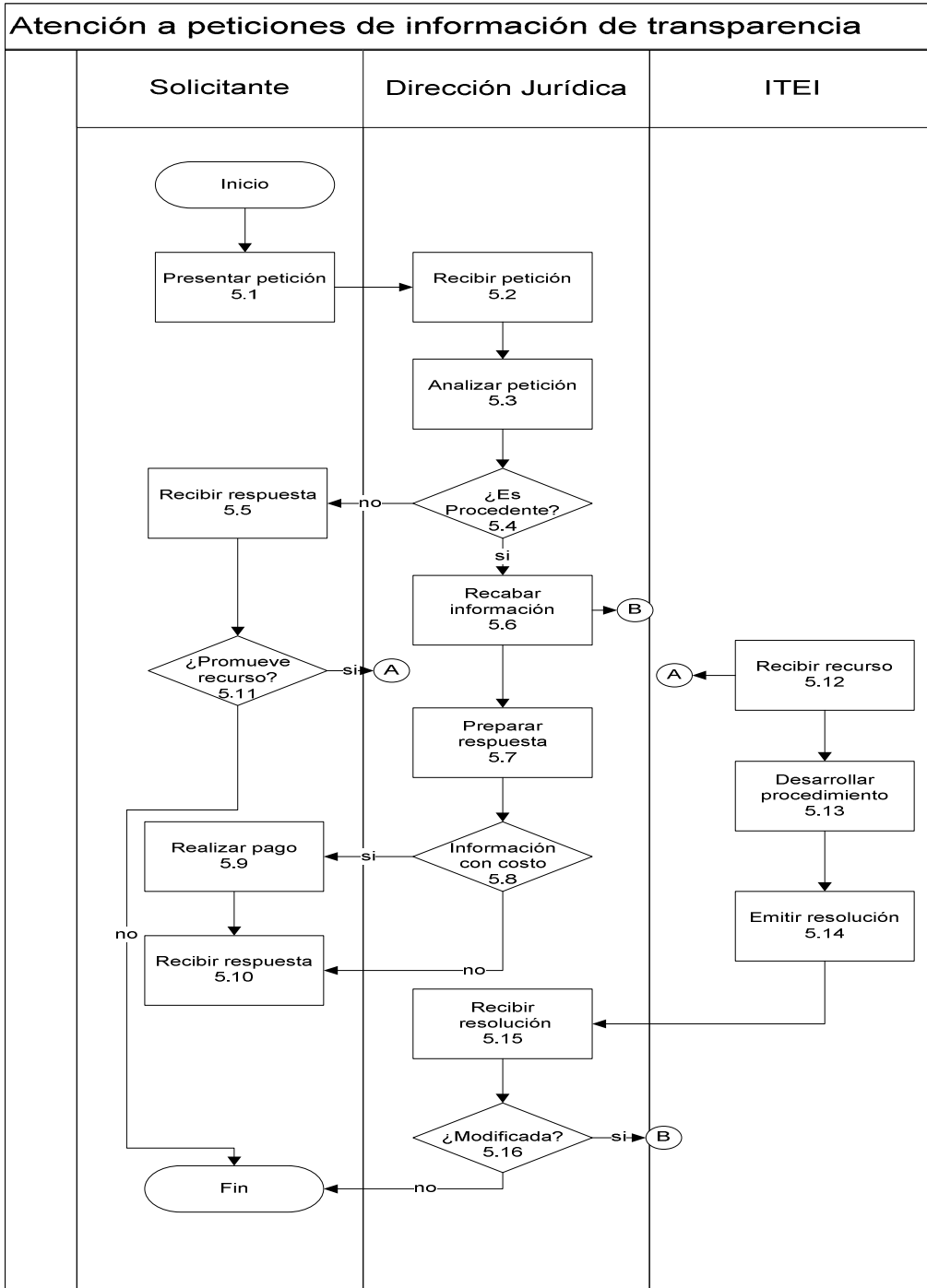
ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 65 DE 78

## DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>	Atención a peticiones de información de transparencia
<b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>	Dirección Jurídica
<b>DOMICILIO:</b>	Morelos 102, Plaza Tapatía, Centro Guadalajara, Jal.
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>	
Atender las obligaciones que en materia de transparencia tiene la Secretaría de Turismo del Estado.	
<b>VIGENCIA:</b>	
Lo establecido en la Ley	
<b>LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>	
Morelos 102, Plaza Tapatía, Centro Guadalajara, Jal. Horario de 08:00 a 16:00 hrs.	
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>	
Carta de Solicitud de información.	

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 66 DE 78

**PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:**



ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 67 DE 78

**COMPROMISOS DE CALIDAD:**

Características	Tiempo	Costo
Proporcionar servicio o respuesta en tiempo al usuario	Lo que marca la Ley	Gratuito

**MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:**

Ante cualquier incumplimiento señalado con anterioridad, favor de comunicarlo de inmediato con:  
Lic. José Guadalupe Barragán Guerra  
Calle Morelos 102, Guadalajara, Jal.  
Tel. 01 (33) 36681613  
Correo: joseguadalupe.barragan@jalisco.gob.mx

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 68 DE 78

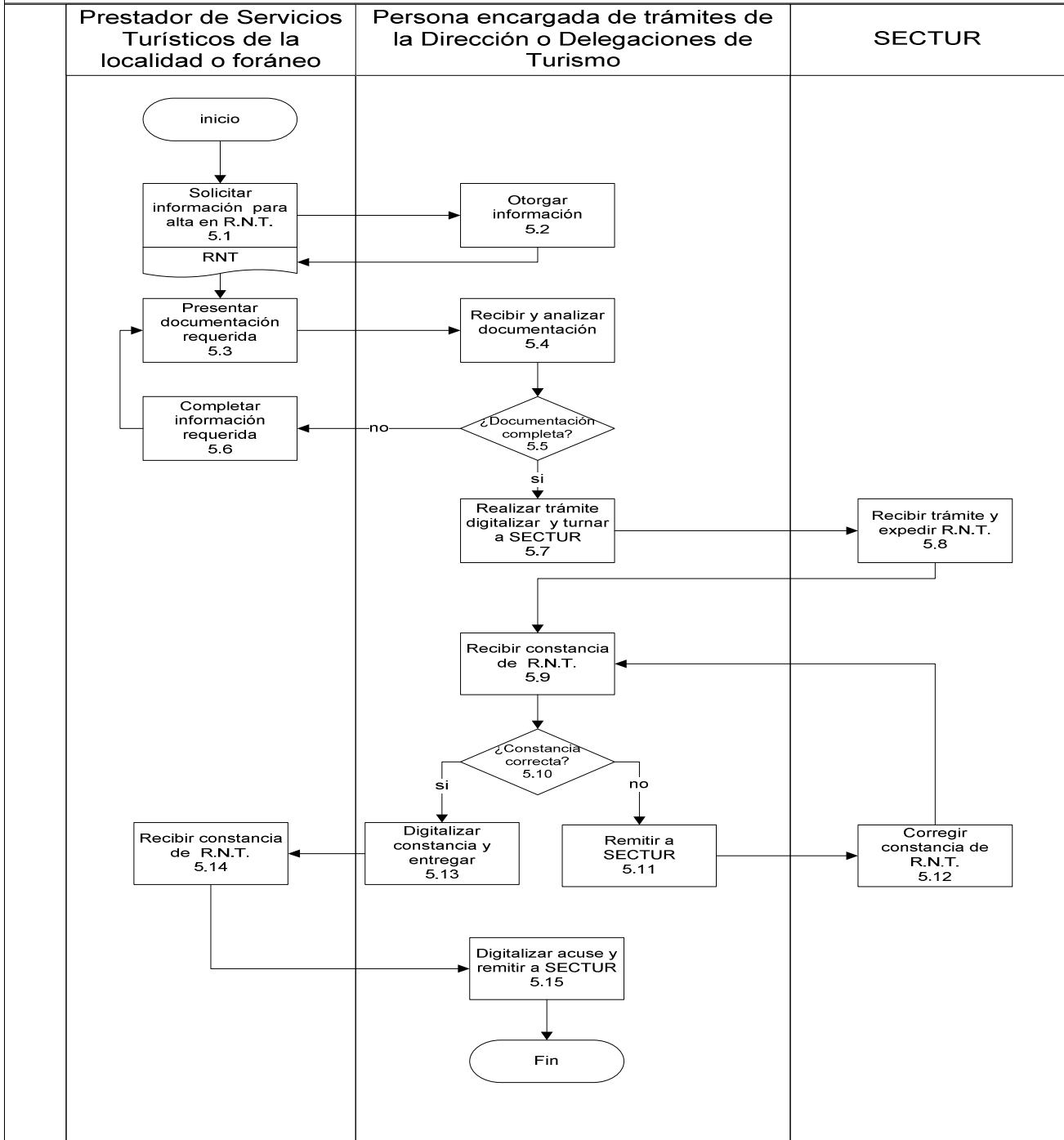
## DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>	Trámites a prestadores de servicios turísticos
<b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>	Dirección General Administrativa Dirección jurídica
<b>DOMICILIO:</b>	Morelos 102, Plaza Tapatía, Centro Guadalajara, Jal.
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>	
<p>Obtener la inscripción al Registro Nacional de Turismo para contar con el catálogo público de Prestadores de Servicios Turísticos.</p>	
<b>VIGENCIA:</b>	
<p>El servicio tiene vigencia desde que el usuario presenta su solicitud hasta que recibe respuesta a su petición y/o es prestado el servicio</p>	
<b>LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>	
<p>Morelos 102, Plaza Tapatía, Centro Guadalajara, Jal. Horario de 08:00 a 16:00 hrs.</p>	
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Pago de derechos</li> <li>-Solicitud RNT debidamente llenada</li> <li>-Copia RFC</li> <li>-Copia identificación con fotografía</li> <li>-Hoja de ayuda</li> <li>-Copia del acta constitutiva</li> <li>-Copia de poder notarial</li> <li>-Acta ministerial en original ( en su caso)</li> <li>-Copia del contrato de arrendamiento</li> <li>-Copia de las escrituras del local, si es propio</li> <li>-Licencia municipal</li> <li>-Copia de acta de nacimiento (Guía de turistas)</li> <li>-Original de certificado medico ( Guía de turistas)</li> <li>-Fotografías ( Guías de turistas)</li> <li>-Constancia de acreditación de curso ( Guías de turistas)</li> <li>-Acreditación de idioma (Guías de turistas)</li> <li>-Copia de curso de actualización ( Guías de turistas, renovación)</li> </ul>	

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 69 DE 78

**PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:**

**Trámites a Prestadores de Servicios Turísticos**



ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 70 DE 78

**COMPROMISOS DE CALIDAD:**

Características	Tiempo	Costo
Proporcionar servicio en tiempo al usuario	Inmediato	Gratuito

**MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:**

Ante cualquier incumplimiento señalado con anterioridad, favor de comunicarlo de inmediato con:  
Lic. José Guadalupe Barragán Guerra  
Calle Morelos 102, Guadalajara, Jal.  
Tel. 01 (33) 36681613  
Correo: joseguadalupe.barragan@jalisco.gob.mx

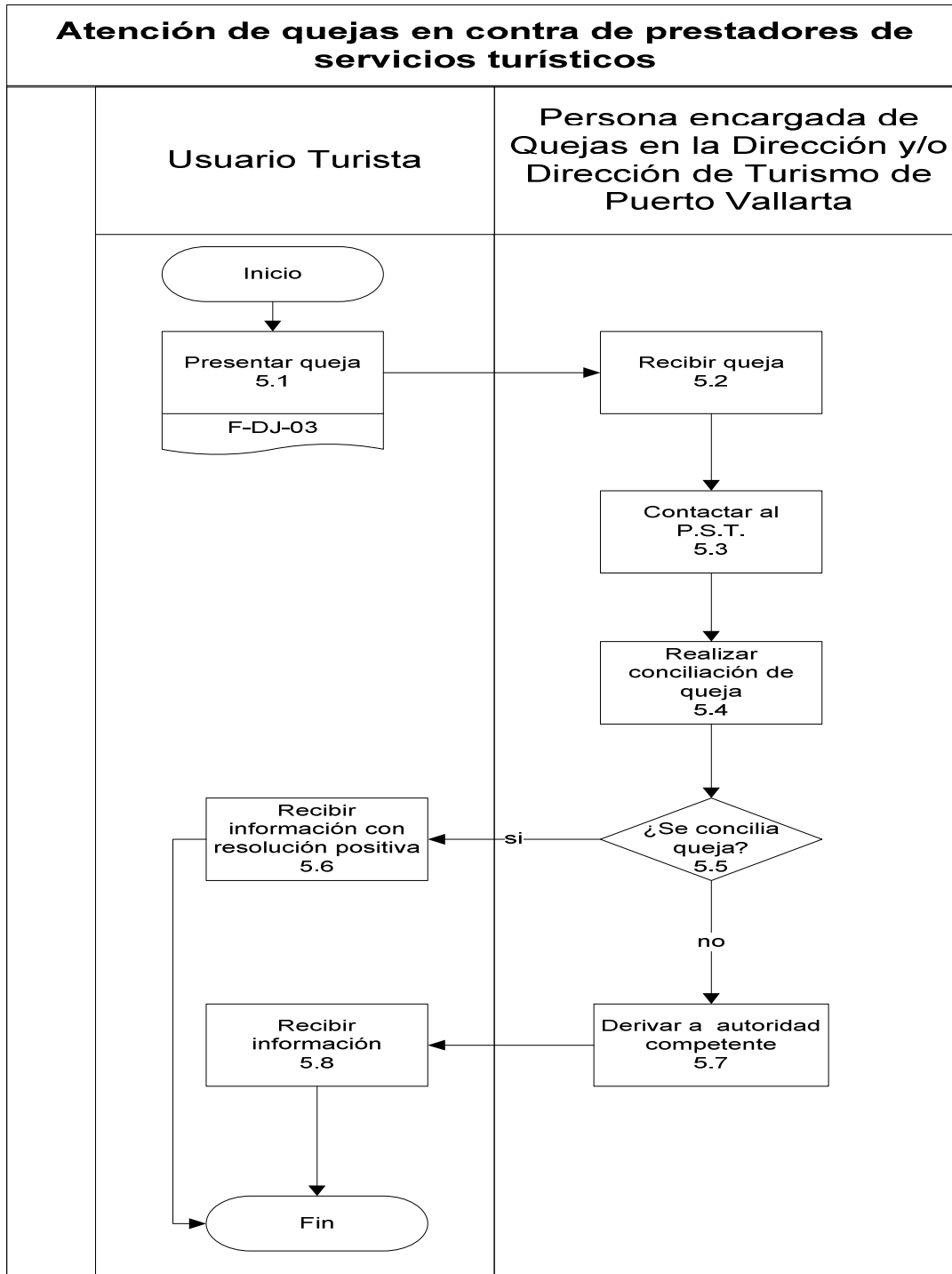
ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 71 DE 78

## DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>	Atención de quejas
<b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>	Dirección General Administrativa Dirección de Jurídica, Dirección de Turismo de Puerto Vallarta
<b>DOMICILIO:</b>	Morelos 102, Plaza Tapatía, Centro Guadalajara, Jal.
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>	
Fomentar la calidad en la prestación de los servicios turísticos en el Estado de Jalisco.	
<b>VIGENCIA:</b>	
El servicio tiene vigencia desde que el usuario presenta su queja hasta que recibe respuesta a su demanda	
<b>LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>	
Morelos 102, Plaza Tapatía, Centro Guadalajara, Jal. Horario de 09:00 a 20:00 hrs. Correo electrónico: aurelio.lopez@jalisco.gob.mx	
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>	
El usuario turista presenta queja por escrito mediante formato, vía telefónica o por correo electrónico.	

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 72 DE 78

**PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:**





ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 73 DE 78

**COMPROMISOS DE CALIDAD:**

Características	Tiempo	Costo
Proporcionar servicio y/o dar respuesta en tiempo al usuario	3 días hábiles	Gratuito

**MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:**

Ante cualquier incumplimiento señalado con anterioridad, favor de comunicarlo de inmediato con:  
Lic. José Guadalupe Barragán Guerra  
Calle Morelos 102, Guadalajara, Jal.  
Tel. 01 (33) 36681613  
Correo: joseguadalupe.barragan@jalisco.gob.mx

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 74 DE 78

## 5. DIRECTORIO DE LOS SERVICIOS

SERVICIOS	RESPONSABLE DEL SERVICIO	CARGO Y ÁREA	DIRECCIÓN GENERAL	TELÉFONO
Recepción de Correspondencia del Despacho del Secretario	Lic. Germán Padilla Guerrero	Secretario Particular	Despacho del Secretario	36 68 16 01 y 02
Ejecución ruedas de prensa	Lic. Germán Padilla Guerrero	Secretario Particular	Despacho del Secretario	36 68 16 01 y 02
Gestión de entrevistas	Lic. Germán Padilla Guerrero	Secretario Particular	Despacho del Secretario	36 68 16 01 y 02
Cursos de Capacitación Turística.	Dr. Víctor Mijangos Castellanos	Director General de Planeación y Desarrollo de Destinos	Dirección General de Planeación y Desarrollo de Destinos	36 68 16 10
Asesoría y Gestión para la obtención de los Distintivos "H" y "M"	Dr. Víctor Mijangos Castellanos	Director General de Planeación y Desarrollo de Destinos	Dirección General de Planeación y Desarrollo de Destinos	36 68 16 10
Nombramiento de "Guardianes del Patrimonio Turístico"	Dr. Víctor Mijangos Castellanos	Director General de Planeación y Desarrollo de Destinos	Dirección General de Planeación y Desarrollo de Destinos	36 68 16 10
Rehabilitación de Imagen Urbana en los Municipios Turísticos.	Dr. Víctor Mijangos Castellanos	Director General de Planeación y Desarrollo de Destinos	Dirección General de Planeación y Desarrollo de Destinos	36 68 16 10
Coordinación y Promoción de los COPROFOTUR'S.	Dr. Víctor Mijangos Castellanos	Director General de Planeación y Desarrollo de Destinos	Dirección General de Planeación y Desarrollo de Destinos	36 68 16 10
Desarrollo de Productos Turísticos	Dr. Víctor Mijangos Castellanos	Director General de Planeación y Desarrollo de Destinos	Dirección General de Planeación y Desarrollo de Destinos	36 68 16 10
Apoyo a Municipios.	Mtro. Miguel González González	Director General de promoción Turística	Dirección General de Promoción Turística	36 68 16 17
Atención al Turista	Mtro. Miguel González González	Director General de promoción Turística	Dirección General de Promoción Turística	36 68 16 17
Envíos a Organismos de Turismo.	Mtro. Miguel González González	Director General de promoción Turística	Dirección General de Promoción Turística	36 68 16 17
Atención de Solicitudes.	Mtro. Miguel González González	Director General de promoción Turística	Dirección General de Promoción Turística	36 68 16 17


ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 75 DE 78

SERVICIOS	RESPONSABLE DEL SERVICIO	CARGO Y ÁREA	DIRECCIÓN GENERAL	TELÉFONO
Recorridos gratuitos al interior del Estado	Mtro. Miguel González González	Director General de promoción Turística	Dirección General de Promoción Turística	36 68 16 17
Recorridos por el centro histórico	Mtro. Miguel González González	Director General de promoción Turística	Dirección General de Promoción Turística	36 68 16 17
Atención a Inversionistas y proyectos turísticos privados.	Ing. Miguel Cervantes Díaz	Director General de Fomento a Zonas Estratégicas	Dirección General de Fomento a Zonas Estratégicas	36 68 16 86
Atención a Filmaciones	Ing. Miguel Cervantes Díaz	Director General de Fomento a Zonas Estratégicas	Dirección General de Fomento a Zonas Estratégicas	36 68 16 86
Atención a peticiones de información de transparencia	Lic. José Guadalupe Barragán Guerra	Director General Administrativo	Dirección General Administrativa	36 68 16 13
Trámites a prestadores de servicios turísticos	Lic. José Guadalupe Barragán Guerra	Director General Administrativo	Dirección General Administrativa	36 68 16 13
Atención de quejas	Lic. José Guadalupe Barragán Guerra	Director General Administrativo	Dirección General Administrativa	36 68 16 13

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 76 DE 78

## 6. ANEXOS

### FORMATO PRESENTACIÓN DE QUEJAS.



**PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR  
SECRETARÍA DE TURISMO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO  
FORMATO DE CAPTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**

FECHA: \_\_\_\_\_  
FOLIO: \_\_\_\_\_

RECIBIDO VÍA:    TELEFÓNICA     PERSONAL     ESCRITA

DATOS DEL TURISTA O CONSUMIDOR

NOMBRE COMPLETO \_\_\_\_\_ NACIONALIDAD \_\_\_\_\_  
 DOMICILIO PERMANENTE \_\_\_\_\_  
 CALLE Y NÚMERO \_\_\_\_\_ COLONIA \_\_\_\_\_  
 C.P. \_\_\_\_\_ TELÉFONO \_\_\_\_\_ MUNICIPIO \_\_\_\_\_ ESTADO \_\_\_\_\_  
 DOMICILIO TEMPORAL \_\_\_\_\_

ASUNTO:    FELICITACIÓN     QUEJA     SUGERENCIA

GIRO, PERSONA O ESTABLECIMIENTO DONDE RECAE LA FELICITACIÓN, QUEJA O SUGERENCIA

<input type="checkbox"/> FUNCIONARIO O EMPLEADO OFICIAL <input type="checkbox"/> TRANSPORTACION TERRESTRE, AEREA O MARITIMA <input type="checkbox"/> AGENCIAS DE VIAJE <input type="checkbox"/> HOTEL <input type="checkbox"/> RESTAURANTE O CAFETERIA <input type="checkbox"/> OTROS (ESPECIFIQUE) _____	<input type="checkbox"/> GUÍA DE TURISTAS <input type="checkbox"/> TIEMPO COMPARTIDO <input type="checkbox"/> BAR, DISCO O CENTRO NOCTURNO <input type="checkbox"/> PRESTADOR DE SERV. NO TURÍSTICOS <input type="checkbox"/> ESPECIFIQUE _____
--	---

DATOS DE LA PERSONA Y/O ESTABLECIMIENTO EN QUE RECAE LA FELICITACIÓN, QUEJA O SUGERENCIA

NOMBRE \_\_\_\_\_  
 CALLE Y NÚMERO \_\_\_\_\_  
 COLONIA \_\_\_\_\_ C.P. \_\_\_\_\_ TELÉFONO \_\_\_\_\_  
 MUNICIPIO \_\_\_\_\_ ESTADO \_\_\_\_\_

MATERIAL DE RECLAMACIÓN

<input type="checkbox"/> INCUMPLIMIENTO EN EL SERVICIO <input type="checkbox"/> COBRO INDEBIDO Y/O EXCESIVO <input type="checkbox"/> SERVICIO DEFICIENTE <input type="checkbox"/> INCUMPLIMIENTO DE OFERTAS <input type="checkbox"/> OTRAS (ESPECIFIQUE) _____	<input type="checkbox"/> ABUSO DE AUTORIDAD O PODER <input type="checkbox"/> NO EXPIDEN COMPROBANTES DE PAGO <input type="checkbox"/> NO EXHIBE LISTAS DE PRECIOS <input type="checkbox"/> INCUMPLIMIENTO O CONVENIO EXPRESO <input type="checkbox"/> ALTERACIÓN DE PESAS O MEDIDAS
--	---

DOCUMENTOS COMPROBATORIOS QUE SE ANEXAN

DESCRIPCIÓN DE LA FELICITACIÓN, QUEJA O SUGERENCIA

Firma: \_\_\_\_\_

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 77 DE 78

## 7. GLOSARIO

<b>Aseguramiento de la Calidad</b>	Parte de la Gestión de la Calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.
<b>Calidad</b>	Satisfacción de necesidades y expectativas razonables de los clientes a un precio igual o inferior al que ellos asignan al producto o servicio en función del “valor” que han recibido y percibido.
<b>Cultura de calidad</b>	Implica la conservación y el uso racional de los recursos de los servidores públicos que describen lo que la organización quiere ser y refleja.
<b>Diagrama de Flujo</b>	Esquema expresado por medio de símbolos y líneas que conectan entre sí. a) La estructura y secuencia general de operaciones de una actividad o programa (diagrama de flujo del programa); b) o al sistema de procesamiento (diagrama de flujo del sistema).
<b>Documentación</b>	Registro cotidiano del desempeño de los procesos, sistemas y actividades. Constituye el acervo de conocimientos de la organización y permite evaluar y mantener vigente la tecnología operativa.
<b>Documento</b>	Información y su medio de soporte, puede ser especificación, procedimiento, instructivo, plano, informe, norma, manual, etc.
<b>Efectividad</b>	La capacidad para entregar resultados planeados.
<b>Eficacia</b>	Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados
<b>Eficiencia</b>	Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
<b>Indicador</b>	Es un signo o medición de la característica de: un sistema, proceso, producto, servicio o fenómeno. Puede ser cuantitativo o cualitativo
<b>Instructivo</b>	Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso de manera puntual, gráfica o sencilla.
<b>Procedimiento</b>	Documento que especifica el conjunto de acciones ordenadas para la realización de una actividad o un proceso.
<b>Proceso</b>	Conjunto de procedimientos interrelacionados que se realizan para el desarrollo o ejecución de un servicio o producto.
<b>Requisito</b>	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
<b>Servicio</b>	Es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el usuario y generalmente es intangible.
<b>SETUJAL</b>	Secretaría de Turismo del Gobierno de Jalisco
<b>Usuario-Ciudadano</b>	Es la persona o grupo de personas que utiliza habitualmente un bien o servicio

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-OCT-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-OCT-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	TU-DA-SG-RE-03	PÁGINA 78 DE 78

## 8. AUTORIZACIÓN DE DOCUMENTO

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
<hr/> <b>Lic. José Guadalupe Barragán Guerra</b>  <b>Director General Administrativo</b>	<hr/> <b>Sr. Aurelio López Rocha</b>  <b>Secretario de Turismo</b>	<hr/> <b>Nombre y puesto</b>  <b>CP. José Ricardo Serrano Leyzaola</b>  <b>Secretario de Administración</b>

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