

## FONDO PyME CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

### INFORMACIÓN GENERAL

**Institución:** Secretaría de Economía  
Subsecretaría para la Pequeña y Mediana Empresa

**Nombre del servicio:** Solicitud de Apoyo al Fondo PyME

**Responsables:** José Arturo Torres Moreno  
Coordinación de Asesores de la Subsecretaría para la Pequeña y Mediana Empresa

**Dirección:** Insurgentes Sur 1940, Penthouse, Col. Florida, Delegación Alvaro Obregón, C.P. 01030, México, D.F.

**Teléfono:** Mesa de Control del Fondo PyME  
52296100 Ext. 32051, 32054, 32058 y 32227

**Correo electrónico:** [fondopyme@economia.gob.mx](mailto:fondopyme@economia.gob.mx)

Esta Carta establece nuestro compromiso con usted para responder a sus demandas y satisfacer sus expectativas ¡Ayúdenos a mejorar el servicio que le ofrecemos!

#### FINALIDAD DEL TRÁMITE

Otorgar apoyos económicos temporales a proyectos que fomenten la creación, desarrollo, consolidación, viabilidad, productividad y competitividad de micro, pequeñas y medianas empresas, y las iniciativas de los emprendedores, para promover el desarrollo económico sectorial, regional y nacional.

#### VIGENCIA DEL TRÁMITE

Los apoyos otorgados tendrán que ser utilizados hasta el 31 de diciembre del año en que se otorguen<sup>1</sup>. Estos apoyos pueden ser

<sup>1</sup> Con excepción de los apoyos otorgados en la Categoría VI del Fondo PyME: Acceso al Financiamiento.

suspendidos total o parcialmente si los interesados no cumplen las obligaciones contraídas<sup>2</sup>.

Los recursos no utilizados al 31 de diciembre del año en que fueron entregados, deberán ser reintegrados a la Tesorería de la Federación de acuerdo con la normatividad aplicable vigente.

### ¿DÓNDE PUEDE REALIZAR EL TRÁMITE?

El trámite se realiza exclusivamente vía Internet a cualquier hora y día, en la página electrónica del Fondo PyME:  
[www.fondopyme.gob.mx](http://www.fondopyme.gob.mx) sección "Solicitud de Apoyo."

En caso de no poder acceder a dicha página electrónica, enfrentar problemas técnicos en la misma, o si necesita información general, puede comunicarse al 01800 410 2000 o acudir a las ventanillas establecidas en las Representaciones Federales en horarios y días hábiles. Para obtener la dirección, teléfonos, horarios de atención y correos electrónicos de cada una de estas ventanillas, consultar el Directorio de Ventanillas en: [www.fondopyme.gob.mx](http://www.fondopyme.gob.mx) sección "Ventanillas."

### RESPONSABILIDAD DEL CIUDADANO

Antes de realizar el trámite, tome en cuenta lo siguiente:

- a) Estar formal y legalmente constituido,
- b) Cumplir con los requisitos para acceder a los apoyos del Fondo PYME establecidos en la normatividad<sup>3</sup> vigente,
- c) Darse de alta como Organismo Intermedio,
- d) Integrar correcta y completamente la documentación requerida,
- e) Llenar correctamente la Solicitud de Apoyo.

Después de realizar el trámite, los interesados deberán:

- a) Dar seguimiento al avance de su solicitud en [www.fondopyme.gob.mx](http://www.fondopyme.gob.mx), en la sección "Solicitud de Apoyo," utilizando la contraseña y el número de folio que les fue asignada al capturar su solicitud,
- b) Denunciar a quien le pida gratificaciones o condicione el trámite, y

<sup>2</sup> Remítase a las Reglas de Operación y al Manual de Procedimientos del Fondo PyME para ampliar información sobre las obligaciones que se adquieren.

<sup>3</sup> Reglas de Operación y Manual de Procedimientos, disponibles en [www.fondopyme.gob.mx](http://www.fondopyme.gob.mx), en la sección "Documentación."

- c) Evaluar el servicio recibido.

### REQUISITOS

- a) Cumplir con los requisitos de elegibilidad conforme a la normatividad aplicable,
- b) Los Talleres Familiares deberán contar con la constancia de inscripción en el Registro de los Talleres Familiares de la Secretaría de Economía,
- c) Llenar la cédula de apoyo en [www.fondopyme.gob.mx](http://www.fondopyme.gob.mx) en la sección "Solicitud de Apoyo,"
- d) Capturar la documentación adicional o complementaria de la solicitud en la página electrónica mencionada. De no ser posible dicha captura, presentar esta documentación en forma impresa en las ventanillas de las Delegaciones Federales o en la Mesa de Control de la Subsecretaría para la Pequeña y Mediana Empresa, según corresponda,
- e) Capturar en dicha página electrónica el número de RUPA (Registro Único de Personas Acreditadas), en su caso.
- f) Si no cuenta con número de RUPA, deberá integrar de forma electrónica a la Cédula de Apoyo la siguiente documentación:
- Documento que acredite la legal constitución del solicitante,
  - Comprobante de domicilio y RFC del Organismo Intermedio,
  - Poder notarial del representante legal,
  - Identificación oficial del representante legal.

De no ser posible su integración de forma electrónica, deberá ser entregada de manera impresa en las ventanillas de las Delegaciones Federales o en la Mesa de Control, dentro de un plazo de 7 días hábiles<sup>4</sup>, contados a partir del día en que se ingresó la Cédula de Apoyo.

### COSTOS

El trámite es totalmente gratuito.

No permita que nadie le solicite dinero o le condicione el servicio, en caso de que alguien lo haga, denúncielo de inmediato al área de Quejas del Órgano Interno de Control de la Secretaría de Economía.

<sup>4</sup> En caso de no presentar la documentación en dicho plazo, se tendrá por no presentada la Solicitud de Apoyo.

## COMPROMISOS DE SERVICIO

Estos son los estándares de servicio que nos comprometemos a cumplir:

- Oportunidad**
- A partir de que se ingrese la solicitud de apoyo de manera electrónica y se cumpla con los requisitos, la respuesta a su solicitud se dará en un plazo máximo de 3 meses.
  - Una vez autorizado el apoyo y cumplidas las obligaciones jurídicas y administrativas por parte de los solicitantes, el recurso se otorgará en un máximo de 10 días hábiles.
- Confiabilidad**
- Todas las solicitudes de apoyo al Fondo PyME se evaluarán y dictaminarán conforme a la normatividad aplicable vigente<sup>5</sup>, emitiendo las respuestas de manera clara, fundada y motivada.
- Honestidad**
- Nadie le solicitará información no prevista o pago alguno por efectuar el trámite.

## ¿QUÉ HACER SI NO CUMPLIMOS?

Atención inmediata

Para cualquier aclaración o deficiencia del servicio puede contactar a las siguientes personas:

- i) En Mesa de Control del Fondo PyME de la Subsecretaría para la Pequeña y Mediana Empresa, Insurgentes Sur 1940, Piso 3, Col. Florida, Del. Alvaro Obregón, C.P. 01030, México, D.F., Tel: 52296100 Exts. 32058, 32054, 32227 y 32051, correo electrónico: [fondopyme@economia.gob.mx](mailto:fondopyme@economia.gob.mx)
- ii) En ventanillas de las Delegaciones Federales de la Secretaría de Economía. Ver el Directorio de Ventanillas en [www.fondopyme.gob.mx](http://www.fondopyme.gob.mx)

Quejas y Sugerencias

Para presentar una queja o sugerencia del servicio usted lo podrá realizar a través de los siguientes medios:

<sup>5</sup> Reglas de Operación y Manual de Procedimientos del Fondo PyME.

- Al teléfono de la Secretaría de Economía: 01 800 410 2000
- Al teléfono del Órgano Interno de Control: 01 800 112 0584 y 56 29 95 00 ext. 21219
- Al correo electrónico [fondopyme@economia.gob.mx](mailto:fondopyme@economia.gob.mx)
- Directamente en la Subsecretaría para la Pequeña y Mediana Empresa: Insurgentes Sur 1940, Piso 3, Col. Florida, Del. Alvaro Obregón, C.P. 01030, México, D.F., Tel: 52296100 Exts. 32224, 32227 y 32202, de Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00 hrs.
- Y en las Representaciones Federales de la Secretaría de Economía.

Nos comprometemos a dar respuesta a sus quejas o sugerencias en un plazo máximo de 15 días hábiles, a partir de la recepción de la misma.

#### Denuncias contra servidores públicos

Usted puede contactar al Órgano Interno de Control de la Secretaría de Economía para denunciar cualquier acto de corrupción:

- Vía telefónica en la Cd. de México: 5629-95-00 exts. 21219, 21201, 21213, 21218.
- Sactel : Lada sin costo a toda la República 018001120584
- Vía correo electrónico: [ravina@economia.gob.mx](mailto:ravina@economia.gob.mx) y [rmeza@economia.gob.mx](mailto:rmeza@economia.gob.mx)
- Directamente con Lic. Rogelio Arturo Aviña Martínez, Titular del Área de Quejas y Denuncias, Periférico No. 3025, Piso 7, Col. San Jerónimo Aculco, Magdalena Contreras, 10400, México D.F., de Lunes a Viernes de 9 a 18 hrs.

Su denuncia será atendida en un plazo de 15 días hábiles a partir de la recepción por los medios antes descritos.

#### Evaluación Ciudadana del servicio

Para nosotros es muy importante conocer su opinión, por eso le pedimos que conteste los cuestionarios de satisfacción que le serán entregados al finalizar su trámite.

**COMPROMISOS DE MEJORA**

Nos comprometemos a:

- Realizar un monitoreo continuo de las solicitudes registradas, para detectar las que no han sido resueltas por el Consejo Directivo y cuyo plazo para ser resueltas está por vencer, con el propósito de asegurar que se resuelvan oportunamente.

Adicionalmente, con base en las quejas y sugerencias de los usuarios, nos comprometemos a hacer la quinta revisión y actualización de la presente Carta Compromiso al Ciudadano en septiembre de 2007.

## **DESPEDIDA Y FIRMA**

Servirle es nuestro compromiso, permítanos demostrarle nuestra eficacia y mantener un estrecho vínculo entre usted y nuestra institución. En la Subsecretaría para la Pequeña y Mediana Empresa estamos cambiando, cambie con nosotros.

### **Saludos Afectuosos**

José Arturo Torres Moreno  
Coordinador de Asesores de la Subsecretaría para la Pequeña y  
Mediana Empresa

La presente Carta Compromiso al Ciudadano se suscribe en la Ciudad de México el 30 de abril de 2007.

## **INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA**

Usted puede obtener un resumen de esta carta en forma de tríptico, en las ventanillas de atención de las Delegaciones Federales o en la dirección electrónica [www.fondopyme.gob.mx](http://www.fondopyme.gob.mx)