



EL ESTADO DE SINALOA

ÓRGANO OFICIAL DEL GOBIERNO DEL ESTADO

(Correspondencia de Segunda Clase Reg. DGC-NUM. 016 0463 Marzo 05 de 1982. Tel. Fax.717-21-70)

Tomo CVI 3ra. Época

Culiacán, Sin., Miércoles 03 de Junio de 2015.

No. 066

CUARTA SECCIÓN

ÍNDICE

PODER EJECUTIVO ESTATAL FONDO DE INFRAESTRUCTURA INDUSTRIAL

Manual de Procesos y Procedimientos del Fondo de Infraestructura Industrial.

CENTRO PARA LA INVERSIÓN Y EL COMERCIO DE SINALOA

Manual de Procesos y Procedimientos del Centro para la Inversión y el Comercio de Sinaloa.

SINALOA EMPRENDE

Manual de Procesos y Procedimientos de Sinaloa Emprende.

COMISIÓN ESTATAL DE GESTIÓN Y REFORMA REGULATORIA

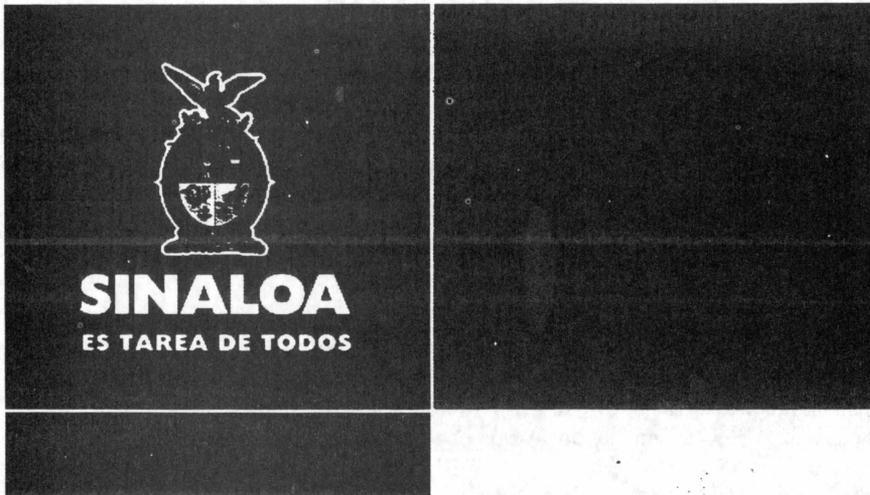
Manual de Procesos y Procedimientos de la Comisión Estatal de Gestión y Reforma Regulatoria.

RED FOSIN

Manual de Procesos y Procedimientos de RED FOSIN.

2 - 143

COMISIÓN ESTATAL DE GESTIÓN Y REFORMA REGULATORIA



**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS
DE LA COMISION ESTATAL DE GESTION Y
REFORMA REGULATORIA**

Culiacán, Sinaloa; 20 de abril de 2015

Elaboró y aprobó:

Lic. Gilberto Gómez
Beltrán
Director General de la
CEGERR

Aprobó:

Mtro. Karim Pechir
Espinosa de los Monteros
Secretario de Innovación
Gubernamental

DICTAMEN DE LA SECRETARÍA DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

MTRO. KARIM PECHIR ESPINOSA DE LOS MONTEROS, en mi carácter de titular de la Secretaría de Innovación Gubernamental y en uso de las facultades que me confieren los artículos 3, 7 y 11 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado y 15, fracción III y 19, fracciones I, XVI, XVII, XVIII, XX, XXIV, XXV y XLI del Reglamento Orgánico de la Administración Pública Estatal de Sinaloa, procedo a emitir el siguiente:

DICTAMEN

Considerando que es facultad de esta Secretaría procurar que la administración pública estatal y paraestatal del Estado sea más eficiente, eficaz y de calidad, que brinde un mejor servicio a los sinaloenses. Para ello, es necesario que al interior de su administración se realicen los cambios y adecuaciones que les permitan a las dependencias y entidades contar con mayor capacidad de innovación y de gestión que incremente su productividad.

Para el logro de estos objetivos, la Secretaría de Innovación Gubernamental, de acuerdo a sus facultades, se ha dado a la tarea de prestar asesoría y apoyo técnico en materia de diseño institucional.

De la revisión practicada al **Manual de Procesos y Procedimientos de la Comisión Estatal de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria**, respecto a los trabajos de documentación de procesos y procedimientos para la mejora del desempeño, la efectividad y la eficiencia de las dependencias y entidades de la administración pública, que son competencia de esta Secretaría, se identificaron 5 procedimientos en el citado organismo, llevándose a cabo los cambios necesarios, así como las observaciones y correcciones pertinentes, de tal manera que se cumple a cabalidad con los puntos y requisitos que marca la Guía para la Elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos²⁰¹² (Periódico Oficial El Estado de Sinaloa, 27 de octubre de 2014, Tomo CV, No.131) emitida por esta Secretaría de Innovación Gubernamental y que se mencionan a continuación:

1. Propósito.
 2. Alcance.
 3. Políticas de Operación.
 4. Documentos de Referencia.
 5. Registros.
- 

6. Términos y Definiciones.
7. Diagrama de Flujo.
8. Descripción del Procedimiento.
9. Indicadores.
10. Productos.
11. Control de Cambios.
12. Anexos.

No obstante, es de suma importancia que se integre a personal de la Secretaría de Innovación Gubernamental a la implantación del citado manual, con objeto de brindar el seguimiento debido a tal ordenamiento y verificar que la instalación se lleve a cabo de manera satisfactoria.

En consideración a lo anterior, se recomienda operar un tiempo determinado el manual expuesto para de esta manera poder identificarle algunas mejoras que se puedan implantar en una etapa posterior y así iniciar un ciclo de mejora continua en la Comisión Estatal de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria.

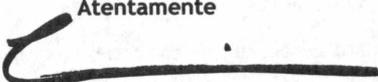
Por lo anteriormente expuesto y fundado, la Secretaría de Innovación Gubernamental tiene a bien emitir el siguiente:

RESOLUTIVO

Único: Se otorga una opinión favorable del Manual de Procesos y Procedimientos de la Comisión Estatal de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria.

Es dado en la ciudad de Culiacán Rosales, Sinaloa, a los 20 días del mes de abril de 2015.

Atentamente



Mtro. Karim Pechir Espinosa de los Monteros
Secretario de innovación Gubernamental



Procedimiento: Trámites de Regularización				
Unidad responsable: Dirección de Gestión Empresarial	Macroproceso: Programa Estatal de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria			
Proceso Sustantivo: Procesos de Prestación de Servicios	Subproceso: Programas de Fomento Empresarial			
Fecha de vigencia	10-02-2014	Código	PDGE-02	Versión 01

1. PROPÓSITO.

Apoyar a las personas físicas o morales en los trámites de regularización de sus empresas, a través de la asesoría, orientación gestoria de sus trámites ante las autoridades federales, estatales y municipales.

2. ALCANCE.

En este procedimiento participan el gerente y ejecutivo de la URGE, Instancias Municipales, Estatales y Federales y los usuarios que deseen regularizar los trámites de su empresa.

Este procedimiento inicia con la solicitud de apoyo en la regularización de los trámites para su empresa por parte del usuario y finaliza con la resolución de los trámites de regularización.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

El ejecutivo y/o gerente de la URGE deberá registrar la orden de servicio en el sistema, la cual debe incluir los datos generales de empresa y empresario y el trámite a efectuar, bajo los formatos que requieran según el giro de la empresa.

El ejecutivo y/o gerente de la URGE deberá entregar personalmente los formatos correspondientes debidamente requisitados y los documentos anexos, según formatos, a la áreas responsables de dictaminar o recibir aviso.

El ejecutivo y/o gerente de la URGE deberá dar seguimiento a las solicitudes entregadas a las instancias correspondientes por los siguientes medios: llamada por teléfono periódicamente, visitas a la dependencia y/o por correo electrónico.

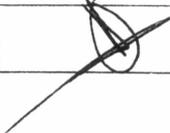
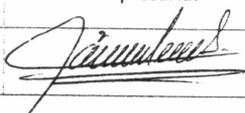
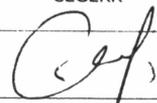
El ejecutivo y/o gerente de la URGE deberá mantener informado vía telefónica o electrónica al usuario del estatus que guarda la solicitud del trámite de regularización.

El ejecutivo y/o gerente de la URGE deberá cumplir con el tiempo estipulado para otorgar la resolución y que sea entregada al solicitante usuario.

El ejecutivo y/o gerente de la URGE deberá entregar la resolución del trámite y comprobante de pago al usuario en caso de que este último se hubiera originado.

El Ejecutivo de Gestión Empresarial deberá revisar y dar seguimiento a los registros generados en el sistema con el objeto de asegurar la calidad en la gestión.

En caso de que el usuario no haya realizado el pago de ventanilla correspondiente, el gerente/ejecutivo puede recibir el efectivo y realizar el pago en su nombre.

<p>Elaboró: Lic. Perla Vanessa Ortiz Navarrete Coordinadora de la RED URGE</p> 	<p>Revisó: Lic. Mónica Iliana Cárdenas Delgado Directora de Gestión Empresarial</p> 	<p>Aprobó: Lic. Gilberto Gómez Beltrán Director General de la CEGERR</p> 	<p>Valido: Lic. David D' Murillo Tamayo Subsecretario de Desarrollo Administrativo</p> 
---	--	---	--



Procedimiento:			
Trámites de Regularización			
Unidad responsable: Dirección de Gestión Empresarial		Macroproceso: Programa Estatal de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria	
Proceso Sustantivo: Procesos de Prestación de Servicios		Subproceso: Programas de Fomento Empresarial	
Fecha de vigencia	10-02-2014	Código PDGE-02	Versión 01

Al integrar el expediente el gerente y/o ejecutivo de la URGE deberá utilizar las carátulas correspondiente a los registros que origina.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Ley de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria del Estado de Sinaloa

5. REGISTROS

- Recibo Provisional de Pago para Trámites
- Registros en el sistema SOS
- Orden de Servicio en Proceso
- Nota de Servicio Terminada

6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- CEGERR:** Comisión Estatal de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria.
- Centro de Desarrollo Empresarial (CEDE):** Brinda servicios de gestión, asesoría, información y orientación de trámites de competencia federal, estatal y municipal, así como todos los servicios y programas que ofrece la Secretaría a los empresarios, a particulares y las diversas instancias del sector público y privado. (Ley de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria, Título Tercero, Capítulo Segundo, "Del Centro de Atención Empresarial", Art.30 Ref.7.1).
- Ley de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria del Estado de Sinaloa:** Es el ordenamiento jurídico que establece las bases de funcionamiento del Programa Estatal de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria.
- Nota de Servicio Terminada (NST):** Trámite que ha sido capturado previamente en el SOS. Se convierte en terminada en el momento en que se le da una resolución ya sea positiva o negativa.
- Orden de Servicio en Proceso (OSP):** Trámite que es capturado en el SOS y del cual aún no tiene resolución.
- Persona Física:** Es un individuo con capacidad para contraer obligaciones y ejercer derechos.



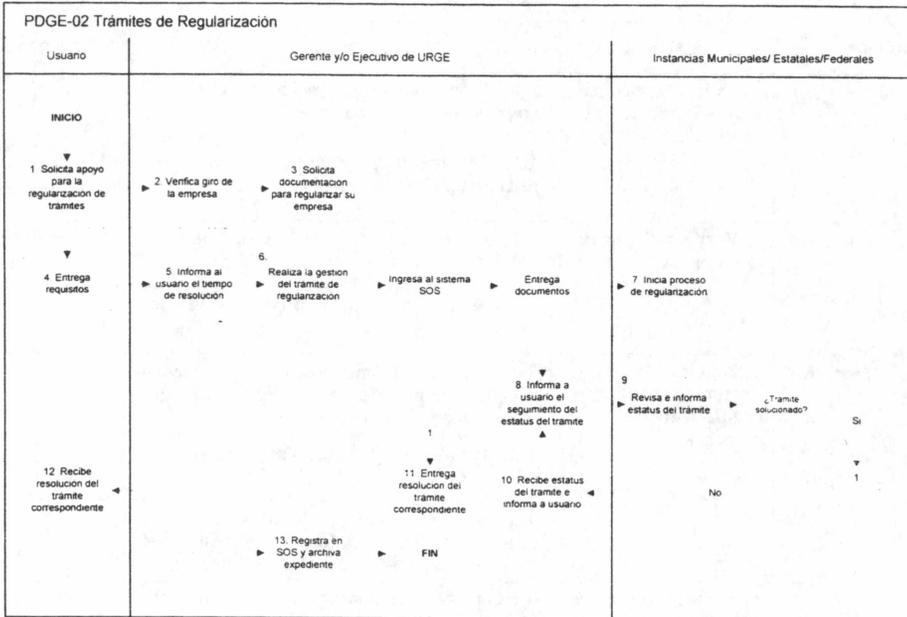
Procedimiento:			
Trámites de Regularización			
Unidad responsable:	Dirección de Gestión Empresarial	Macroproceso:	Programa Estatal de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria
Proceso Sustantivo:	Procesos de Prestación de Servicios	Subproceso:	Programas de Fomento Empresarial
Fecha de vigencia	10-02-2014	Código	PDGE-02
		Versión	01

- Persona Moral:** Sujeto de derechos y obligaciones que existen, pero no como individuos, si no como institución y que es creada por una o más personas físicas para cumplir un objetivo.
- Sistema de Órdenes de Servicio (SOS):** Sistema electrónico que permite registrar al usuario, para dar seguimiento a la solicitud de servicio realizada en el Centro de Desarrollo Empresarial o en las unidades URGE. Sistema creado en método e instrumentación por personal interno de CEGERR.
- URGE:** (Unidades Rápidas de Gestión Empresarial): Unidades en los municipios y en las instancias correspondientes, y módulos en los institutos, cámaras, asociaciones u organismos de los sectores social y privado con la finalidad de acercar los servicios a los empresarios en todo el estado. (Ley de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria, Título Tercero, Capítulo Tercero, “De las Unidades del Centro de Atención Empresarial”, Art. 32. Ref. 7.1).
- Usuario:** Aquella persona que se acerca a la URGE con el objeto de realizar cualquier trámite relacionado con la actividad empresarial.



Procedimiento: Trámites de Regularización			
Unidad responsable: Dirección de Gestión Empresarial	Macroproceso: Programa Estatal de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria		
Proceso Sustantivo: Procesos de Prestación de Servicios	Subproceso: Programas de Fomento Empresarial		
Fecha de vigencia	Código	Versión	
10-02-2014	PDGE-02		01

7. DIAGRAMA DE FLUJO.





Procedimiento:				
Trámites de Regularización				
Unidad responsable: Dirección de Gestión Empresarial		Macroproceso: Programa Estatal de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria		
Proceso Sustantivo: Procesos de Prestación de Servicios		Subproceso: Programas de Fomento Empresarial		
Fecha de vigencia	10-02-2014	Código	PDGE-02	Versión 01

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Responsable	Actividad	Tareas	Registro
Usuario	1. Solicita apoyo para la regularización de trámites.	1.1. Proporciona información del giro de la empresa en operación.	
		1.2. Solicita los trámites que se requieren para regularizar su empresa	
Gerente y/o Ejecutivo URGE	2. Verifica el giro de la empresa	2.1. Recibe solicitud de apoyo para la regularización de trámites.	
		2.2. Analiza información proporcionada por el usuario.	
Gerente y/o Ejecutivo URGE	3. Solicita documentación para regularizar su empresa.	3.1 Explica de manera detallada todos aquellos trámites que son necesarios para regularizar su empresa.	
		3.2 Identifica el trámite a regularizar.	
		3.3 Se informan requisitos, solicita documentación, e informa el costo del trámite al usuario en caso que aplique.	
Usuario	4. Entrega requisitos	4.1 Entrega documentación correspondiente para el trámite de regularización.	
		4.2. En caso de ser el usuario el que realice el pago del trámite, acude a la ventanilla correspondiente y entrega recibo de pago al Gerente y/o ejecutivo URGE.	
		4.3 En caso de que el usuario no realice el pago del trámite entrega en efectivo el monto del costo del trámite correspondiente.	
Gerente y/o Ejecutivo URGE	5. Informa al usuario el tiempo de resolución.	5.1. Recibe documentos correspondientes para realizar trámites de regularización.	
		5.2. Verifica que no falte ningún requisito.	
		5.3 En caso de recibir efectivo por el monto del costo del trámite, elabora recibo provisional de pago para trámites	Recibo Provisional de pago para

**COMISIÓN ESTATAL DE
GESTIÓN EMPRESARIAL Y
REFORMA REGULATORIA**

Procedimiento:			
Trámites de Regularización			
Unidad responsable:	Dirección de Gestión Empresarial	Macroproceso:	Programa Estatal de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria
Proceso Sustantivo:	Procesos de Prestación de Servicios	Subproceso:	Programas de Fomento Empresarial
Fecha de vigencia	10-02-2014	Código	PDGE-02
		Versión	01

		(documento interno de la CEGERR), aclarando que una vez efectuado el trámite se entregará el recibo oficial de pago.	trámites
		5.4 Informa el tiempo estimado de resolución de la gestión.	
Gerente y/o Ejecutivo URGE	6. Realiza la gestión del trámite de regularización	6.1 Elabora expediente con copia de la documentación proporcionada por el usuario.	
		6.2 Ingresa al sistema para generar orden de servicio en proceso. El manual de usuario es entregado a los gerentes y ejecutivos URGE en forma electrónica.	Orden de servicio en proceso
		6.3 Se determina la instancia correspondiente: Federal, Estatal o Municipal, en la que se ingresa el trámite.	
		6.4 Entrega documentos correspondientes para la obtención del trámite de regularización a la instancia correspondiente.	
Instancias Municipales/Estatales/Federales	7. Inicia proceso de regularización	7.1 Recibe solicitud de trámite por parte del gerente y/o ejecutivo del URGE.	
		7.2 Inicia el diagnóstico para regularización.	
Gerente y/o Ejecutivo URGE	8. Informa al usuario el seguimiento del estatus del trámite	8.1 Realiza seguimiento de las solicitudes de trámites entregadas a las instancias correspondientes por alguno de los siguientes medios: llamar periódicamente por teléfono, visitar a la dependencia, enviar correo electrónico.	
Instancias Municipales/Estatales/Federales	9. Revisa e informa estatus de trámite	9.1. Recibe solicitud de seguimiento del trámite.	
		9.2 Verifica estatus del trámite.	
		9.3 En caso de no tener el trámite solucionado, informa los motivos del porque no está solucionado el trámite. Pasa a la actividad 10.	
		9.4 En caso de tener el trámite solucionado, entrega trámite correspondiente. Pasa a la actividad 11.	



Procedimiento:			
Trámites de Regularización			
Unidad responsable: Dirección de Gestión Empresarial		Macroproceso: Programa Estatal de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria	
Proceso Sustantivo: Procesos de Prestación de Servicios		Subproceso: Programas de Fomento Empresarial	
Fecha de vigencia	10-02-2014	Código	PDGE-02
		Versión	01

Gerente y/o Ejecutivo URGE	10. Recibe estatus del trámite e informa a usuario.	10.1 Recibe información sobre los motivos del porque no está solucionado el trámite.	
		10.2 Informa vía telefónica o electrónica al usuario el estatus que tiene su solicitud. Pasa a la actividad 8.	
Gerente y/o Ejecutivo URGE	11. Entrega resolución del trámite correspondiente	11.1. Recibe resolución de trámite por parte de la instancia correspondiente.	
		11.2. Contacta al usuario para informarle que su trámite ha sido solucionado.	
		11.3 Fotocopia todos los trámites y pagos resueltos.	
		11.4 Entrega resolución del trámite correspondiente y recibo oficial de pago (en caso de haber efectuado el pago el gerente y/o ejecutivo de la URGE).	
Usuario	12. Recibe resolución del trámite correspondiente	12.1. Recibe resolución del trámite y recibo del pago oficial.	
		12.2 Firma de recibida copia de resolución del trámite.	
Gerente y/o ejecutivo URGE	13. Registra en SOS y archiva expediente	13.1 Registra el trámite en sistema con estatus de nota servicio terminado.	Nota de servicio terminada
		13.2 Fotocopia todos los trámites y pagos resueltos.	
		13.3 Archiva fotocopias en expediente identificada con el tipo de trámite realizado.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

9. INDICADORES

Indicador	Unidad de medida	Periodicidad	Responsable
(Núm. de empresas regularizadas/núm. de empresas atendidas) x100	Empresas regularizadas	trimestral	Directora de Gestión Empresarial



Procedimiento:			
Trámites de Regularización			
Unidad responsable:		Macroproceso:	
Dirección de Gestión Empresarial		Programa Estatal de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria	
Proceso Sustantivo:		Subproceso:	
Procesos de Prestación de Servicios		Programas de Fomento Empresarial	
Fecha de vigencia	Código	Versión	
10-02-2014	PDGE-02	01	

10. PRODUCTOS

<i>Productos</i>
Empresa apoyada con trámites de regularización.

11. CONTROL DE CAMBIOS.

Versión	Fecha	Revisó	Aprobó	Descripción del cambio
01	31/03/2014	DGE-Mónica Iliana Cárdenas	DG-Gilberto Gómez	Emisión Inicial.

DG: Director General de la CEGERR; DGE: Directora de Gestión Empresarial

12. ANEXOS.

ANEXO 1. IDENTIFICACIÓN Y TRATAMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME

<i>Servicio No Conforme</i>	<i>Tratamiento</i>	<i>Responsable de tratamiento</i>
Modificación de requisitos en la Dirección de Desarrollo Urbano y Ecología (H. Ayuntamiento de Culiacán)	Informar al usuario vía telefónica de los cambios en requisitos, antes de que se presente a ventanilla.	Gerente y/o Ejecutivo de la URGE.
Retraso en la resolución del trámite	Si excedió el tiempo estipulado para la resolución del trámite, se informa al usuario y se contacta a la dependencia involucrada para conocer las causas del retraso: ➤ En caso de que se trate de falta de vehículo, se le proporcionará por parte de la CEGERR. NOTA: Aplica solo en el Municipio de Culiacán.	Gerente y/o Ejecutivo de la URGE. Supervisor de la Unidad de Seguimiento de Gestión.



Procedimiento:		Trámites en Problemas		
Unidad responsable:	Dirección de Gestión Empresarial	Macroproceso:	Programa Estatal de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria	
Proceso Sustantivo:	Procesos de Prestación de Servicios	Subproceso:	Programas de Fomento Empresarial	
Fecha de vigencia	10-02-2015	Código	PDGE-03	Versión 02

1. PROPÓSITO.

Apoyar a las personas que requerian resolver un trámite en problemas a través de la asesoría, orientación y acercamiento con las autoridades Federales, Estatales y Municipales con el objetivo de obtener la resolución favorable.

2. ALCANCE.

En este procedimiento aplica para el Gerente o Ejecutivo URGE, Supervisor de la Unidad de Seguimiento de Gestión, Director de Gestión Empresarial, Titular de la Unidad de Análisis Jurídico, instancias Municipales, Estatales y Federales y los usuarios que requieran resolver un trámite en problemas.

Este procedimiento inicia con la solicitud del usuario en referencia a un trámite en problemas y finaliza con la resolución.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

Se deberá considerar un trámite en problemas cuando:

- Se ha realizado el trámite y no ha sido resuelto en tiempo y forma.
- Cuando ha sido resuelto de negativo y no se ha fundamentado la resolución, y
- Cuando se haya aplicado alguna sanción a la empresa, sin fundamento legal.

Cuando se considere errónea la interpretación de la ley y/o cuando se considere que no se dio cumplimiento, un trámite en problema deberá ser remitido al Titular de la Unidad de Análisis Jurídico.

El Gerente y/o Ejecutivo URGE deberá solicitar al usuario la documentación relacionada con el trámite en problema.

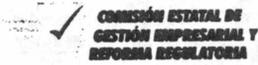
El Supervisor de la Unidad de Seguimiento de Gestión, deberá apoyar al Director de Gestión Empresarial en el seguimiento de la solución del trámite en problema.

El Supervisor de la Unidad de Seguimiento de Gestión, deberá valorar la posible solución del trámite en problema, en caso de considerar no poder resolverlo, turnarlo al Director de Gestión Empresarial.

El Ejecutivo de Reforma Regulatoria deberá apoyar al Titular de la Unidad de Análisis Jurídico en el seguimiento de la solución del trámite en problemas.

En caso de que el Titular de la Unidad de Análisis Jurídico sea el responsable de resolver el trámite en problemas, deberá dar un seguimiento puntual al trámite ante la autoridad correspondiente.

Elaboró: Lic. Perla Vanessa Ortiz Navarrete Coordinadora de la RED URGE	Revisó: Lic. Mónica Iliana Cárdenas Delgado Directora de Gestión Empresarial	Aprobó: Lic. Gilberto Gómez Beltrán Director General de la CEGERR	Valido: Lic. David D' Murillo Tamayo Subsecretario de Desarrollo Administrativo



Procedimiento:		Trámites en Problemas		
Unidad responsable: Dirección de Gestión Empresarial	Macroproceso: Programa Estatal de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria			
Proceso Sustantivo: Procesos de Prestación de Servicios	Subproceso: Programas de Fomento Empresarial			
Fecha de vigencia	10-02-2015	Código	PDGE-03	Versión 02

En caso de que el Director de Gestión Empresarial sea el responsable de resolver el trámite en problema, deberá de dar un seguimiento puntual al trámite ante la autoridad correspondiente.

El Director de Gestión Empresarial deberá determinar en conjunto con el Titular de la Unidad de Análisis Jurídico que Dirección será la encargada de dar seguimiento, así como que autoridades son las competentes para tener el acercamiento correspondiente para la resolución satisfactoria del trámite en problemas.

El Director General de la CEGERR deberá acercarse a la autoridad competente para realizar acuerdos que lleven a la solución del trámite en problemas, en caso de que la Dirección responsable no pueda solucionarlo.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Ley de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria del Estado de Sinaloa

5. REGISTROS

Registros en el sistema SOS

Orden de Servicio en proceso
Nota de Servicio Terminada

6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- CEGERR:** Comisión Estatal de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria.
- Centro de Desarrollo Empresarial (CEDE):** Brinda servicios de gestión, asesoría, información y orientación de trámites de competencia federal, estatal y municipal, así como todos los servicios y programas que ofrece la Secretaría a los empresarios, a particulares y las diversas instancias del sector público y privado. (Ley de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria, Título Tercero, Capítulo Segundo, "Del Centro de Atención Empresarial", Art. 30 Ref. 7.1).
- Ley de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria del Estado de Sinaloa:** Es el ordenamiento jurídico que establece las bases de funcionamiento del programa estatal de gestión empresarial y reforma regulatoria.
- Nota de Servicio Terminada (NST):** Trámite que ha sido capturado previamente en el SOS. Se convierte en terminada en el momento en que se le da una resolución ya sea positiva o negativa.
- Orden de Servicio en Proceso (OSP):** Trámite que es capturado en el SOS y del cual aún no tiene resolución.
- Persona Física:** Es un individuo con capacidad para contraer obligaciones y ejercer derechos.



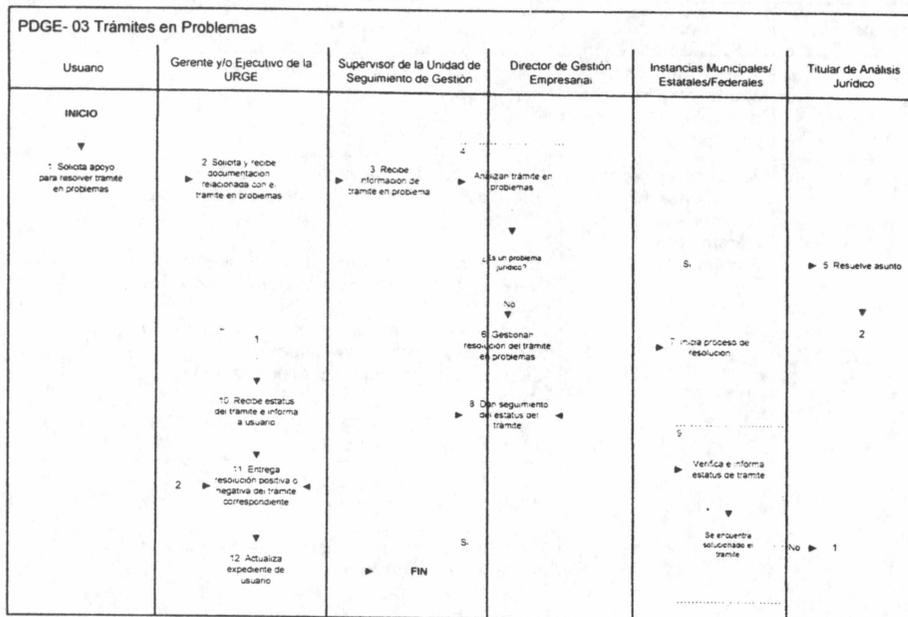
Procedimiento:			
Trámites en Problemas			
Unidad responsable:	Macroproceso:		
Dirección de Gestión Empresarial	Programa Estatal de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria		
Proceso Sustantivo:	Subproceso:		
Procesos de Prestación de Servicios	Programas de Fomento Empresarial		
Fecha de vigencia	Código	Versión	
10-02-2015	PDGE-03		02

- Persona Moral:** Sujeto de derechos y obligaciones que existen, pero no como individuos, si no como institución y que es creada por una o más personas físicas para cumplir un objetivo.
- Sistema de Órdenes de Servicio (SOS):** Sistema electrónico que permite registrar al Usuario para dar seguimiento a la solicitud de servicio en el Centro de Desarrollo Empresarial o en las unidades URGE. Sistema creado en método e instrumentación por personal interno de CEGERR.
- Trámite en Problemas:** Aquel trámite que se encuentra sin resolución positiva porque la autoridad considera existe un impedimento para otorgarlo, o no da la respuesta en tiempo y forma.
- URGE:** (Unidades Rápidas de Gestión Empresarial): Unidades en los municipios y en las instancias correspondientes, y módulos en los institutos, cámaras, asociaciones u organismos de los sectores social y privado con la finalidad de acercar los servicios a los empresarios en todo el estado. (Ley de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria, Título Tercero, Capítulo Tercero, "De las Unidades del Centro de Atención Empresarial", Art. 32. Ref. 7.1).
- Usuario:** Aquella persona que se acerca a la URGE con el objeto de realizar cualquier trámite relacionado con la actividad empresarial.



Procedimiento: Trámites en Problemas			
Unidad responsable: Dirección de Gestión Empresarial		Macroproceso: Programa Estatal de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria	
Proceso Sustantivo: Procesos de Prestación de Servicios		Subproceso: Programas de Fomento Empresarial	
Fecha de vigencia	10-02-2015	Código	PDGE-03
		Versión	02

7. DIAGRAMA DE FLUJO.





Procedimiento:			
Trámites en Problemas			
Unidad responsable: Dirección de Gestión Empresarial		Macroproceso: Programa Estatal de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria	
Proceso Sustantivo: Procesos de Prestación de Servicios		Subproceso: Programas de Fomento Empresarial	
Fecha de vigencia	10-02-2015	Código	Versión PDGE-03 02

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Responsable	Actividad	Tareas	Registro
Usuario	1. Solicita apoyo para resolver trámite en problemas	1.1. Expone el problema a resolver.	
Gerente y/o Ejecutivo URGE	2. Solicita y recibe documentación relacionada con el trámite en problemas.	2.1. Solicita información al usuario con el objetivo de conocer la problemática del trámite. Los criterios a considerar para identificar cual es el problema del trámite son los siguientes: -Cuando ha sido resuelto como negativo y no se ha fundamentado la resolución. -Cuando se haya aplicado alguna sanción a la empresa. -Cuando se haya ingresado una solicitud y no obtiene ninguna respuesta.	
		2.2. Realiza una evaluación de la problemática del trámite.	
		2.3. Solicita documentación relacionada con el trámite en problemas: a) Solicitud realizada a la autoridad b) Oficio de resolución negativa c) Oficio de aplicación de la sanción realizada por la autoridad	
		2.4. Elabora, remite evaluación o reseña de problemática del trámite y documentación relacionada con el trámite en problema a supervisor de la unidad de seguimiento de gestión.	
		2.5. Captura en el sistema de órdenes de servicio, como orden de servicio en proceso trámite en problema.	Orden de servicio en proceso
		2.6. Elabora expediente de trámite en problemas. El expediente estará integrado por la información del punto 2.3.	
Supervisor de la Unidad de Seguimiento de Gestión	3. Recibe información de	3.1 Recibe documentación relacionada con el trámite en problema.	



Procedimiento:			
Trámites en Problemas			
Unidad responsable:	Dirección de Gestión Empresarial	Macroproceso:	Programa Estatal de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria
Proceso Sustantivo:	Procesos de Prestación de Servicios	Subproceso:	Programas de Fomento Empresarial
Fecha de vigencia	10-02-2015	Código	PDGE-03
		Versión	02

	trámite en problema.	3.2 Analiza la situación del trámite en problema.	
		3.3 En caso de que el trámite en problemas se puede dar seguimiento por el supervisor de la unidad de seguimiento de gestión pasa a la actividad 4.	
		3.4 En caso de que no se pueda dar seguimiento se turna el expediente a la Dirección de Gestión Empresarial. Pasa a la actividad 4.	
Director de Gestión Empresarial y/o Supervisor de la Unidad de Seguimiento de Gestión.	4. Analizan trámite en problemas	4.1 Reciben y analizan expediente del trámite en problemas.	
		¿Es un problema jurídico? No, lo atiende la Supervisora de la Unidad de Seguimiento de Gestión ó la Directora de Gestión Empresarial. Pasa a la actividad 6. Si, envía una copia al Titular de la Unidad de Análisis Jurídico, para que resuelva. Pasa a la actividad 5.	
Titular Análisis Jurídico	5. Resuelve asunto	5.1 Revisa los ordenamientos jurídicos aplicables.	
		5.2 Determina si el trámite en problemas está relacionado con una interpretación errónea o incumplimiento de la Ley.	
		5.3 Resuelve el trámite y le informa a la Dirección de Gestión Empresarial. Pasa a la actividad 11.	
Director de Gestión Empresarial y/o Supervisión de la Unidad de Seguimiento de Gestión.	6. Gestionan la resolución del trámite en problemas.	6.1 Realiza la valoración del trámite en problema.	
		6.2 Determina la instancia o instancias relacionadas con el trámite en problemas.	
		6.3 Investiga todo al respecto al trámite en problemas y realiza un acercamiento con la instancia correspondiente para conocer los argumentos del trámite en problema.	
		6.4 Gestiona la resolución del trámite en problemas.	



Procedimiento:			
Trámites en Problemas			
Unidad responsable: Dirección de Gestión Empresarial		Macroproceso: Programa Estatal de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria	
Proceso Sustantivo: Procesos de Prestación de Servicios		Subproceso: Programas de Fomento Empresarial	
Fecha de vigencia	10-02-2015	Código PDGE-03	Versión 02

Instancias Municipales/Estatales/ Federales	7. Inicia el proceso de resolución	7.1 Recibe solicitud para resolución de trámite en problemas.	
		7.2. Inicia el proceso de resolución de trámite.	
Director de Gestión Empresarial y/o Supervisión de la Unidad de Seguimiento de Gestión.	8. Dan seguimiento del estatus del trámite	8.1. Realiza seguimiento de las solicitudes de trámites en problemas.	
Instancias Municipales/Estatales/ Federales	9. Verifica e informa estatus de trámite	9.1 Recibe solicitud y verifica el proceso en que se encuentra la resolución del trámite en problemas.	
		9.2 En caso de no tener el trámite solucionado, informa los motivos del porque no está solucionado el trámite. Pasa a la actividad 10.	
		9.3 En caso de tener el trámite solucionado, entrega resolución de trámite correspondiente. Pasa a la actividad 11.	
Director de Gestión Empresarial y/o Supervisor de la Unidad de Seguimiento de Gestión	10. Recibe estatus del trámite e informa a Gerente y/o ejecutivo URGE.	10.1 Recibe información sobre los motivos del porque no está solucionado el trámite.	
		10.2 Informa via telefónica o electrónica al Gerente y/o ejecutivo del estatus que tiene la solicitud y pasa a la actividad 8.	
Gerente y/o Ejecutivo URGE	11. Entrega resolución (positiva ó negativa) del trámite correspondiente	11.1 Recibe de parte de la Dirección de Gestión Empresarial y/o supervisión de la unidad de gestión resolución de trámite.	
		11.2 Contacta al usuario para informarle la resolución del trámite.	
Gerente y/o Ejecutivo URGE	12. Actualiza expediente de usuario.	12.1. Registra el trámite en sistema con los servicios efectuados al usuario.	Nota de servicio terminada
		12.2 Archiva expediente en carpeta identificada con el nombre de la persona física o moral según sea el caso, para revisiones futuras.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			



Procedimiento:			
Trámites en Problemas			
Unidad responsable:	Dirección de Gestión Empresarial	Macroproceso:	Programa Estatal de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria
Proceso Sustantivo:	Procesos de Prestación de Servicios	Subproceso:	Programas de Fomento Empresarial
Fecha de vigencia	10-02-2015	Código	PDGE-03
		Versión	02

9. INDICADORES

Indicador	Unidad de medida	Periodicidad	Responsable
(Núm. Trámites concluidos/Núm. trámites gestionados) x100	Trámites	Trimestral	Director de Gestión Empresarial

10. PRODUCTOS

Productos
Trámite resuelto positivo
Trámite resuelto negativo

11. CONTROL DE CAMBIOS.

Versión	Fecha	Revisó	Aprobó	Descripción del cambio
01	10/02/2015	DGE-Mónica Iliana Cárdenas	DG-Gilberto Gómez	Emisión Inicial.
02	10/02/2015	DGE-Mónica Iliana Cárdenas	DG-Gilberto Gómez	Se suprimió la generación del Registro RDGE-03.01 Reseña de Problemática y RDGE-03.02 Expediente usuario tramite en problema.

DG: Director General de la CEGERR; DGE: Directora de Gestión Empresarial

12. ANEXOS.

ANEXO 1. IDENTIFICACIÓN Y TRATAMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME

Servicio No Conforme	Tratamiento	Responsable de tratamiento



Procedimiento:		Vinculación con otras áreas		
Unidad responsable:	Dirección de Gestión Empresarial	Macroproceso:	Programa Estatal de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria	
Proceso Sustantivo:	Procesos de Prestación de Servicios	Subproceso:	Programas de Fomento Empresarial	
Fecha de vigencia	10-02-2015	Código	Versión	01
		PDGE-04		

1. PROPÓSITO.

Realizar las vinculaciones de apoyos y trámites a las instancias Federales, Estatales y Municipales con el fin de apoyar el desarrollo empresarial del Estado.

2. ALCANCE.

En este procedimiento participan el gerente y ejecutivo de la URGE, Instancias Municipales, Estatales y Federales y los usuarios que requieran un apoyo que desarrolle su actividad empresarial.

Este procedimiento inicia con la solicitud de información de los programas para el apoyo al fomento empresarial y finaliza con la resolución a la necesidad que tenía el usuario.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

El ejecutivo y/o gerente de la URGE deberá recibir y revisar la documentación correspondiente para llevar a cabo la(s) vinculación(es).

El ejecutivo y/o gerente de la URGE deberá registrar la vinculación en el sistema de ordenes de servicios, la cual debe de incluir los datos generales de la empresa y empresario y la(s) vinculación(es) a efectuar.

El ejecutivo y/o gerente de la URGE deberá entregar personalmente los formatos correspondientes debidamente requisitados y los documentos anexos según formato a las áreas responsables de dictaminar o recibir aviso.

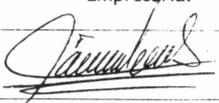
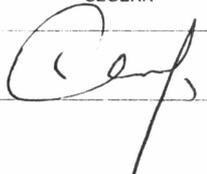
El ejecutivo y/o gerente de la URGE deberá dar seguimiento a las solicitudes entregadas a las instancias correspondientes por los siguientes medios: llamada por teléfono periódicamente, visita a la dependencia y/o por correo electrónico.

El ejecutivo y/o gerente de la URGE deberá mantener informado via telefónica o electrónica al usuario del estatus que guarda la solicitud del trámite de regularización.

El ejecutivo y/o gerente de la URGE deberá entregar la resolución del trámite y comprobante de pago al usuario.

El ejecutivo y/o gerente de la URGE deberá registrar en el sistema de ordenes de servicio la nota de servicio terminada.

El ejecutivo de gestión empresarial deberá revisar y dar seguimiento a los registros generados en el sistema con el objeto de asegurar la calidad en la gestión.

<p>Elaboró: Lic. Perla Vanessa Ortiz Navarrete Coordinadora de la RED URGE</p> 	<p>Revisó: Lic. Mónica Iliana Cárdenas Delgado Directora de Gestión Empresarial</p> 	<p>Aprobó: Lic. Gilberto Gómez Beltrán Director General de la CEGERR</p> 	<p>Valido: Lic. David D' Murillo Tamayo Subsecretario de Desarrollo Administrativo</p> 
---	--	---	--



Procedimiento:			
Vinculación con otras áreas			
Unidad responsable:	Macroproceso:		
Dirección de Gestión Empresarial	Programa Estatal de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria		
Proceso Sustantivo:	Subproceso:		
Procesos de Prestación de Servicios	Programas de Fomento Empresarial		
Fecha de vigencia	Código	Versión	
10-02-2015	PDGE-04	01	

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Ley de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria del Estado de Sinaloa
Manual de operación del sistema de ordenes de servicio

5. REGISTROS

Recibo Provisional de Pago para Trámites
Registros en el sistema SOS
Orden de Servicio en Proceso
Nota de Servicio Terminada

6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- CEGERR:** Comisión Estatal de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria.
- Centro de Desarrollo Empresarial (CEDE):** Brinda servicios de gestión, asesoría, información y orientación de trámites de competencia federal, estatal y municipal, así como todos los servicios y programas que ofrece la Secretaría a los empresarios, a particulares y las diversas instancias del sector público y privado. (Ley de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria, Título Tercero, Capítulo Segundo, "Del Centro de Atención Empresarial", Art. 30 Ref. 7.1). Es el ordenamiento jurídico que establece las bases de funcionamiento del programa estatal de gestión empresarial y reforma regulatoria.
- Ley de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria del Estado de Sinaloa:** Es el ordenamiento jurídico que establece las bases de funcionamiento del programa estatal de gestión empresarial y reforma regulatoria.
- Nota de Servicio Terminada (NST):** Trámite que ha sido capturado previamente en el SOS. Se convierte en terminada en el momento en que se le da una resolución ya sea positiva o negativa.
- Orden de Servicio en Proceso (OSP):** Trámite que es capturado en el SOS y del cual aún no tiene resolución.
- Persona Física:** Es un individuo con capacidad para contraer obligaciones y ejercer derechos.
- Persona Moral:** Sujeto de derechos y obligaciones que existen, pero no como individuos, si no como institución y que es creada por una o más personas físicas para cumplir un objetivo.
- Sistema de Órdenes de Servicio (SOS):** Sistema electrónico que permite registrar al usuario, para dar seguimiento a la solicitud de servicio realizada en el Centro de Desarrollo Empresarial o en las unidades URGE. Sistema creado en método e instrumentación por personal interno de CEGERR.
- URGE:** (Unidades Rápidas de Gestión Empresarial): Unidades en los municipios y en las instancias correspondientes, y módulos en los institutos, cámaras, asociaciones u organismos de los sectores social y privado con la finalidad



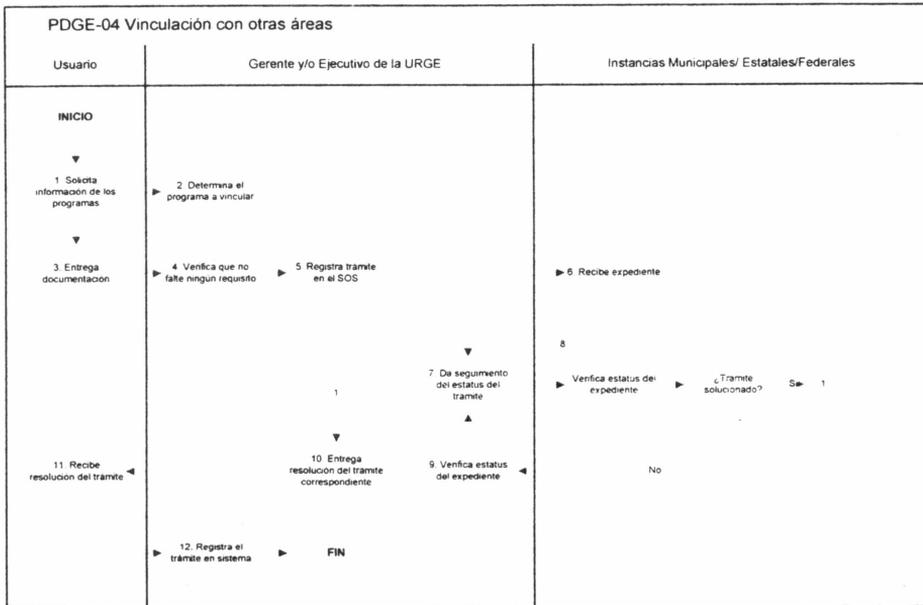
Procedimiento:			
Vinculación con otras áreas			
Unidad responsable: Dirección de Gestión Empresarial		Macroproceso: Programa Estatal de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria	
Proceso Sustantivo: Procesos de Prestación de Servicios		Subproceso: Programas de Fomento Empresarial	
Fecha de vigencia	10-02-2015	Código	PDGE-04
		Versión	01

de acercar los servicios a los empresarios en todo el estado. (Ley de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria, Título Tercero, Capítulo Tercero, "De las Unidades del Centro de Atención Empresarial", Art. 32. Ref. 7.1).

Usuario:

Aquella persona que se acerca a la URGE con el objeto de realizar cualquier trámite relacionado con la actividad empresarial.

7. DIAGRAMA DE FLUJO.



**COMISIÓN ESTATAL DE
GESTIÓN EMPRESARIAL Y
REFORMA REGULATORIA**

Procedimiento:			
Vinculación con otras áreas			
Unidad responsable:	Macroproceso:		
Dirección de Gestión Empresarial	Programa Estatal de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria		
Proceso Sustantivo:	Subproceso:		
Procesos de Prestación de Servicios	Programas de Fomento Empresarial		
Fecha de vigencia	Código	Versión	
10-02-2015	PDGE-04		01

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Responsable	Actividad	Tareas	Registro
Usuario	1. Solicita información de los programas	1.1. Solicita información de los programas para el apoyo al fomento empresarial.	
		1.2. Expone necesidad del apoyo que requiere.	
Gerente y/o Ejecutivo URGE	2. Determina el tipo de programa vincular	2.1. Recibe información de la necesidad del usuario y analiza la información.	
		2.2. Determina el tipo de programa que se ajusta a su necesidad y le informa el programa que se vinculara su solicitud.	
		2.3. Solicita documentación para elaborar expediente que se vinculará al área correspondiente, así como costo del trámite (en caso de que aplique).	
Usuario	3. Entrega documentación	3.1 Entrega documentación correspondiente y monto del costo del trámite (en caso de que aplique).	
		3.2 En caso de ser el usuario el que realice el pago del trámite acude a la ventanilla correspondiente y entrega recibo de pago al Gerente y/o ejecutivo URGE.	
		3.3 En caso de que el usuario no realice el pago del trámite entrega en efectivo el monto del costo del trámite correspondiente.	
Gerente y/o Ejecutivo URGE	4. Verifica que no falte ningún requisito	4.1 Recibe documentos correspondientes para realizar la vinculación con la instancia correspondiente.	
		4.2 Verifica que no falte ningún requisito.	
		4.3 Llena formato dependiendo al área que se turne.	
		4.3 En caso de recibir efectivo por el monto del costo del trámite, elabora recibo provisional de pago.	
		4.4 Informa el tiempo estimado de resolución de la gestión.	



Procedimiento:			
Vinculación con otras áreas			
Unidad responsable: Dirección de Gestión Empresarial		Macroproceso: Programa Estatal de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria	
Proceso Sustantivo: Procesos de Prestación de Servicios		Subproceso: Programas de Fomento Empresarial	
Fecha de vigencia	10-02-2015	Código	Versión PDGE-04 01

Gerente y/o Ejecutivo URGE	5. Registra trámite en el SOS	5.1. Elabora expediente con copia de la documentación proporcionada por el usuario.	Orden de servicio en proceso
		5.2. Ingresar al sistema para generar orden de servicio en el sistema. Cualquier duda referencia al uso del sistema se consultar manual de usuario.	
		5.3. Vincula el expediente a la instancia correspondiente y entrega el monto del costo del trámite (en caso de que aplique).	
Instancias Municipales/Estatales/Federales	6. Recibe expediente	6.1 Recibe expediente por parte del gerente y/o ejecutivo de URGE.	
		6.2. Atiende el servicio solicitado.	
Gerente y/o Ejecutivo URGE	7. Da seguimiento del estatus del trámite	7.1. Solicita estatus del expediente vinculado. Nota: Llamar periódicamente por teléfono, enviar correo electrónico y/o visitar la dependencia.	
Instancias Municipales/Estatales/Federales	8. Verifica estatus del expediente.	8.1. Recibe solicitud del expediente.	
		8.2 Verifica el proceso en que se encuentra el expediente que fue vinculado por el Gerente y/o Ejecutivo de la URGE.	
		8.3 En caso de no estar solucionado, informa los motivos del porque no ha concluido. Pasa a la actividad 9.	
		8.4 En caso de tener concluida la solicitud, entrega trámite correspondiente. Pasa a la actividad 10.	
Gerente y/o Ejecutivo URGE	9. Verifica estatus del trámite	9.1. Recibe información sobre los motivos del porque no está concluida su petición.	
		9.2. Informa vía telefónica o electrónica al usuario del estatus que tiene su solicitud. Pasa a la actividad 7.	
Gerente y/o Ejecutivo URGE	10. Entrega resolución del trámite correspondiente	10.1 Recibe resolución de trámite por parte de la instancia correspondiente.	
		10.2 Contacta al usuario para informarle que su trámite ha sido solucionado.	



Procedimiento: Vinculación con otras áreas			
Unidad responsable: Dirección de Gestión Empresarial	Macroproceso: Programa Estatal de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria		
Proceso Sustantivo: Procesos de Prestación de Servicios	Subproceso: Programas de Fomento Empresarial		
Fecha de vigencia	10-02-2015	Código PDGE-04	Versión 01

		10.3 Fotocopia resolución del trámite.	
		10.4 Entrega resolución del trámite correspondiente al usuario.	
Usuario	11. Recibe resolución del trámite	11.1. Firma de recibido en fotocopia.	
Gerente y/o ejecutivo URGE	12. Registra el trámite en sistema	12.1. Registra el trámite en sistema con estatus de nota de servicio terminado.	Nota de servicio terminada
		12.2 Archiva documentos en carpeta identificada con el tipo de trámite realizado.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

9. INDICADORES

Indicador	Unidad de medida	Periodicidad	Responsable
(Núm. trámites resueltos/Núm. de trámites gestionados) x100	Trámites	Trimestral	Director de Gestión Empresarial

10. PRODUCTOS

Productos
Trámites resueltos

11. CONTROL DE CAMBIOS.

Versión	Fecha	Revisó	Aprobó	Descripción del cambio
01	10/02/2015	DGE-Mónica Iliana Cárdenas	DG-Gilberto Gómez	Emisión Inicial.

DG: (Director General) Gilberto Gómez y DGE: (Directora de Gestión Empresarial) Mónica Iliana Cárdenas.



Procedimiento:				
Vinculación con otras áreas				
Unidad responsable: Dirección de Gestión Empresarial		Macroproceso: Programa Estatal de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria		
Proceso Sustantivo: Procesos de Prestación de Servicios		Subproceso: Programas de Fomento Empresarial		
Fecha de vigencia	10-02-2015	Código	PDGE-04	Versión 01

12. ANEXOS.

ANEXO 1. IDENTIFICACIÓN Y TRATAMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME

<i>Servicio No Conforme</i>	<i>Tratamiento</i>	<i>Responsable de tratamiento</i>



Procedimiento:			
Obstrucción Empresarial			
Unidad responsable:	Unidad de Análisis Jurídico	Macroproceso:	Programa Estatal de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria
Proceso Sustantivo:	Procesos de Prestación de Servicios	Subproceso:	Programas de Fomento Empresarial
Fecha de vigencia	10/02/2015	Código	PUAJ-01 Revisión 01

1. PROPÓSITO.

Apoyar a las empresas que al realizar sus trámites de apertura y/o funcionamiento se ven afectados por conductas de la autoridad que impiden injustificadamente su obtención.

2. ALCANCE.

En este procedimientos participan la Junta Directiva, Dirección General, Unidad de Análisis Jurídico y el Usuario.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

La Unidad de Análisis Jurídico deberá elaborar el expediente para ser presentado ante la Junta Directiva de una forma clara y sencilla para su exposición.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Ley de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria del Estado de Sinaloa

5. REGISTROS.

Expediente
Minuta de Sesión Extraordinaria
Oficio de resolución

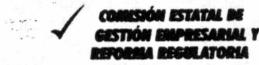
Elaboró: Lic. Kaleoppy Ornelas Cárdenas Titular de la Unidad de Análisis Jurídico	Revisó: Lic. Gilberto Gómez Beltrán Director General	Aprobó: Lic. Gilberto Gómez Beltrán Director General	Valido: Lic. David D' Murillo Tamayo Subsecretario de Desarrollo Administrativo



Procedimiento:			
Obstrucción Empresarial			
Unidad responsable: Unidad de Análisis Jurídico		Macroproceso: Programa Estatal de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria	
Proceso Sustantivo: Procesos de Prestación de Servicios		Subproceso: Programas de Fomento Empresarial	
Fecha de vigencia 10/02/2015		Código PUAJ-01	Revisión 01

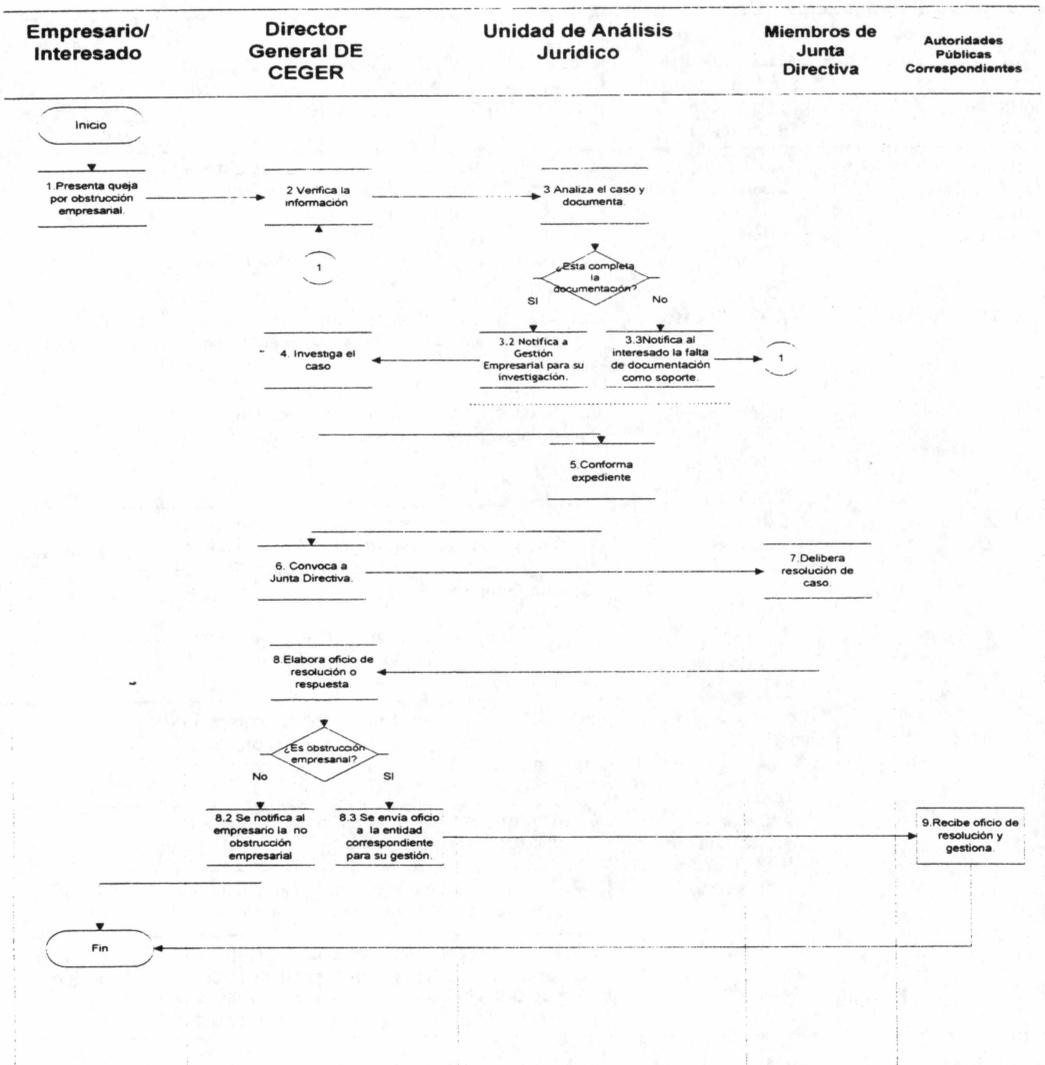
6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- CEGERR:** Comisión Estatal de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria.
- Junta Directiva:** Órgano supremo de gobierno de la CEGERR.
- Ley de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria del Estado de Sinaloa:** Es el ordenamiento jurídico que establece las bases de funcionamiento del programa estatal de gestión empresarial y reforma regulatoria.
- Usuario:** Aquella persona que se acerca a la URGE con el objeto de realizar cualquier trámite relacionado con la actividad empresarial.



Procedimiento: Obstrucción Empresarial			
Unidad responsable: Unidad de Análisis Jurídico	Macroproceso: Programa Estatal de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria		
Proceso Sustantivo: Procesos de Prestación de Servicios	Subproceso: Programas de Fomento Empresarial		
Fecha de vigencia 10/02/2015	Código PUAJ-01	Revisión	01

7. DIAGRAMA DE FLUJO.





Procedimiento:			
Obstrucción Empresarial			
Unidad responsable: Unidad de Análisis Jurídico		Macroproceso: Programa Estatal de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria	
Proceso Sustantivo: Procesos de Prestación de Servicios		Subproceso: Programas de Fomento Empresarial	
Fecha de vigencia 10/02/2015	Código PUAJ-01	Revisión	01

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Responsable	Actividad	Tareas	Registro
Empresario o interesado	1. Presenta Queja por Obstrucción Empresarial.	1.1 Presenta por escrito y documentado ante la Dirección General de la CEGERR	Solicitud de gestión de obstrucción.
Director General de la CEGERR	2. Verifica la Información.	2.1.Revisa que la información este sustentada con la documentación correspondiente para dar seguimiento al trámite. 2.2.Turna la Solicitud a la Unidad de Análisis Jurídico.	
Unidad de Análisis Jurídico	3. Analiza el caso y documenta	3.1 Analiza la solicitud de queja por obstrucción empresarial y la documentación anexa. 3.2 Se da aviso a la Dirección de Gestión Empresarial para apoyo en la investigación.	Oficio de notificación
Unidad de Análisis Jurídico	4. Conforma expediente	5.1. Elabora expediente con la documentación presentada por el quejoso y los hallazgos encontrados por la Dirección de Gestión Empresarial. 5.2. Da aviso a la Dirección General para que convoque a Sesión extraordinaria de la Junta Directiva	Expediente.
Director General de la CEGERR	5.Convoca a Junta Directiva	5.3. Envía Convocatoria a los miembros de la Junta Directiva para sesión extraordinaria, anexando el caso de queja por obstrucción empresarial.	
Miembros de la Junta Directiva	6. Acuerda la existencia o no de la obstrucción empresarial	6.1.Analiza en sesión el caso de queja por obstrucción empresarial	
		6.2.Emiten acuerdo de la existencia o inexistencia de la obstrucción empresarial.	
		6.3.Acuerdan que la resolución o respuesta será enviada por el Director General de la CEGERR a las partes involucradas tomando en cuenta el criterio de la Junta Directiva.	Minuta de Sesión



Procedimiento: Obstrucción Empresarial			
Unidad responsable: Unidad de Análisis Jurídico	Macroproceso: Programa Estatal de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria		
Proceso Sustantivo: Procesos de Prestación de Servicios	Subproceso: Programas de Fomento Empresarial		
Fecha de vigencia 10/02/2015	Código PUAJ-01	Revisión	01

Director General de la CEGERR	7. Elabora oficios de resolución o respuesta.	7.1.Elaboran y envían oficios para las partes involucradas según el criterio y resolución tomada por la Junta Directiva. ¿Es obstrucción empresarial? 7.2.No: Se notifica al interesado por medio de oficio de resolución que de acuerdo a leyes y criterios de marco legal no es considerado obstrucción empresarial. Pasa act 10 7.3.Si: Se notifica mediante oficio a las autoridades correspondientes para su gestión y al quejoso	Oficio de resolución de obstrucción empresarial
Autoridades Públicas Correspondientes	8. Recibe Oficio de Resolución y gestiona.	9.1. Reciben oficio de resolución y gestionan el problema de obstrucción empresarial lo más eficiente posible en tiempo y forma, manteniendo comunicación con el interesado. Fin del procedimiento.	
Empresa o interesado	9. Recibe Oficio de resolución.	10.1 Recibe el oficio de notificación y firma de recibido.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

9. INDICADORES

Indicador	Unidad de medida	Periodicidad	Responsable
(Número de empresas con resolución de obstrucción empresarial/ No de empresas que presentan queja con obstrucción empresarial)x100	Empresa con obstrucción empresarial	Bimensual	Gilberto Gómez Beltrán

10. PRODUCTOS

Productos
Oficio de resolución de obstrucción empresarial



Procedimiento:		Obstrucción Empresarial	
Unidad responsable:	Unidad de Análisis Jurídico	Macroproceso:	Programa Estatal de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria
Proceso Sustantivo:	Procesos de Prestación de Servicios	Subproceso:	Programas de Fomento Empresarial
Fecha de vigencia	10/02/2015	Código	PUAJ-01
		Revisión	01

11. CONTROL DE CAMBIOS.

Revisión	Fecha	Revisó	Aprobó	Descripción del cambio
Versión	Fecha	Revisó	Aprobó	Descripción del cambio
01	10/02/2015	Lic. Kaleopy Ornelas Cárdenas Titular de la Unidad de Análisis Jurídico	Lic. Gilberto Gómez Beltrán Director General	Emisión inicial

12. ANEXOS.

Oficio de Resolución

“2011-2016 Sexenio del Turismo en Sinaloa”

CEGERR- --/--.
Culiacán, Sinaloa, (mes) (día) (año).

(Representante/quejoso)
PRESENTE.-

Por este medio hago de su conocimiento que conforme al artículo 73 de la Ley de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria del Estado de Sinaloa, se presentó ante la Junta Directiva en Sesión Extraordinaria con fecha (día) de (mes) del presente año, su solicitud de queja por obstrucción empresarial en contra (dependencia/organismo), para su análisis y consideración. Derivando de esta reunión el siguiente acuerdo:

“-----“

Esta Comisión tiene entre sus facultades generar e impulsar la Reforma Regulatoria en las diversas áreas de Gobierno, es por ello que ya se encuentra trabajando en estrategias aplicables a la (dependencia/organismo), con el fin de optimizar los servicios que presta.

Sin otro particular, me despido.

ATENTAMENTE
SINALOA ES TAREA DE TODOS

DIRECTOR GENERAL
COMISION ESTATAL DE GESTION EMPRESARIAL
Y REFORMA REGULATORIA

C.c.p. -----, Presidente de la Junta Directiva de la Comisión Estatal de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria. Secretario de Desarrollo Económico.
C.c.p. -----, Subsecretario de Planeación Económica.
C.c.p. Archivo



Procedimiento:			
Obstrucción Empresarial			
Unidad responsable:		Macroproceso:	
Unidad de Análisis Jurídico		Programa Estatal de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria	
Proceso Sustantivo:		Subproceso:	
Procesos de Prestación de Servicios		Programas de Fomento Empresarial	
Fecha de vigencia		Código	Revisión
10/02/2015		PUAJ-01	01

ANEXO 1. IDENTIFICACIÓN Y TRATAMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME

<i>Servicio No Conforme</i>	<i>Tratamiento</i>	<i>Responsable de tratamiento</i>



Procedimiento:			
Apertura de Empresas			
Unidad responsable:	Macroproceso:		
Dirección de Gestión Empresarial	Programa Estatal de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria		
Proceso Sustantivo:	Subproceso:		
Procesos de Prestación de Servicios	Programas de Fomento Empresarial		
Fecha de vigencia	Código	Versión	
10-02-2015	PDGE-01	01	

1. PROPÓSITO.

Apoyar a las personas que deseen instalar una empresa a través de la asesoría, orientación y realización de sus trámites ante las autoridades federales, estatales y municipales así como también la aplicación del Sistema Sinaloense de Apertura Rápida Empresarial (SSARE) en sus diversas modalidades utilizando formatos únicos de apertura.

2. ALCANCE.

En este procedimiento participan el gerente y ejecutivo de la URGE, Instancias Municipales, Estatales y Federales y los usuarios que desean la apertura una empresa.

Este procedimiento Inicia con la solicitud de la realización de los trámites para la apertura de una empresa por parte del usuario y finaliza con la resolución de los trámites para su apertura.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

El SSARE en su modalidad general aplicará para empresas que requieren trámites de licencia de alcoholes, que utilicen, almacenen, fabriquen o vendan combustibles, sustancias tóxicas o peligrosas, así como que requieran construcción, ampliaciones, modificaciones o subdividir predios.

El SSARE en su modalidad 8 Horas aplicará para empresas de giros comerciales y de servicios que sean de bajo impacto.

El ejecutivo y/o gerente de la URGE deberá llenar los formatos necesarios y revisar los documentos anexos que el usuario entregue.

El ejecutivo y/o gerente de la URGE deberá registrar la orden de servicio en el sistema, la cual debe de incluir los datos generales de la empresa y empresario y el trámite a efectuar, bajo los formatos que requieran según el giro de la empresa.

El ejecutivo y/o gerente de la URGE deberá entregar personalmente los formatos correspondientes debidamente requisitados y los documentos anexos según formato a las áreas responsables de dictaminar o recibir aviso, así como efectuar los pagos correspondientes.

El ejecutivo y/o gerente de la URGE deberá dar seguimiento a las solicitudes entregadas a las instancias correspondientes por los siguientes medios: llamada por teléfono periódicamente, visitas a las dependencias y por correo electrónico.

Elaboró: Lic. Perla Vanessa Ortiz Navarrete Coordinadora de la RED URGE	Revisó: Lic. Mónica Iliana Cárdenas Delgado Directora de Gestión Empresarial	Aprobó: Lic. Gilberto Gómez Beltrán Director General de la CEGERR	Valido: Lic. David D' Murillo Tamayo Subsecretario de Desarrollo Administrativo



Procedimiento:			
Apertura de Empresas			
Unidad responsable: Dirección de Gestión Empresarial		Macroproceso: Programa Estatal de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria	
Proceso Sustantivo: Procesos de Prestación de Servicios		Subproceso: Programas de Fomento Empresarial	
Fecha de vigencia	10-02-2015	Código	Versión
		PDGE-01	01

El ejecutivo y/o gerente de la URGE deberá mantener informado vía telefónica o electrónica al usuario del estatus que guarda la solicitud.

El ejecutivo y/o gerente de la URGE deberá entregar la resolución del trámite y comprobante de pago al usuario.

El ejecutivo y/o gerente de gestión empresarial deberá revisar y dar seguimiento a los registros generados en el sistema con el objeto de asegurar la calidad en la gestión.

Al integrar el expediente el gerente/ejecutivo de la URGE deberá utilizar las carátulas correspondientes a los registros que origina.

Los registros electrónicos se manejan por medio del manual de usuario del sistema de órdenes de servicio.

En caso de existir pago de derechos por los trámites efectuados, se deberá entregar al usuario recibo provisional de pago, mismo que deberá guardar una copia el Gerente y/o Ejecutivo de la URGE en el expediente.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- Le de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria del Estado de Sinaloa
- Manual de operación del sistema de órdenes de servicio

5. REGISTROS

- Formato SSARE en su Modalidad Ocho horas RDGE-01.01
- Formato SSARE en su Modalidad General RDGE-01.02
- Recibo Provisional de Pago para Trámites

Registros en el sistema SOS

- Orden de Servicio en proceso
- Nota de Servicio Terminada

6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- Catálogo de Giros de Bajo Impacto:** Listado de giros catalogados de bajo impacto urbano, sin riesgo ambiental, aprobado por las instancias estatales y municipales involucradas para los que aplica el SSARE en su Modalidad Ocho Horas.
- CEGERR:** Comisión Estatal de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria.
- Ley de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria del Estado** Es el ordenamiento jurídico que establece las bases de funcionamiento del programa estatal de gestión empresarial y reforma regulatoria.



Procedimiento:			
Apertura de Empresas			
Unidad responsable:	Macroproceso:		
Dirección de Gestión Empresarial	Programa Estatal de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria		
Proceso Sustantivo:	Subproceso:		
Procesos de Prestación de Servicios	Programas de Fomento Empresarial		
Fecha de vigencia	Código	Versión	
10-02-2015	PDGE-01	01	

de Sinaloa:

Nota de Servicio Terminada (NST): Trámite que ha sido capturado previamente en el SOS. Se convierte en terminada en el momento en que se le da una resolución ya sea positiva o negativa del trámite realizado al usuario.

Orden de Servicio en Proceso (OSP): Trámite que es capturado en el SOS y del cual aún no tiene resolución.

Persona Física: Es un individuo con capacidad para contraer obligaciones y ejercer derechos.

Persona Moral: Sujeto de derechos y obligaciones que existen, pero no como individuos, si no como institución y que es creada por una o más personas físicas para cumplir un objetivo.

Sistema de Órdenes de Servicio (SOS): Sistema electrónico que permite registrar al usuario, para dar seguimiento a la solicitud de servicio realizada en el Centro de Desarrollo Empresarial o en las unidades URGE. Sistema creado en método e instrumentación por personal interno de CEGERR.

SSARE: Sistema Sinaloense de Apertura Rápida Empresarial, consistente en todos aquellos mecanismos tendientes a lograr, en el menor tiempo posible, la realización de los trámites municipales, estatales y federales de apertura de las empresas.

SSARE en su modalidad general: Sistema Sinaloense de Apertura Rápida Empresarial en su Modalidad General es el que aplica a todos los giros que requieran construcción y dictamen ambiental, entre otros. (Ley de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria, Título Tercero, Capítulo Cuarto "Del Sistema Sinaloense de Apertura Rápida Empresarial", Art. 35, fracción I, Inciso A. Ref. 7.1).

SSARE en su modalidad ocho horas: Sistema Sinaloense de Apertura Rápida Empresarial en su modalidad 8 horas (Anexo 9.2), aplica para ciertos giros comerciales y de servicios de bajo impacto. (Ley de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria, Título Tercero, Capítulo Cuarto "Del Sistema Sinaloense de Apertura Rápida Empresarial", Art. 35, fracción I, Inciso B. Ref. 7.1).

URGE: (Unidades Rápidas de Gestión Empresarial): Unidades en los municipios y en las instancias correspondientes, y módulos en los institutos, cámaras, asociaciones u organismos de los sectores social y privado con la finalidad de acercar los servicios a los empresarios en todo el estado. (Ley de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria, Título Tercero, Capítulo Tercero, "De las Unidades del Centro de Atención Empresarial", Art. 32. Ref. 7.1).

Usuario: Aquella persona que se acerca a la URGE con el objeto de realizar cualquier trámite relacionado con la actividad empresarial.



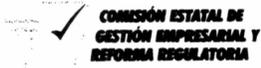
Procedimiento:			
Apertura de Empresas			
Unidad responsable:		Macroproceso:	
Dirección de Gestión Empresarial		Programa Estatal de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria	
Proceso Sustantivo:		Subproceso:	
Procesos de Prestación de Servicios		Programas de Fomento Empresarial	
Fecha de vigencia	10-02-2015	Código	Versión
		PDGE-01	01

		2.2. Proporciona requisitos de acuerdo a la solicitud y se informa del costo del trámite (cuando aplique).	
		2.3. Informa e invita al usuario a acceder a los demás programas de apoyo que puede solicitar a través de la ventanilla URGE.	
Gerente URGE	y/o Ejecutivo	3. Realiza llenado del formato correspondiente	3.1 Llena el formato SSARE en su Modalidad Ocho Horas o formato SSARE en su modalidad general.
			Formato SSARE en su Modalidad Ocho Horas (RDGE-01.01) Formato SSARE en su Modalidad General (RDGE-01.02)
Gerente URGE	y/o Ejecutivo	4. Elabora recibo de pago y entrega al usuario	4.1 Solicita requisitos y monto del costo del trámite al usuario.
			4.2. Elabora recibo provisional de pago para trámites.
			4.3 Entrega al usuario recibo provisional de pago para trámites (documento interno de la CEGERR), aclarando que una vez efectuado el trámite se entregará el recibo oficial de pago.
Gerente URGE	y/o Ejecutivo	5. Elaboración de expediente	5.1. Se elabora expediente con el nombre de la persona física o moral
			5.2. Se ingresa copia de recibo provisional de pago de trámites.
Gerente URGE	y/o Ejecutivo	6. Captura orden de servicio en el sistema	6.1 Ingresar al sistema para generar orden de servicio. Se hace referencia del uso del sistema en el manual de usuario.
			El manual de usuario es entregado a los coordinadores, gerentes y ejecutivos URGE en forma electrónica.
Gerente URGE	y/o Ejecutivo	7. Gestiona el trámite ante la	7.1. Entrega formato SSARE en su Modalidad Ocho Horas o formato SSARE en su Modalidad



Procedimiento:			
Apertura de Empresas			
Unidad responsable:	Dirección de Gestión Empresarial	Macroproceso:	Programa Estatal de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria
Proceso Sustantivo:	Procesos de Prestación de Servicios	Subproceso:	Programas de Fomento Empresarial
Fecha de vigencia	10-02-2015	Código	PDGE-01 Versión 01

	instancia correspondiente	General, requisitos del trámite y pago de derechos.	
Instancias Municipales/Estatales/Federales	8. Inicia el proceso de diagnóstico	8.1. Recibe solicitud de trámite por parte del gerente y/o ejecutivo del URGE.	
		8.2 Inicia el proceso de diagnóstico y elaboración del trámite.	
Gerente y/o Ejecutivo URGE	9. Realiza seguimiento del estatus	9.1. Realiza seguimiento de las solicitudes de trámite entregadas a las instancias correspondientes por alguno de los siguientes medios: Llamar periódicamente por teléfono, visitar la dependencia, enviar correo electrónico.	
		9.2 Se informa al usuario.	
Instancias Municipales/Estatales/Federales	10. Revisa e informa estatus del trámite	10.1. Recibe solicitud de seguimiento de estatus del trámite.	
		10.2. Verifica status del trámite.	
		10.3 En caso de no tener el trámite solucionado, informa causa. Pasa a la actividad 11.	
		10.4 En caso de tener el trámite solucionado, entrega trámite correspondiente. Pasa a la actividad 12.	
Gerente y/o Ejecutivo URGE	11. Recibe estatus del trámite e informa al usuario	11.1. Recibe información sobre los motivos del porque no está solucionado el trámite.	
		11.2. Informa vía telefónica o electrónica al usuario el estatus que tiene su solicitud. Pasa a la actividad 9.	
Gerente y/o Ejecutivo URGE	12. Entrega resolución del trámite correspondiente	12.1. Recibe resolución del trámite por parte de la instancia correspondiente.	
		12.2 Contacta al usuario para informarle que su trámite ha sido solucionado.	
		12.3 Entrega al usuario resolución del trámite correspondiente y recibo de pago oficial por parte de la instancia Federal, Estatal y/o	



Procedimiento:			
Apertura de Empresas			
Unidad responsable: Dirección de Gestión Empresarial		Macroproceso: Programa Estatal de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria	
Proceso Sustantivo: Procesos de Prestación de Servicios		Subproceso: Programas de Fomento Empresarial	
Fecha de vigencia	10-02-2015	Código	PDGE-01
		Versión	01

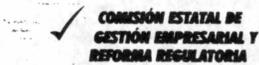
		Municipal.	
		12.4 El usuario recibe resolución del trámite resuelto y firma de recibido.	
Gerente y/o ejecutivo URGE	13. Registra en SOS y archiva expediente	13.1 Registra el trámite en el sistema de órdenes de servicios como Nota de servicio terminado.	Nota de servicio terminada
		13.2 Fotocopia todos los trámites y pagos resueltos.	
		13.3 Archiva fotocopias en expediente del usuario.	
		13.4 Archiva expediente en carpeta identificada con el nombre de la persona física o moral según sea el caso, para revisiones futuras.	
		13.5 Entrega al usuario el trámite resuelto.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

9. INDICADORES

Indicador	Unidad de medida	Periodicidad	Responsable
(# de empresas aperturadas / # de empresas gestionadas) x100	Empresas aperturadas	3 meses	Directora de Gestión Empresarial

10. PRODUCTOS

Productos
Trámites realizados
Empresa aperturadas
Empleos generados temporales y permanentes



Procedimiento:			
Apertura de Empresas			
Unidad responsable:	Macroproceso:		
Dirección de Gestión Empresarial	Programa Estatal de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria		
Proceso Sustantivo:	Subproceso:		
Procesos de Prestación de Servicios	Programas de Fomento Empresarial		
Fecha de vigencia	Código	Versión	
10-02-2015	PDGE-01	01	

11. CONTROL DE CAMBIOS.

Versión	Fecha	Revisó	Aprobó	Descripción del cambio
01	10/02/2015	DGE-Mónica Iliana Cárdenas	DG-Gilberto Gómez	Emisión Inicial.

DG: Director General de la CEGERR; DGE: Directora de Gestión Empresarial

12. ANEXOS.

ANEXO 1. IDENTIFICACIÓN Y TRATAMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME

Servicio No Conforme	Tratamiento	Responsable de tratamiento
Modificación de requisitos en la Dirección de Desarrollo Urbano y Ecología (H. Ayuntamiento de Culiacán)	Informar al usuario vía telefónica de los cambios en requisitos, antes de que se presente a ventanilla.	Gerente y/o Ejecutivo de la URGE.
Retraso en la resolución del trámite	Si excedió el tiempo estipulado para la resolución del trámite, se informa al usuario y se contacta a la dependencia involucrada para conocer las causas del retraso: > En caso de que se trate de falta de vehículo, se le proporcionará por parte de la CEGERR. NOTA: Aplica solo en el Municipio de Culiacán.	Gerente y/o Ejecutivo de la URGE. Supervisor de la Unidad de Seguimiento de Gestión.