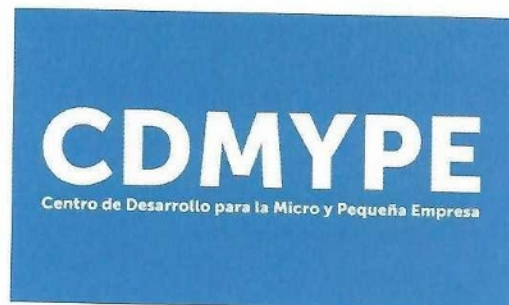




CONAMYPE

Gobierno de El Salvador
Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa
(CONAMYPE)

MANUAL TÉCNICO OPERATIVO DE LOS CENTROS DE DESARROLLO DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA ESPECIALIZADOS



CONAMYPE

Autorizado en Punto 5.1.1 del Acta 81 de la sesión de Junta Directiva del 21 de julio de 2022

Contenido

A. MARCO GENERAL.....	3
1. CONVOCATORIA Y SELECCIÓN	3
2. OBJETO.....	3
3. ALCANCE	3
4. SIGLAS, DEFINICIONES Y SIMBOLOGÍA	4
5. OBJETIVO DE LOS CDMYPE ESPECIALIZADO	5
6. MARCO INSTITUCIONAL Y FUNCIONES.....	5
6.1. <i>Funciones de CONAMYPE</i>	5
6.2. <i>Funciones de las instituciones aliadas</i>	6
6.3. <i>Funciones del CDMYPE ESPECIALIZADO</i>	8
7. CLIENTES DE LOS CDMYPE ESPECIALIZADO	8
8. DOCUMENTACION PARA LOS INDICADORES DE DESEMBOLSOS DE LOS CDMYPE ESPECIALIZADO	9
9. SUPERVISIÓN DE LOS CDMYPE ESPECIALIZADO DE PARTE DE CONAMYPE	9
10. CUMPLIMIENTO AL INGRESO DE LA INFORMACIÓN EN LOS SISTEMAS DE CONAMYPE.....	10
B. MARCO ESPECÍFICO DE LOS SERVICIOS DEL CDMYPE ESPECIALIZADO	10
RUTA DE INCUBACIÓN Y ACELERACIÓN DE EMPRESAS	10
MODALIDADES EN LA ENTREGA DE LOS SERVICIOS	12
1. <i>Asesoría</i>	12
2. <i>Capacitación</i>	13
<i>Documentación para la capacitación presencial</i>	13
<i>Documentación para la capacitación Virtual</i>	13
3. <i>Vinculación</i>	13
FORMATOS QUE SE ADJUNTAN A ESTE MANUAL	14
C. DISPOSICIONES ESPECIALES	14





INTRODUCCIÓN

El presente documento constituye el Manual Técnico Operativo de los Centros de Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa Especializado (CDMYPE ESPECIALIZADO), el cual se define como un centro de desarrollo empresarial que ejecuta procesos específicos con alto grado de especialización de acuerdo a la expertiz de la institución aliada, que pone a disposición de la MYPE recursos no tradicionales de alto valor agregado para el crecimiento empresarial. Estos centros aplican sus propias metodologías y procesos para lograr sus objetivos y operan gracias a una alianza público-privada-academia, impulsada por CONAMYPE.

El objetivo de este manual es orientar los procedimientos para la operación de los Centros especializados.

El manual consta de dos partes: Marco general y el marco específico de la operatividad de los CDMYPE ESPECIALIZADO.

A. MARCO GENERAL

1. CONVOCATORIA Y SELECCIÓN

CONAMYPE en base a la "NORMATIVA PARA LA SELECCIÓN DE INSTITUCIONES PARA LA OPERACIÓN DE CENTROS DE DESARROLLO DE MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS (CDMYPE) GENERALISTAS O ESPECIALIZADOS" realizará convocatorias para invitar a las instituciones a formar parte de la alianza público privada academia o invitar directamente a instituciones para la apertura de un CDMYPE especializado

Para la especialización a la que opte un aliado, este deberá presentar un Plan de Trabajo especificando el área de especialización en la que ofrecerá sus servicios y en donde cuenta con sus mayores fortalezas.

La selección de la institución que operará un CDMYPE ESPECIALIZADO será a través de un comité evaluador, quien aprobará el Plan de Trabajo para someterlo a autorización de la Junta Directiva.

2. OBJETO ESPECIFICO

Este manual tiene como objeto orientar las operaciones, responsabilidades y procedimientos técnicos que regulan el funcionamiento de los Centros de Desarrollo de Micro y Pequeñas Empresas especializados en aceleración de empresas.

3. ALCANCE

Autorizado en Punto 5.1.1 del Acta 81 de la sesión de Junta Directiva del 21 de ju

Este manual aplica para las instituciones interesadas y con las cuales CONAMYPE ha firmado convenios para la operación de Centros de Desarrollo de Micro y Pequeñas Empresas cuyo objetivo principal es la incubación y aceleración de emprendimientos y MYPE.

4. SIGLAS, DEFINICIONES Y SIMBOLOGÍA

Siglas

CDMYPE ESPECIALIZADO: Centro de Desarrollo de Micro y Pequeña Empresa Especializado

CONAMYPE: Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa

MYPE: Micro y pequeña empresa

Definiciones

- **Asesor/a:** Es la persona responsable de la entrega de servicios empresariales cuyo vínculo laboral es con el CDMYPE ESPECIALIZADO y depende jerárquicamente de un director o directora. CONAMYPE no tendrá ningún vínculo laboral o de comunicación con el asesor o asesora.
- **Director/a de CDMYPE ESPECIALIZADO:** Es la persona asignada por la institución aliada para administrar y dirigir el CDMYPE ESPECIALIZADO. Es el enlace directo para las comunicaciones entre CONAMYPE y la institución aliada y la responsable de ejecutar los lineamientos institucionales de CONAMYPE.
- **Emprendimiento:** Para efectos del presente documento, se entenderá como persona emprendedora aquella iniciativa económica que opera en los diversos sectores de la economía, cuyas ventas brutas anuales sean hasta los US\$ 5,714.29 dólares y que no tienen empleos remunerados.
- **Microempresa:** Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales hasta 482 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y hasta 10 trabajadores.
- **Pequeña Empresa:** Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales mayores a 482 y hasta 4,817 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores¹.
- **Asesoría:** Se refiere a un proceso de acompañamiento al emprendedor o al empresario de la micro y pequeña empresa, individual o asociado, durante un período de tiempo, para desarrollar o mejorar las habilidades técnicas y/o empresariales en los tomadores de decisiones, acelerando la competitividad del negocio.

¹ Nota: En el caso que la clasificación entra en conflicto, entre el volumen de ventas con el número de empleos, prevalecerá el dato de ventas para clasificar. Así mismo, el CDMYPE ESPECIALIZADO, podrá tener subdivisiones de los segmentos MYPE solamente como una estrategia de intervención interna.





- **Cliente:** En el presente documento, se entenderá por cliente a las personas emprendedoras y empresarias pertenecientes al sector MYPE, que son atendidas por el CDMYPE ESPECIALIZADO.
- **MYPE Startup:** Es una organización humana con gran capacidad de cambio, que desarrolla productos o servicios relacionados a Tecnologías “Tics”, de gran innovación, altamente deseados o requeridos por el mercado, donde su diseño y comercialización e están orientados completamente al cliente.
- **Empleos Generados:** Se refiere al indicador con el cual se paga el desembolso a un CDMYPE y resulta como la sumatoria del incremento en empleos de los clientes atendidos por el CDMYPE como impacto por la intervención.
- **Centros de Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa:** Son instancias creadas, con el apoyo de CONAMYPE y la institución aliada, para el otorgamiento de servicios para las MYPE.
- **Servicios Empresariales Especializados:** Son aquellos servicios empresariales que generan un alto valor agregado a la empresa o emprendimiento y que son complementarios a los servicios tradicionales que brinda un CDMYPE.
- **Cofinanciamiento:** Financiamiento parcial, no reembolsable para el emprendedor o empresario, para la adquisición compartida de servicios de desarrollo empresarial.
- **Ventas Generadas:** Se refiere al indicador que resulta como la sumatoria del incremento en ventas de los clientes atendidos por el CDMYPE ESPECIALIZADO como impacto por la intervención.

5. OBJETIVO DE LOS CDMYPE ESPECIALIZADO

Contribuir a la dinamización de las economías locales y a la creación o mejoramiento de los tejidos productivos, a través de servicios empresariales especializados que generen un alto valor agregado a la empresa y eleven su potencial de crecimiento.

6. MARCO INSTITUCIONAL Y FUNCIONES

El marco institucional está constituido por la a) CONAMYPE; b) instituciones aliadas; y c) los Centros de Desarrollo de la Micro y Pequeñas Empresas Especializado (CDMYPE ESPECIALIZADO). A continuación, se describen las funciones de cada uno de los nombrados:

6.1. Funciones de CONAMYPE

- a. Procurar el desarrollo de servicios de desarrollo empresarial de calidad a los emprendimientos y MYPE, permitiendo la accesibilidad de los servicios a todas las personas emprendedoras y empresarias que lo requieran.
- b. Conceder el derecho a utilizar la marca “CDMYPE ESPECIALIZADO, alianza público-privado-academia”, a aquellas instituciones que han sido seleccionadas para tal efecto y con las cuales se han firmado convenios de operación de los CDMYPE ESPECIALIZADO.

- c. Aportar recursos financieros, según los resultados de las metas establecidas en los convenios que se firmen con las instituciones aliadas.
- d. Apoyar con material promocional y de publicidad para la promoción de los centros y servicios.
- e. Apoyar en la gestión de recursos ante instancias nacionales e internacionales para el fortalecimiento de los CDMYPE ESPECIALIZADO.
- f. Promover y vincular los CDMYPE ESPECIALIZADO en las redes de centros de los Estados Unidos u otras redes de Centroamérica y Latinoamérica.
- g. Gestionar la participación de los representantes y asesores de los CDMYPE ESPECIALIZADO en espacios de intercambios y fortalecimiento de competencias en conferencias, eventos nacionales o internacionales.
- h. Apoyar el cumplimiento de las metas establecidas en el marco de la alianza.
- i. Realizar acciones de seguimiento, monitoreo y medición de impacto económico.
- j. Gestionar alianzas interinstitucionales, con instancias públicas y privadas, a fin de fortalecer los CDMYPE ESPECIALIZADO.
- k. Retirar el derecho de uso de la marca en los casos que se compruebe una incorrecta utilización de la misma o se incumpliere el manual.

6.2. Funciones de las instituciones aliadas

- a. Usar la marca "CDMYPE ESPECIALIZADO, alianza público-privado-academia", durante toda la vigencia del convenio suscrito con CONAMYPE, incluidas las renovaciones del mismo.
- b. Hacer un uso correcto y adecuado de la marca "CDMYPE ESPECIALIZADO alianza público-privado-academia", respetando los lineamientos de CONAMYPE en cuanto el uso de la marca.
- c. Deberá asegurarse que la marca CDMYPE ESPECIALIZADO no sea utilizada para hacer señalamientos, tales como denuncias, quejas, reclamos o procesos judiciales, que afecten o pudieran afectar la imagen institucional de CONAMYPE o a cualquiera de sus funcionarios.
- d. No ceder los derechos del uso de la marca a otras instancias u organizaciones con las cuales se relaciona la institución.
- e. Garantizar que los servicios brindados a los clientes generen un alto valor agregado a sus empresas
- f. Nombrar un referente de la institución aliada que será el responsable de representar el CDMYPE ESPECIALIZADO ante CONAMYPE y grupos interés (pudiendo llamársele director) y de garantizar la operación del centro. El cual tendrá las siguientes funciones:
 - Dar cumplimiento al convenio firmado con CONAMYPE.
 - Elaborar el plan de operaciones y hacer una revisión periódica de los avances del mismo.
 - Velar por el cumplimiento de las metas convenidas entre las partes.

Autorizado en Punto 5.1.1 del Acta 81 de la sesión de Junta Directiva del 21 de julio de 2022



- Elaborar los informes técnicos y financieros para presentarlos a la CONAMYPE
- g. Publicitar en toda actividad que se realice en virtud de este programa, que es en el marco de la alianza público-privado- academia.
- h. Poner a disposición del CDMYPE ESPECIALIZADO, recurso humano o infraestructura que permita la entrega de servicios en áreas especializadas tales como: Industrialización, Innovación, Transformación Tecnología, Incubación y Aceleración de empresas, entre otros.
- i. El operador del CDMYPE ESPECIALIZADO deberá garantizar que el personal contratado o empresas proveedoras de bienes y servicios por este, tengan claridad que su vínculo laboral o contractual es con el operador y no con la CONAMYPE.
- j. Mantener los documentos de soporte sobre los servicios proporcionados a los clientes.
- k. Mantener y poner en práctica protocolos de bioseguridad para resguardar la salud del personal de CDMYPE ESPECIALIZADO y de los clientes que visitan el centro.
- l. Mantener personal (asesores) con las siguientes funciones:
 1. Cumplir con el plan de trabajo individual y apoyar al logro del plan global del CDMYPE ESPECIALIZADO
 2. Promover los diferentes servicios virtuales y presenciales que ofrece el CDMYPE ESPECIALIZADO.
 3. Brindar los servicios de forma oportuna, con calidad y buen servicio al cliente.
 4. Realizar control y seguimiento de los servicios ejecutados, de acuerdo a lo establecido en este manual.
 5. Vincular a los clientes, cuando sea necesario, con instancias públicas y/o privadas y dar el seguimiento adecuado.
 6. Registrar los servicios virtuales y presenciales proporcionados, en el software de monitoreo y seguimiento.
 7. En el caso de financiamiento para los clientes, deberá garantizar que sus gestiones estén encaminadas hacia el otorgamiento de crédito o capital semilla para sus clientes, por parte de las instituciones financiera.
 8. En el caso de otorgamiento de créditos capital semilla o inversión, deberán presentar la documentación de respaldo que haga constar la aprobación o denegación del crédito solicitado. Dicha documentación deberá incorporarse al expediente del cliente.
 9. Revisar los informes finales entregados por los consultores que realicen asistencias técnicas (si las hubiere) a sus clientes, a fin de garantizar la calidad de los productos que formen parte del servicio.
 10. Mantener, según normativa, el expediente de cada cliente atendido.
 11. Garantizar que el certificado de calificación de registro MYPE está vigente tanto al momento que el cliente se registra como durante el tiempo que estará recibiendo los servicios del CDMYPE ESPECIALIZADO. Si durante el proceso de atención la calificación

Autorizado en Punto 5.1.1 del Acta 81 de la sesión de Junta Directiva del 21 de julio de

pierde vigencia, es obligación que el cliente renueve su calificación y el asesor o asesora debe apoyar en garantizar dicha renovación.

12. Respetar los canales de comunicación indicados por el CDMYPE ESPECIALIZADO a través de su director o directora.

6.3. Funciones del CDMYPE ESPECIALIZADO

- a. Informar a los clientes a atenderse, sobre las obligaciones y derechos que estos tienen como usuarios de los servicios.
- b. Registrar la información operativa referente a los servicios proporcionados a los clientes en el sistema de información que CONAMYPE facilite para tal efecto y respetando la normativa del ingreso de la información. Mantener un expediente por cada uno de los clientes que se atiendan bajo la marca "CDMYPE ESPECIALIZADO, alianza público-privado-academia". los cuales deberán contener los documentos que se especifican en este manual.
- c. Otorgar servicios especializados para la incubación y aceleración de las empresas de los clientes. Estos servicios deben ser diferenciados de los generales, y estarán orientados a generar productos y servicios innovadores, capaces de seguir una ruta de industrialización y que pertenezcan a sectores estratégicos de alto valor agregado.
- d. Presentar a la Coordinadora del CDMYPE un reporte mensual de seguimiento del plan de trabajo del CDMYPE ESPECIALIZADO.
- e. Presentar a la Coordinadora del CDMYPE de manera trimestral, los informes técnicos y financieros de resultados de impactos por los servicios proporcionados a los clientes.
- f. Vincular a emprendedores y MYPE que reúnan condiciones, para que puedan aplicar a concursos de capital semilla no reembolsables en cualquier institución pública o privada.

7. CLIENTES DE LOS CDMYPE ESPECIALIZADO

Los clientes de los CDMYPE ESPECIALIZADO serán las personas emprendedoras y empresarias pertenecientes al sector MYPE.

Obligaciones de los clientes

Las personas empresarias y emprendedoras que hagan uso de los servicios del CDMYPE ESPECIALIZADO, deberán comprometerse a:

- a. Proporcionar información verídica sobre la idea o emprendimiento y el propietario. (DUI y NIT). Si en el DUI aparece el número de NIT, no será necesario este último.
- b. Realizar el pago por el servicio que reciba, en los casos que así fuera.





- c. En el caso de existir un patrocinador para el cofinanciamiento del aporte empresarial, el aporte quedará sujeto a las condiciones estipuladas en un convenio o carta compromiso entre el CDMYPE ESPECIALIZADO y el "patrocinador".
- d. Entregar la información y antecedentes en el momento que sean requeridos por el CDMYPE ESPECIALIZADO para que éste pueda cumplir con el trabajo encomendado.
- e. Evaluar los servicios proporcionados por el CDMYPE ESPECIALIZADO.
- f. Respetar las jornadas de los procesos diseñados para las etapas del servicio y si el CDMYPE Especializado, lo considera necesario, deberán firmar carta compromiso de asistencia al proceso.
- g. Acceder a completar la información solicitada por el CDMYPE ESPECIALIZADO, referente a la captura de impacto de los servicios.
- h. Brindar toda la documentación de respaldo para los indicadores de impacto. Así como brindar información verídica al momento de firmar declaraciones juradas.

8. DOCUMENTACION PARA LOS INDICADORES DE DESEMBOLSOS DE LOS CDMYPE ESPECIALIZADO

Para garantizar que la erogación de los fondos por el pago de los indicadores sea transparente, el CDMYPE ESPECIALIZADO deberá presentar documentación de respaldo según el indicador que reporte y sobre el cual realiza una solicitud de desembolso. Para cada indicador la documentación de respaldo podrá ser la siguiente:

- a. Emprendimiento y MYPE atendida: el CDMYPE ESPECIALIZADO deberá ingresar en el sistema integrado de CONAMYPE cada cliente capturado o que atenderá, al que deberá crear un Plan de Desarrollo con su respectivo diagnóstico especializado y las etapas que contendrá el proceso diseñado por el CDMYPE ESPECIALIZADO. Adicionalmente, los clientes serán aprobados en el sistema por una persona designada por CONAMYPE. Para la aprobación del plan se deberá presentar un expediente físico con la documentación exigida por este manual.
- b. La institución operadora podrá definir la metodología de incubación, aceleración y entrega de servicios a emprendimientos y MYPE que haya diseñado y probado, la cual será definida en la propuesta de operación.

Los indicadores de desembolsos serán estipulados en la propuesta e incluidos en el documento de convenio.

9. SUPERVISIÓN DE LOS CDMYPE ESPECIALIZADO DE PARTE DE CONAMYPE

CONAMYPE asignará personal para garantizar el uso adecuado de la marca "CDMYPE ESPECIALIZADO, alianza público-privado-academia", y para el monitoreo y seguimiento del mismo, cuyas funciones principales serán:

Autorizado en Punto 5.1.1 del Acta 81 de la sesión de Junta Directiva del 21 de julio de

- Dar seguimiento al funcionamiento del centro y de su personal.
- Garantizar el uso adecuado y correcto de la marca CDMYPE ESPECIALIZADO.
- Realizar el seguimiento de los servicios brindados a los clientes aquellos atendidos por el CDMYPE ESPECIALIZADO.
- Realizar visitas de monitoreo y cumplimiento de las metas del convenio.
- Ser enlace entre la CONAMYPE y el CDMYPE ESPECIALIZADO.
- Velar por el cumplimiento global de este manual.

10. CUMPLIMIENTO AL INGRESO DE LA INFORMACIÓN EN LOS SISTEMAS DE CONAMYPE

Para el caso de los centros especializados en la primera etapa (Pre-Incubación), solo se llenará el F1, sin registro MYPE, ni diagnóstico.

- a) Todos los servicios otorgados por el CDMYPE ESPECIALIZADO, a partir de la 2 etapa (incubación), deberán ser ingresados en el Sistema Integrado de CONAMYPE, el cual servirá para el seguimiento de los mismos y para la medición de indicadores. La aprobación de los clientes en el sistema estará sujeta a la verificación de la documentación física de respaldo de dichos clientes. El ingreso de la información deberá ser a más tardar 10 días después de la captura y dentro del mismo mes en que se recogieron los datos.
- b) Para el caso del reporte del aporte en especie, el CDMYPE ESPECIALIZADO deberá ingresar la información en el módulo destinado para ello. Esta información deberá ser ingresada en los primeros 4 días del siguiente mes a reportar.

B. MARCO ESPECÍFICO DE LOS SERVICIOS DEL CDMYPE ESPECIALIZADO

Ruta de Incubación y aceleración de empresas

Para la entrega de servicios de incubación, aceleración de empresas y transformación digital, se ha definido una ruta de atención basada en etapas generales las cuales deberá implementar el CDMYPE Especializado². Cada etapa deberá tener una serie de servicios que podrán entregarse en forma de: asesorías, capacitaciones, vinculaciones y servicios especializados.

Nota: Las etapas no serán prerrequisito una de la otra, si el emprendedor o MYPE reúne el perfil de entrada, podrán participar del proceso.

² Cada CDMYPE podrá, a través de su plan de trabajo, establecer otras subetapas si así lo considera, pero la ruta general deberá ser siempre la indicada por el manual

Autorizado en Punto 5.1.1 del Acta 81 de la sesión de Junta Directiva del 21 de julio de 2022



ETAPAS

PRE-INCUBACIÓN

Esta etapa tiene por objetivo fomentar el pensamiento creativo para el desarrollo de prototipos innovadores. El perfil de entrada serán ideas de negocio (para emprendedores o MYPE consolidadas que buscan innovar en otro modelo de negocios) y los servicios estarán orientados entre otras áreas a:

1. Desarrollar la idea
2. Evaluar la propuesta de valor
3. Definir un prototipo no funcional
4. Definición de métricas.

El resultado de la etapa es el emprendedor o MYPE con su modelo de negocio creado.

INCUBACIÓN

En esta etapa se brindan servicios de acompañamiento para: La maduración de modelos de negocios que ya se encuentran en funcionamiento.

El objetivo es que los responsables del negocio desarrollen sus modelos y logren sostenibilidad en el largo plazo, al mismo tiempo se adapta el modelo a un plan de negocios que le permita lograr la expansión y crecimientos necesarios para consolidar su negocio. Para esta etapa el perfil de entrada son negocios innovadores o tradicionales (emprendimientos y/o MYPE) cuyas necesidades están orientadas a consolidar sus operaciones.

El resultado de esta etapa es que los emprendedores o MYPE, cuentan con un Plan de Negocio Bancable para financiarse con fuentes tradicionales o no tradicionales.

ACELERACIÓN

Esta es una etapa en donde se ofrecen servicios para emprendimientos y MYPE, cuyo modelo de negocios tienen el potencial de escalar más rápido que los negocios tradicionales. Los servicios que se ofrecen son altamente técnicos y están orientados al crecimiento acelerado del negocio, ofreciendo además la posibilidad de acercar el negocio a capital ángel, fondos de inversión o financiamiento (público o privado).

El perfil de entrada son negocios con un alto nivel de innovación, escalables, adaptados a la era digital, disruptivos, automatización o industrialización.

Especialización de la ACELERACIÓN:

1. ACELERACIÓN CON ENFOQUE EN INDUSTRIALIZACIÓN

Con el enfoque en Industrialización, las MYPE recibirán servicios para: Mejora de procesos y escalamiento de su capacidad productiva, fortaleciendo sus operaciones, en el área de mercado físico y virtual, en tecnología y sentando las bases para su crecimiento o expansión. Cada MYPE podrá optar por tres servicios para ser desarrollado.

2. ACELERACIÓN CON ENFOQUE EN TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Servicios especializados a las empresas participantes del programa de aceleración que les permita tener un crecimiento importante en la transformación digital.

En esta fase se concreta el crecimiento de la innovación, a través de procesos de capacitación intensiva que se desarrollan para generar habilidades en los emprendedores y MYPE que les permita el aprovechamiento en el proceso de aceleración.

Se trabaja un servicio personalizado de aceleración a empresas que buscan crecer o desarrollar los negocios con estrategia, visión y gestión estructurada usando la tecnología.

La transformación digital se dará a través de la realización de un diagnóstico específico, que determinará el nivel de madurez digital, para asignar los servicios tecnológicos acorde a la capacidad y necesidad del cliente.

MODALIDADES EN LA ENTREGA DE LOS SERVICIOS

Apertura de expediente: La primera etapa para el proceso de entrega de servicios es la apertura de un expediente por cada cliente que será atendido y al cual se le va a generar un Plan dentro de la metodología de aceleración propuesta. Para ello, el expediente deberá contener la siguiente documentación

Para el caso del CDMYPE ESPECIALIZADO en transformación digital podrán tener expedientes virtuales.

En lo que respecta a la calificación del registro MYPE es obligación del asesor o asesora garantizar que el certificado está vigente tanto al momento que el cliente se registra como durante el tiempo que estará recibiendo los servicios del CDMYPE ESPECIALIZADO. Si durante el proceso de atención, la calificación pierde vigencia, es obligación que el cliente renueve su calificación y el asesor o asesora debe apoyar en garantizar dicha renovación.

- Copia de DUI y NIT (Este último solo será necesario, si en el DUI no aparece el NIT)
- Última declaración de IVA o última declaración de renta (en el caso de estar formalizada)
- Certificado de calificación del Registro MYPE vigente
- Hoja de resultado de Diagnóstico (SI O ESPECIALIZADO CREADO POR EL CDMYPE)

1. Asesoría

Se refiere al proceso de acompañamiento, virtual o presencial, que hace un asesor del CDMYPE ESPECIALIZADO a un cliente, durante un período de tiempo, para desarrollar o mejorar las

habilidades técnicas o empresariales en los tomadores de decisiones y acelerar la competitividad del negocio.

Las evidencias de este servicio, quedará registrado en el Sistema –Integrado de CONAMYPE.

Formatos y documentos a utilizarse en proceso

- F0 acuerdo de confidencialidad
- F1 Solicitud de asesoramiento
- F2 Acuerdo de acciones del proyecto
- F4 Vinculación (en caso que aplique)

2. Capacitación

Es el servicio de formación grupal, orientada a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa o para varias empresas.

Estas serán ejecutadas por profesionales de la misma institución que opera el CDMYPE ESPECIALIZADO o de otras instituciones públicas y privadas.

Este servicio podrá ser presencial o virtual, para el caso de los eventos presenciales, se deberán seguir los protocolos de bioseguridad, para proteger la salud de todos.

Documentación para la capacitación presencial

Formatos a utilizarse en el proceso

- F10 Lista de asistencia de los participantes
- La presentación o material impartido
- F11 Bitácora de supervisión de la capacitación

Documentación para la capacitación Virtual

Formatos a utilizarse en el proceso

- F10 Lista de asistencia de los participantes (Según la plataforma utilizada o el documento diseñado por el CDMYPE ESPECIALIZADO)
- La presentación o material impartido o grabación del evento y fotografías o capturas de pantallas
- F11 Bitácora de supervisión de la capacitación

3. Vinculación

Es el servicio donde el asesor acerca al emprendedor o empresario, a los servicios de otras instituciones, ya sea gubernamentales o privadas, con el objeto de complementar los servicios brindados por el CDMYPE ESPECIALIZADO. En el caso de vinculaciones a exportaciones, las empresas serán vinculadas previo a realizar el diagnóstico exportador y/o cualquier otro proceso.

que sea necesario para realizar dicha vinculación, esto será facilitado por la Unidad Especializada de Exportaciones de CONAMYPE.

Formatos a utilizarse en el proceso

- F4 Formato de Vinculación

4. Servicios Especializados

Son servicios específicos de la aceleración que corresponde según el CDMYPE ESPECIALIZADO.

Formatos a utilizarse en el proceso

- F3 Solicitud del servicio
- F5 TDR o Especificaciones Técnicas
- Documento resultante del servicio (digital)
- F12 Evaluación General del servicio

Formatos que se adjuntan a este manual

- F0 acuerdo de confidencialidad
- F1 Solicitud de asesoramiento
- F2 Acuerdo de acciones del proyecto
- F3 Solicitud del servicio
- F4 Formato de Vinculación
- F5 TDR o Especificaciones Técnicas
- F10 Lista de asistencia de los participantes
- F11 Bitácora de supervisión de la capacitación
- F12 Evaluación General del Servicio

C. DISPOSICIONES ESPECIALES

En el caso de hechos fortuitos tales como: Desastres naturales, pandemias de salud, conflicto armado, estado de calamidad o cualquier otro hecho que afecte la operatividad normal de este manual; CONAMYPE definirá los lineamientos necesarios y pertinentes para poder cubrir las áreas que se no se puedan ejecutar de este documento, producto de esos hechos fortuitos. Estos lineamientos serán respaldados mediante resolución administrativa.

El presente documento se encuentra en su versión pública por contener datos personales, de conformidad a lo establecido en el art. 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública

Autorizado en Punto 5.1.1 del Acta 81 de la sesión de Junta Directiva del 21 de julio de 2022

