



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

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 (CDMYPE) GENERALISTA**

# **CDMYPE**

Centro de Desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa

CONAMYPE



Autorizado en Punto 8.1.1 del Acta 92 de la sesión de Junta Directiva del día 9 de marzo de 2023

## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	3
A. MARCO GENERAL .....	3
1. OBJETO .....	3
2. ALCANCE.....	3
3. SIGLAS, DEFINICIONES Y SIMBOLOGÍA .....	3
4. OBJETIVO DE LOS CDMYPE GENERALISTAS .....	4
5. MARCO INSTITUCIONAL Y FUNCIONES .....	5
5.1. <i>Funciones de CONAMYPE</i> .....	5
5.2. <i>Funciones de las instituciones aliadas</i> .....	5
5.3. <i>Funciones del CDMYPE</i> .....	7
6. CLIENTES DE LOS CDMYPE .....	8
7. DOCUMENTACION PARA LOS INDICADORES DE DESEMBOLSOS DE LOS CDMYPE .....	8
8. SUPERVISIÓN DE LOS CDMYPE DE PARTE DE CONAMYPE .....	11
9. CUMPLIMIENTO AL INGRESO DE LA INFORMACIÓN EN LOS SISTEMAS DE CONAMYPE .....	11
B. MARCO ESPECÍFICO DE LOS SERVICIOS DE LOS CDMYPE .....	11
ASESORÍA GENERALISTA.....	12
1. ASISTENCIA TÉCNICA.....	12
2. CAPACITACIÓN.....	13
2.1. <i>Documentación para la capacitación presencial</i> .....	13
2.2. <i>Documentación para la capacitación Virtual</i> .....	14
3. VINCULACIÓN .....	14
4. PLAN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS.....	14
5. FORMATOS QUE SE ADJUNTAN A ESTE MANUAL.....	15
C. DISPOSICIONES ESPECIALES .....	16

## INTRODUCCIÓN

El presente documento se constituye el manual técnico operativo de los Centros de Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa Generalistas (CDMYPE), instancias que 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 generalistas.

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

### A. MARCO GENERAL

#### 1. OBJETO

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 generalistas.

#### 2. ALCANCE

Este manual aplica para las instituciones con las cuales CONAMYPE ha firmado convenios para la operación de Centros de Desarrollo de Micro y Pequeñas Empresas.

#### 3. SIGLAS, DEFINICIONES Y SIMBOLOGÍA

Siglas

CDMYPE: Centro de Desarrollo de Micro y Pequeña Empresa

AT: Asistencia Técnica

CONAMYPE: Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa

MYPE: Micro y pequeña empresa

SDE: Servicios de desarrollo empresarial

PSE: Servicios Especializados

#### Definiciones

- **Asesor/a:** Es la persona responsable de la entrega de servicios empresariales cuyo vínculo laboral es con el CDMYPE 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:** Es la persona asignada por la institución aliada para administrar y dirigir el CDMYPE. 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 trabajadores.
- El CDMYPE, podrá tener subdivisiones de los segmentos **MYPE** solamente como una estrategia de intervención interna.
- *Nota: Si en un caso de clasificación entra en conflicto la venta con el número de empleos, prevalecerá el dato de venta para clasificar.*
- **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.
- **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.
- **Servicios de Desarrollo Empresarial (SDE):** Los SDE son servicios destinados directamente al mejoramiento de las capacidades de las empresas.
- **Asistencia técnica:** Es el servicio de consultoría técnica que se proporciona a un emprendedor o una MYPE, mediante la transferencia de conocimientos técnicos, con el fin de resolver problemas específicos identificados en la empresa.
- **Capacitación:** Es el servicio de formación grupal, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa.
- **Centros de Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa:** Son instancias creadas, con el apoyo de CONAMYPE y de la institución aliada, para el otorgamiento de servicios para las MYPE.
- **Co-financiamiento:** Financiamiento parcial, no reembolsable para el emprendedor o empresario, para la adquisición compartida de servicios de desarrollo empresarial.
- **Ventas Generadas:** Se refiere al indicador con el cual se paga el desembolso a un CDMYPE y resulta como la sumatoria del incremento en ventas de los clientes atendidos por el CDMYPE como impacto por la intervención.
- **Servicios Especializado:** Se refiere a la elaboración de un servicio que resuelve una debilidad o carencia presentada por el cliente en la gestión de su empresa.

## OBJETIVO DE LOS CDMYPE GENERALISTAS

Contribuir a la dinamización de las economías locales y a la creación o mejoramiento de los tejidos productivos, acercando los servicios de desarrollo empresarial a la micro y pequeña empresa con potencial de crecimiento y productividad en todo el país.

#### 4. 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 (CDMYPE). A continuación, se describen las funciones de cada uno de los nombrados:

##### 4.1. Funciones de CONAMYPE

- a. Procurar el desarrollo de servicios de desarrollo empresarial de calidad a las 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 Generalista, 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.
- 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.
- f. Promover y vincular los CDMYPE 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 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.
- k. Retirar el derecho de uso de la marca en los casos que se compruebe una incorrecta utilización de la misma o se incumpliére el manual.

##### 4.2. Funciones de las instituciones aliadas

- a. Usar la marca "CDMYPE, 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 alianza público-privado-academia", respetando los lineamientos de CONAMYPE en cuanto el uso de la marca.



- c. Deberá asegurarse que la marca CDMYPE 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 la atención de los emprendedores y empresarios MYPE
- f. Nombrar un referente de la institución aliada que será el responsable de representar el CDMYPE 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.
  - Es responsable por la calidad de los servicios otorgados a los clientes, así como del contenido de los expedientes que respaldan los mismos.
  - Velar por el cumplimiento de las metas convenidas entre las partes.
  - Elaborar los informes técnicos y financieros para presentarlos a la CONAMYPE en los períodos que se establezca.
- g. El aliado podrá proporcionar a los clientes un dossier de servicios especializados, que estén fuera de los servicios de asesoría del CDMYPE, por los que podrá cobrar por sus servicios con precios preferenciales, por ser referido por un CDMYPE.
- h. Publicitar en toda actividad que se realice en virtud de este programa, que es en el marco de la alianza público-privado- academia.
- i. Poner a disposición del CDMYPE, el recurso humano con experiencia en MYPE, la tecnología, el conocimiento científico, las investigaciones, los laboratorios, talleres e infraestructura en general.
- j. El operador del CDMYPE 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.
- k. Mantener los documentos de soporte sobre los servicios proporcionados a los clientes.
- l. Mantener y poner en práctica protocolos de bioseguridad para resguardar la salud del personal de CDMYPE y de los clientes que visitan el centro.
- m. Mantener personal (asesores) con las siguientes funciones:
  - 1. Cumplir con el plan de trabajo individual y apoyar al logro del plan global del CDMYPE
  - 2. Promover los diferentes servicios virtuales y presenciales que ofrece el CDMYPE.
  - 3. Brindar los servicios de forma oportuna, con calidad y buen servicio al cliente.
  - 4. Realizar diagnóstico inicial a los clientes que soliciten los servicios, utilizando para ello las herramientas proporcionadas por CONAMYPE
  - 5. Realizar visita de verificación de las MYPE que soliciten los servicios.
  - 6. Realizar control y seguimiento de los servicios ejecutados, de acuerdo a lo establecido en este manual.

7. Vincular a los clientes, cuando sea necesario, con instancias públicas y/o privadas y dar el seguimiento adecuado.
8. Registrar los servicios virtuales y presenciales proporcionados, en el software de monitoreo y seguimiento.
9. En el caso de financiamiento las gestiones que realice, estén encaminadas hacia el otorgamiento de crédito para sus clientes, por parte de las instituciones financieras, lo cual contribuirá a impacto económico generado por cada Centro.
10. En el caso de otorgamiento de créditos deberán presentar la documentación de respaldo que haga constar la aprobación del crédito solicitado. Dicha documentación deberá incorporarse al expediente del cliente (Estas pueden ser un correo del banco o del cliente comunicándolo, una carta del cliente o cualquier otra comunicación que lo compruebe).
11. Levantar las encuestas de medición de impacto y/o de satisfacción de los servicios. Las cuales se realizarán trimestralmente.
12. Realizar jornadas de capacitación para los clientes.
13. 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.
14. Mantener, según normativa, el expediente de cada cliente atendido.
15. 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. 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.
16. Respetar los canales de comunicación indicados por el CDMYPE a través de su director o directora.

#### 4.3. Funciones del CDMYPE

- a. Informar a los clientes a atenderse, sobre las obligaciones y derechos que estos tienen como usuarios de los servicios.
- b. Cobrar (si fuera el caso) por los servicios de desarrollo empresarial proporcionados a las MYPE. Para ello, deberá proporcionar a los clientes un **dosier de servicios especializados, que estén fuera de los servicios de asesoría del CDMYPE, por los que podrá cobrar por sus servicios con precios** preferenciales. 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, alianza público-privado-academia". los cuales deberán contener los documentos que se especifican en este manual.
- c. Presentar un reporte mensual de seguimiento del plan de trabajo (POA) del CDMYPE.



- d. Presentar al Gerente Regional de su territorio de manera trimestral, los informes técnicos y financieros de resultados de impactos por los servicios proporcionados a los clientes.

## 5. CLIENTES DE LOS CDMYPE

Los clientes de los CDMYPE serán las personas emprendedoras y empresarias pertenecientes al sector MYPE<sup>1</sup>.

### Obligaciones de los clientes

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

- a. Proporcionar información verídica sobre la empresa y el propietario. (DUI).
- 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 y el "patrocinador".
- d. Entregar la información y antecedentes en el momento que sean requeridos por el CDMYPE para que éste pueda cumplir con el trabajo encomendado.
- e. Evaluar los servicios proporcionados por el CDMYPE.
- f. Respetar las jornadas de asesoría, asistencia técnica o capacitación que reciba.
- g. Acceder a completar la información solicitada por el CDMYPE, 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.

## 6. DOCUMENTACION PARA LOS INDICADORES DE DESEMBOLSOS DE LOS CDMYPE

Para garantizar que la erogación de los fondos por el pago de los indicadores sea transparente, el CDMYPE deberá mantener en el expediente 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 deberá ingresar en el sistema integrado de CONAMYPE cada cliente capturado o que atenderá, al que deberá crear un Plan de Desarrollo Empresarial -PDE, con su respectivo diagnóstico (tiene validez 2 años) y al menos 5 servicios programados para el cliente, los cuales **podrán** ejecutarse en un período de al menos **4** meses. 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 y se le dará seguimiento según lo siguiente:

---

<sup>1</sup> CONAMYPE y los CDMYPE se podrán vincular empresas entre sí para la atención con servicios de desarrollo empresarial.



## LINEAMIENTOS PARA EL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE CLIENTES CON PDE

*El presente documento contiene las indicaciones generales para el seguimiento de PDE de clientes que ya se encuentran registrados en el SI y a quienes ya se les elaboró un plan en base al diagnóstico empresarial o especializado y el registro de nuevos clientes. El objetivo es estandarizar y homogenizar el procedimiento para que todo el personal cuente con la misma información y pueda realizar y reportar el cumplimiento de sus metas de PDE y servicios de la manera más óptima. a continuación, se comparten las indicaciones:*

- 1. Los clientes con PDE que, por factores de diversa índole, no recibirán servicios en el año siguiente, deberán contar con indicador de cierre. En el caso que sea clientes de seguimiento, el indicador de apertura se convierte automáticamente en el cierre del año anterior (esto se generará automáticamente con el sistema). Para los casos en que el indicador de apertura y consecuentemente el PDE haya sido aprobado entre los meses de octubre y diciembre, no será necesario un indicador de cierre.*
- 2. Se considera como seguimiento a cliente, a todo aquel cliente que ya se encuentra registrado en el SI, cuenta con diagnóstico empresarial o especializado y al menos contó con un Plan de Desarrollo Empresarial, ya sea con servicios generalistas o especializados.*
- 3. Para la creación de un nuevo PDE para un cliente que ya está registrado en el sistema, únicamente se debe agregar el indicador de apertura. Al momento de agregar el indicador, si el cliente ya tiene diagnóstico empresarial, automáticamente se genera un plan vacío y los servicios recomendados son los que resultaron de ese diagnóstico.*
- 4. Los diagnósticos empresariales tienen una vigencia de 2 años, transcurrido este plazo, es obligación realizar nuevamente el diagnóstico. Sin embargo, aunque no haya transcurrido los 2 años, el técnico o técnica puede levantar un nuevo diagnóstico si lo considera pertinente.*

*En lo referente a los expedientes físicos, a partir de la vigencia de este manual, se implementará la digitalización de la información personal en el SI. El objetivo es que los expedientes físicos únicamente cuenten con los documentos relacionados a la prestación de servicios. Para ello, se comparten los siguientes lineamientos:*

- 1. Para el caso de clientes nuevos, es decir, que serán ingresados al SI por primera vez, la documentación para apertura del expediente físico requerida será la siguiente:*
  - a. Copia de DUI*
  - b. Última declaración de IVA o última declaración de renta (en el caso de estar formalizada)*
  - c. En el caso de persona jurídica, se incluye el NIT y la escritura de constitución*
  - d. DUI del representante legal en los casos que aplique*
  - e. Certificado de calificación del Registro MYPE vigente*
  - f. F0 acuerdo de confidencialidad*
  - g. F1 Solicitud de asesoramiento*
  - h. F2 Plan de acción para la ejecución de Proyecto de Mejora Empresarial*

*De la documentación anteriormente señalada, los literales "a" al "f", deberán ser cargados en el SI, en la carpeta de documentos digitales del cliente, esto una vez que esté disponible la funcionalidad en el sistema. Esta tarea aplica para todos los clientes nuevos y los de seguimiento y la responsabilidad estará a cargo del técnico o técnica que abre por primera vez el expediente y en el caso de clientes de seguimiento, el técnico o técnica que dará dicho seguimiento, solicitará a la persona que ingresó por primera vez el cliente, la respectiva documentación escaneada, para cargarla al sistema.*

2. Para el caso de clientes de seguimiento atendidos por el mismo técnico o técnica, que ya están registrados en el SI, en vista que ya existe un expediente físico, solo se creará una ficha de separación por año y se agregarán los formularios F1 y F2 del año correspondiente. En aquellos casos que el cliente está registrado en el SI, pero el técnico o técnica no posea el expediente físico porque este se encuentra en otra oficina de CONAMYPE (incluido los CDMYPE), se abrirá un expediente rotulado con el nombre y número de DUI del cliente y a este expediente se le agrega:

- a. F1 Solicitud de asesoramiento

- b. F2 Plan de acción para la ejecución de Proyecto de Mejora Empresarial

La documentación personal (literal "a" al "f", del numeral 1) ya no es requisito solicitarlos nuevamente al cliente, ya que estarán almacenados en el SI, esta documentación se solicitará solo en caso que sea necesario reemplazarla o añadir nueva documentación, ya sea porque ya no son vigentes o por alguna modificación (por ejemplo, el cliente renovó el DUI, renovó su Registro MYPE o es necesario añadir una nueva declaración de IVA y Renta).

3. Los expedientes se complementarán con los formularios que se generen conforme se realice la entrega de servicios y para los cuales ya existen los formatos aprobados según corresponda (F0 al F13).
4. En vista que el diagnóstico empresarial y los especializados se encuentran almacenados en el sistema, ya no es requisito que se imprima y se anexe al expediente físico del cliente, esto queda a opción del técnico o técnica.
5. En la medida de lo posible, los formularios F1, F2 y F13 deberán ser generados a través del sistema una vez que la información haya sido ingresada. En caso esto no sea factible, se optará por el llenado manual y posteriormente ingresar la información en el SI.
6. El registro MYPE siempre debe estar vigente, por lo tanto, es responsabilidad de la persona que cree el PDE, velar porque el Registro MYPE este vigente ya sea al momento de iniciar la atención, durante la ejecución de los servicios o al cerrar el expediente. Si el cliente ha cambiado de segmento empresarial (cambia de calificación del Registro MYPE) es obligación del técnico o técnica apoyar al cliente en actualizar la modificación de su registro MYPE.

b. Ventas Generadas:

1. Para emprendimientos y la MYPE cuyo incremento en ventas como impacto por intervención sea inferior a \$5,000.00, adjuntar la copia del F13 que incluye la declaración jurada (ínsita en el formulario F1).
2. Para la MYPE cuyo incremento en ventas como impacto por intervención sea superior a \$5,000.00 deberá presentar la última declaración de IVA (o aquella en donde se refleje ese incremento en ventas) y la copia del F13 de esos clientes que incluya la declaración jurada.

c. Empleos Generados:



Para el reporte de empleos el CDMYPE deberá presentar copia del recibo por pago de servicios personales de los empleados reportados o copia de la planilla al mes al que se reporten los impactos.

- d. Planes de negocios bancables: se presentará la copia del documento del plan de negocio firmada de recibido por el cliente. Debe cargarse el documento en el SI).
- e. Servicios especializados: El CDMYPE deberá ingresar el servicio especializado en el sistema informático de CONAMYPE. el cual se respaldará con los Formatos que se especifican en este Manual. (Debe cargarse el documento en el SI).

## 7. SUPERVISIÓN DE LOS CDMYPE DE PARTE DE CONAMYPE

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

- Dar seguimiento al funcionamiento del centro y de su personal.
- Garantizar el uso adecuado y correcto de la marca CDMYPE.
- Realizar el seguimiento de los servicios brindados a los clientes aquellos atendidos por el CDMYPE.
- Realizar visitas de monitoreo y cumplimiento de las metas del convenio.
- Revisar al menos el 20% de los expedientes.
- Ser enlace entre la CONAMYPE y el CDMYPE.
- Velar por el cumplimiento global de este manual.

## 8. CUMPLIMIENTO AL INGRESO DE LA INFORMACIÓN EN LOS SISTEMAS DE CONAMYPE

- a. Todos los servicios otorgados por el CDMYPE, deberán ser ingresados en el Sistema Integrado de CONAMYPE, el cual servirá para el seguimiento de los mismos y para la medición de impactos. 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, además el sistema integrado será cerrado cada 15 de mes, para el ingreso de los datos de los meses anteriores al que se realiza el cierre.
- b. Para el caso del reporte del aporte en especie, el CDMYPE 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 DE LOS CDMYPE

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 de Desarrollo Empresarial. Para ello, el expediente deberá contener la siguiente documentación

- Copia de DUI - Última declaración de IVA o última declaración de renta (en el caso de estar formalizada)
- Certificado de calificación del Registro MYPE vigente.

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. 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.

### 1. Asesoría Generalista

Se refiere al proceso de acompañamiento, virtual o presencial, que hace un asesor del CDMYPE 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
- F13 Formato de recolección de impacto

Se usará bitácora de asesoría en campo siempre y cuando la asesoría sea presencial fuera del CDMYPE

### 2. Asistencia técnica

Es el servicio de consultoría técnica que se proporciona a un emprendedor o una MYPE, mediante la transferencia de conocimientos técnicos, con el fin de resolver problemas específicos identificados en la empresa.

Estas podrán ser ejecutadas de dos maneras:

- a. Con fondos públicos transferidos: En el caso que los fondos para ejecutar asistencias técnicas provengan del erario público, estas se tramitarán conforme a la Ley de Adquisiciones y Contrataciones Públicas, para lo cual, el CDMYPE deberá solicitar a la UNAC el número de UACI.
- b. Aportada en especie por otros actores, los que pueden ser: profesionales de la misma institución que opera el CDMYPE, de otras instituciones públicas y privadas, de CDMYPE especializados



- c. Con fondos de organismos de cooperación. Para estos casos, la contratación se realizará en base a la normativa que el organismo defina.

#### 2.1.1. Requisitos para ejecutar la asistencia técnica en especie

- Las asistencias técnicas a ejecutarse, deben estar contenidas en el "Acuerdo de acciones del proyecto", elaborado por el asesor con el cliente.
- Cada sesión de la asistencia técnica no podrá superar las cuatro (4) horas por día. No obstante, si la jornada requiere de mayor cantidad de horas, esta será acordada entre el cliente y el consultor (con conocimiento del asesor del CDMYPE que da seguimiento al servicio). Y el total de horas debe ser no menor de 20 horas.
- El 60% del tiempo de la asistencia técnica deberá realizarse en el local del cliente solicitante o en campo, dependiendo de la naturaleza del servicio.
- El consultor deberá asegurarse de la transferencia de capacidades a las empresas o emprendedores; para lo cual el cliente deberá designar una persona que pueda recibir dicha transferencia y que pueda tomar decisiones sobre el servicio contratado en la asistencia técnica.
- En caso que la asistencia técnica sea sobre tecnologías de la información, es requisito que la empresa cuente con recursos técnicos (hardware y software) y humanos que faciliten la implementación de la consultoría.

#### Formatos a utilizarse en el proceso

- F3 Solicitud de asistencia técnica
- F5 TDR o Especificaciones Técnicas
- F12 Evaluación General del servicio

al finalizar el servicio deberá quedar en el expediente, el informe de la asistencia técnica en forma virtual o escrito y cargado en el Sistema Integrado.

### 3. 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 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.

#### 3.1. 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**

### 3.2. 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)
- La presentación o material impartido o grabación del evento y fotografías o capturas de pantallas
- F11 Bitácora de supervisión de la capacitación

## 4. 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. 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

## 5. Servicios Especializados

Son todos los servicios que un CDMYPE brinda a una MYPE con el objetivo de impactar en un área específica de la empresa y generar valor agregado a la misma. Este servicio, a diferencia de los que componen el Plan de Desarrollo Empresarial, tienen como resultado un tangible o intangible para la empresa. En el caso que sean intangibles (como por ejemplo un manual o un documento de mejora de procesos).

Estos servicios se registrarán en el Sistema Integrado de CONAMYPE como cualquier otro servicio del plan, pero utilizando la categoría "servicio especializado".

**Formatos a utilizarse en el proceso**

- F3 Solicitud de Servicio Especializado
- F5 TDR o Especificaciones Técnicas del servicio a entregar
- Productos resultantes del plan de servicios especializados (físico o virtual) cargado en el SI
- F12 Evaluación General del Servicio

## 6. Plan de negocio Bancable o Plan de Inversión

Es una herramienta financiera y administrativa que sirve para que las instituciones financieras conozcan el funcionamiento de la empresa y determinen la viabilidad del



otorgamiento del crédito. Este no tiene formatos a utilizar de este manual y el documento deberá quedar cargado en el SI.

## 7. Formatos que se adjuntan a este manual

- F0 acuerdo de confidencialidad
- F1 Solicitud de asesoramiento
- F2 Acuerdo de acciones del proyecto
- F3 Solicitud de asistencia técnica
- F4 Formato de Vinculación
- F5 TDR o Especificaciones Técnicas
- F6 Formato de propuesta Técnica
- F7 Evaluación de oferta y cálculo de aporte empresarial
- F8 Formato de contrato
- F9 Solicitud de ampliación de plazo
- F10 Lista de asistencia de los participantes
- F11 Bitácora de supervisión de la capacitación
- F12 Evaluación General del Servicio
- F13 Formato de recolección de impacto

## 8. LINEAMIENTOS PARA POA CDMYPE

Dentro de la planificación estratégica de CONAMYPE, se estableció que cada CDMYPE realizará mensualmente su POA dentro del sistema PEI-POA, para lo cual se seguirá el siguiente procedimiento:

- a. Cada CDMYPE elabora su plan de operación anual en la plantilla entregada por CONAMYPE. Este deberá consolidar el del centro sumando el plan individual de cada asesor.
- b. Se ingresará en el sistema y se enviará a aprobación del Centro Regional que corresponda. El CR enviará a la Unidad Responsable de los CDMYPE y esta a la Unidad de Planificación.
- c. En la ejecución mensual, el CDMYPE ingresará los datos al sistema en los primeros 4 días calendario de cada mes y enviará a aprobación del CR, pero simultáneamente enviará virtualmente los medios de verificación establecidos para que el Jefe Regional y la Unidad Responsable de CDMYPE, pueda cotejar la información, este deberá aprobar hasta que haya recibido el correo con los archivos para verificarlos, esto se deberá hacer en los dentro de los siguientes 4 días calendario.
- d. Luego el JR aprueba y envía a la Unidad Responsable de CDMYPE para que apruebe. Esta aprueba y envía a Unidad de Planificación.



### 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.