



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**



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	7
7. SUPERVISIÓN DE LOS CDMYPE DE PARTE DE CONAMYPE	8
8. SISTEMA DE INFORMACIÓN	9
B. MARCO ESPECÍFICO DE LOS SERVICIOS DE LOS CDMYPE.....	9
ASESORÍA GENERALISTA	9
1. ASISTENCIA TÉCNICA	9
1.1. <i>Asistencia técnica con fondos CONAMYPE</i>	10
1.1. <i>Asistencia técnica aportada por otros actores</i>	13
2. CAPACITACIÓN.....	13
2.1. <i>Capacitación presencial</i>	13
2.2. <i>Capacitación Virtual</i>	13
3. VINCULACIÓN.....	13
4. FORMATOS QUE SE ADJUNTAN A ESTE MANUAL.....	14

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

Definiciones

- **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.

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.

4. 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.

5. 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:

5.1. 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 acuerdos establecidos 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 incumpliere el manual.

5.2. 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. No ceder los derechos del uso de la marca a otras instancias u organizaciones con las cuales se relaciona la institución.

- d. Garantizar la atención de los emprendedores y empresarios MYPE
- e. 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. 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.
 - Elaborar los informes técnicos y presentarlos a la CONAMYPE en los períodos que se establezca.
- f. Acordar tasas preferenciales de pago de los clientes (si fuere el caso) por los servicios otorgados por el CDMYPE, lo cual será acordado con CONAMYPE y establecido en el convenio que se firme entre las partes.
- 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, el recurso humano con experiencia en MYPE, la tecnología, el conocimiento científico, las investigaciones, los laboratorios, talleres e infraestructura en general.
- i. Mantener los documentos de soporte sobre los servicios proporcionados a los clientes.
- j. Mantener y poner en práctica protocolos de bioseguridad para resguardar la salud del personal de CDMYPE y de los clientes que visitan el centro.
- k. 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 deberá garantizar que sus gestiones estén encaminadas hacia el otorgamiento de crédito para sus clientes, por parte de las instituciones financiera, lo cual contribuirá a impacto económico generado por cada Centro.
10. Levantar la encuesta de medición de impacto y de satisfacción de los servicios.
11. Realizar jornadas de capacitación para los clientes.
12. Revisar los informes finales entregados por los consultores que realicen asistencias técnicas (si las hubieren) a sus clientes, a fin de garantizar la calidad de los productos que formen parte del servicio.
13. Mantener, según normativa, el expediente de cada cliente atendido.
14. En el caso de otorgamiento de créditos deberán presentar la documentación de respaldo que haga constar la aprobación o denegación del crédito solicitado. Dicha documentación deberá incorporarse al expediente del cliente.
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.

5.3. 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. Estos cobros a los empresarios deberán haber quedado establecido en el convenio que se firme entre las partes.
- c. 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.
- d. Presentar al centro regional de su territorio un reporte técnico mensual de ejecución del POA del territorio en el cual se visualizan las metas a las que contribuye el CDMYPE
- e. Presentar al Centro Regional de su territorio de manera trimestral, los informes técnicos y de resultados de impactos por los servicios proporcionados a los clientes.

6. CLIENTES DE LOS CDMYPE

Los clientes de los CDMYPE serán las personas emprendedoras y empresarias pertenecientes al sector MYPE¹.

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 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 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.

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.
- Ser enlace entre la CONAMYPE y el CDMYPE.
- Velar por el cumplimiento global de este manual.

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

8. SISTEMA DE INFORMACIÓN

Todos los servicios otorgados por el CDMYPE, deberán ser ingresados a un sistema de información (software) para el control, seguimiento de los mismos y para la medición de impactos.

B. MARCO ESPECÍFICO DE LOS SERVICIOS DE LOS CDMYPE

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 de Información Gerencial - SGI

Formatos y documentos a utilizarse en proceso

- F0 acuerdo de confidencialidad
- F1 Solicitud de asesoramiento
- 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
- Hoja de resultado de Diagnostico (SGI)
- F2 Acuerdo de acciones del proyecto
- F13 Formato de recolección de impacto

En lo que respecta a la calificación del registro MYPE es obligación del asesor o asesorar 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. 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:

- Con fondos trasferidos por CONAMYPE, ya sean fondos públicos o con fondos de la cooperación, que sean destinados para este fin.
- Aportada por otros actores, los que pueden ser: profesionales de la misma institución que opera el CDMYPE, de otras instituciones, de CDMYPE especializados.

1.1. Asistencia técnica con fondos CONAMYPE

Esta será ejecutada por un consultor(a) o empresa consultora, debidamente activado en la base de consultores de CONAMYPE, que posea los conocimientos y la experiencia en el área profesional específica y que cuente con su registro como contribuyente fiscal.

- El CDMYPE podrá hacer una compra directa, o sea invitar a una persona consultora para cada asistencia técnica a contratar. De no existir consultores que cumplan con el perfil requerido, se podrá pedir su activación temporal o hacer el proceso para su activación definitiva en la base de consultores.
- Las ofertas se podrán solicitar de manera virtual. De igual manera se podrán recibir, siempre y cuando, contengan la firma escaneada del consultor o representante de la empresa consultora.
- La oferta que se reciba, será evaluada por un comité conformado por personal del CDMYPE (en el cual podrá o no, participar el cliente). Los resultados de la evaluación se presentarán por escrito al empresario, en el formato establecido para tal fin, quien (de estar de acuerdo con la evaluación), deberá firmar en señal de visto bueno.
- La oferta aprobada deberá firmarse por el consultor, en original.
- Esta asistencia técnica es sujeta a cofinanciamiento; es decir, hay un aporte financiero del CDMYPE, con los recursos que CONAMYPE le haya transferido para tal efecto, y hay un aporte del cliente, que se define a partir de la aplicación de seis criterios para la definición del porcentaje de aporte empresarial. El cliente entregará al CDMYPE su aporte previo al inicio de la asistencia técnica.
- El CDMYPE, deberá pagar al consultor al el valor del cofinanciamiento más el aporte del cliente.
- Se pueden financiar las asistencias técnicas con los recursos que CONAMYPE hasta un máximo de \$1,000.00.
- Cuando los contratos de las asistencias técnicas requieran más tiempo para su finalización, se podrán hacer las prórrogas respectivas, debiendo presentarse una justificación por cualquiera de las partes firmantes ante el CDMYPE, quien hará un análisis de la pertinencia de conceder dicha prórroga, la cual no deberá ser mayor al tiempo máximo expresado en el contrato firmado entre las partes, ni excederse del tiempo de vigencia del convenio firmado entre CONAMYPE y la institución que opera el

CDMYPE. Si la solicitud de prórroga, excede el tiempo expresado en el contrato firmado entre las partes, será CONAMYPE quien determine la necesidad de autorizar dicha prórroga.

- La forma de pago de los servicios de asistencia técnica será mediante un solo desembolso al final de la consultoría contratada, una vez recibida a satisfacción del cliente.

Cálculo del aporte empresarial

El porcentaje de aporte empresarial, que pagará el cliente por los servicios de asistencia técnica contratada, se calculará en base a los siguientes criterios:

CRITERIOS PARA LA DEFINICIÓN DEL PORCENTAJE DE APOORTE EMPRESARIAL POR ASISTENCIA TÉCNICA

CRITERIOS	Tamaño de la empresa	%	Tamaño de la empresa	%	Tamaño de la empresa	%
Tamaño de la empresa	Emprendedor, Cuenta propia subsistencia	3%	Microempresa	10%	Pequeña empresa	20%
Ubicación Geográfica	Área Urbana	5%	Área Urbana	10%	Área Urbana	20%
	Área rural	2%	Área rural	3%	Área rural	10%
Género	Mujer	3%	Mujer	5%	Mujer	10%
	Hombre	5%	Hombre	10%	Hombre	20%
Generacional	De 16 a 25 años	3%	De 16 a 25 años	5%	De 16 a 25 años	5%
	Mayor de 25 años	5%	Mayor de 25 años	10%	Mayor de 25 años	10%
Sector	Estratégico	5%	Estratégico	5%	Estratégico	10%
	No estratégico	10%	No estratégico	10%	No estratégico	20%
Asociatividad	Asociada	5%	Asociada	5%	Asociada	10%
	No Asociada	10%	No Asociada	10%	No Asociada	20%

El CDMYPE aplicará los criterios arriba mencionados para determinar el porcentaje de cofinanciamiento que deberá pagar el cliente. Dicho porcentaje será el resultado de sumar los porcentajes de cada criterio dividido entre el número de criterios.

En el caso de grupos asociativos (de emprendedores o empresas), el porcentaje de aporte empresarial que deberá pagar el grupo será aquel que se determine al representante del grupo.

Si hubiere un patrocinador para el cofinanciamiento del aporte empresarial, el aporte quedará sujeto a las condiciones estipuladas en un convenio, acuerdo escrito o carta compromiso entre el CDMYPE y el "patrocinador". En ningún caso, el patrocinador podrá ser el consultor o empresa consultora.

NOTA: CONAMYPE podrá autorizar al CDMYPE, en aquellos casos que así lo estime conveniente, proporcionar los servicios de asistencia técnica, de manera gratuita para las personas que participan de proyectos o programas de importancia estratégica para CONAMYPE y el Gobierno.

1.1.1. Requisitos para ejecutar la asistencia técnica

- a) Las asistencias técnicas a ejecutarse, deben estar contenidas en el "Acuerdo de acciones del proyecto", elaborado por el asesor con el cliente.
- b) Cada sesión de la asistencia técnica no podrá superar las seis (6) 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).
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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
- F6 Formato de propuesta Técnica
- F7 Evaluación de oferta y cálculo de aporte empresarial
- F8 Formato de contrato
- F9 Solicitud de ampliación de plazo
- F12 Evaluación General de Asistencia Técnica
- Fotocopia de la factura del consultor

1.1. Asistencia técnica aportada por otros actores

Formatos a utilizarse en el proceso

- F3 Solicitud de asistencia técnica
- F5 TDR o Especificaciones Técnicas
- F12 Evaluación General de Asistencia Técnica

Para ambos casos, al finalizar el servicio deberá quedar en el expediente, el informe de la asistencia técnica en forma virtual o escrito.

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, de otras instituciones de CDMYPE especializados.

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.

2.1. 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

2.2. 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

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.

Formatos a utilizarse en el proceso

- F4 Formato de Vinculación

4. 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 de Asistencia Técnica
- F13 Formato de recolección de impacto