



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DE HONDURAS



Servicio Nacional de Emprendimiento y de
Pequeños Negocios

Manual de Servicio al Cliente

Tegucigalpa, M.D.C., 03 de marzo del 2021

**SERVICIO NACIONAL DE EMPRENDIMIENTO Y DE PEQUEÑOS
NEGOCIOS
(SENPRENDE)**

MANUAL DE SERVICIO AL CLIENTE

“Una buena atención a la ciudadanía involucra prestar servicios de calidad y pasa por interiorizar que todas nuestras acciones o inacciones como servidores públicos, a lo largo del ciclo de la gestión pública, impactan en el servicio final que la entidad presta al ciudadano.”

Primera edición, aprobada el 03 de marzo de 2021



Este documento fue realizado con la contribución de la Unión Europea. Su contenido es exclusiva responsabilidad de SENPRENDE y no necesariamente refleja los puntos de vista de la Unión Europea.

Contenido

I.- Introducción:	7
II.- Descripción de SENPRENDE	7
III.- Eje Estratégico	8
a) Misión	8
b) Visión.....	8
c) Objetivo Estratégico	8
c) Población Meta.....	8
IV.- Objetivos Del Manual	9
a) General	9
b) Específicos.....	9
V.- Actores Vinculados al Ecosistema de las MIPYME (Grupos de Interés).	10
A) Clientes/ Usuarios	10
B) Entidades de Financiamiento y Cooperación	11
B.1 Subdirección Financiera	11
B.2 Cooperación Externa.....	13
C) Sector Público.....	15
C1.- Poderes del Estado	15
C.2 Socios y/o Aliados Estratégicos Públicos.....	15
D) Entidades Educativas	17
D1.- Beneficios Percibidos con las Entidades Educativas.....	18
E) Colaboradores	19
E1.-De SENPRENDE	20
E2.-Oportunidades de Desarrollo dentro de la Institución	20
F) Socios y/o Aliados Estratégicos Privados	21
F1.- Gremios y Asociaciones	21
F2.- Sector Privado.....	22
VI. Alcance de Aplicación	22
VII. Responsabilidades del Servidor Público	22
VIII. Políticas de la Institución en el Servicio al Cliente	23
A. Antes de la prestación del servicio.....	23
B. Durante la prestación del servicio.....	23

C. Posterior a la prestación del servicio.....	23
IX. Comité de Servicio al Cliente.....	23
X. Estructura organizacional de Atención al Cliente.....	25
A. Flujograma de proceso de atención al cliente de SENPRENDE.....	26
B. Estrategia operativa de las Unidades de SENPRENDE.....	27
1. Mercadeo y Promoción.....	27
2. Captación.....	29
3. Asistencia Técnica.....	33
4. Formalización.....	44
5. Subdirección Financiera.....	51
6. Acceso a Mercado.....	55
7. Cooperación Externa.....	61
XI.- Criterios elementales a considerar para la aplicación de este Manual.....	67
XII.- Matriz de Evaluación de los riesgos de los procesos.....	69
XIII. Glosario.....	71
XIV. Anexos.....	75
Anexo I. Simbología utilizada en los Flujogramas.....	75
Anexo II. Guiones de Captación.....	76
1.-. Guión de Captación por medio de WhatsApp.....	76
2.-. Guión de Captación por medio de redes sociales.....	76
Anexo III Formularios para la prestación de los servicios a Emprendedores.....	77
Explicación del uso de Formularios para Emprendedores y MIPYME.....	77
1.- Formulario 001 Solicitud de Asesoría.....	78
2.- Formulario 002 Acta de Compromiso SENPRENDE.....	79
3.-Formulario 003 Autoevaluación del Emprendedor (Solo Emprendedor).....	80
4.- Formulario 004 Evaluación de la Idea de Negocio (Solo Emprendedor).....	83
5.- Formulario 005 Bitácora de Atención al Cliente.....	85
6.- Formulario 006 Diagnostico Empresarial (Solo MIPYME).....	87
7.- Formulario 007 Modelo de Negocios CANVAS.....	88
8.- Formulario 008 Plan de Inversión (Solo MIPYME).....	98
9.- Formulario 009 Encuesta de Evaluación de Impacto Económico.....	101
10.- Formulario 010 Encuesta de Satisfacción al Cliente.....	102

11.- Formulario 011 Plan de Asesoría o Desarrollo Empresarial.....	103
12.- Formulario 012 Plan de Negocios	104
Anexo IV Herramientas de Formalización.....	127
1.- Requisitos para la obtención de personería jurídica de una organización o empresa de primer grado del sector social de la economía de Honduras	127
2.-Requisitos para la obtención de personería jurídica de una organización de segundo grado del sector social de la economía de Honduras.....	128
3.- Requisitos para la obtención de personería jurídica de una organización de tercer grado del sector social de la economía de Honduras.	129
4.- Requisitos p/registro y actualización de junta directiva y órgano fiscalizador de una organización o empresa de primer grado del sector social de la economía de Honduras	130
5.- Requisitos p/ registro y actualización de junta directiva y órgano fiscalizador de una organización de segundo grado del sector social de la economía de Honduras	131
6.- Requisitos para registro y actualización de junta directiva y órgano fiscalizador de una organización de tercer grado del sector social de la economía de Honduras ..	132
7.-Requisitos para incorporación y registro de nuevos asociados de una organización o empresa del sector social de la economía	133
8.- Requisitos para registro de reformas a estatutos de una organización o empresa del sector social de primer, segundo y tercer grado del sector social de la economía.	134
9.- Formato para solicitud de Constitución de Empresas Mercantiles.....	135
10.- Unidad de Formalización de Negocios Mercantiles SENPRENDE	137
Requisitos para Constitución mediante plataforma Mi Empresa en Línea	137
Proceso de Adhesión de la Ley de Apoyo a la MIPYME Ley 145-2018	137
Requisitos para la Empresas constituidas después del 28 de noviembre 2018	138
11.- Requisitos para Registro y Emisión de Constancia de Registro MIPYME.....	138
12.- Formato de Solicitud	139
13.- Formato de Declaración Jurada	140
Anexo V .- Oferta de Servicios Financieros.....	141
Ruta de proceso: Vinculación de Clientes a Instituciones Financieras desde SENPRENDE	141
Banco Hondureño para la Producción y la Vivienda (BANHPROVI).....	143
Programa Presidencial Crédito Solidario	144
Anexo VI.- Estructura base para la creación de Instrumentos de Colaboración con Instituciones del Ecosistema.	146

I.- Introducción:

El presente Manual muestra las actividades del Servicio Nacional de Emprendimiento y Pequeños Negocios (SENPRENDE) en dos direcciones.

La primera: En el ámbito estratégico, que sirve para que las instituciones vinculadas a SENPRENDE comprendan el alcance de las acciones que se desarrollan en la institución.

La segunda: Se presentan las acciones y actividades operativas dirigidas al recurso humano de SENPRENDE, para facilitar de manera didáctica e inductiva los procesos y actividades necesarias para la prestación de los servicios de asistencia técnica, financiera, formalización y acceso a mercado para el desarrollo y fortalecimiento de emprendimientos y pequeños negocios.

II.- Descripción de SENPRENDE

El Servicio Nacional de Emprendimiento y de Pequeños Negocios (SENPRENDE), es una entidad desconcentrada de la Presidencia de la República, con personalidad jurídica, independencia técnica, administrativa y financiera, con domicilio en la ciudad de Tegucigalpa, M.D.C., Departamento de Francisco Morazán y es responsable de la aplicación de la normativa de la micro, pequeña y mediana empresa, desarrollo del emprendimiento, de las empresas del Sector Social de la Economía y la innovación, así como de los programas financieros y de acceso al financiamiento asociados a estos sectores. Fue creado mediante DECRETO EJECUTIVO NÚMERO PCM-034-2019 del 5 de julio del 2019 y publicado en LA GACETA NUM. 34,999 del JUEVES 18 DE JULIO de ese mismo año.

El nombramiento de su Director Ejecutivo, con rango de Ministro, se realizó el 12 de noviembre de 2019, fecha en la cual esta institución inicia sus operaciones a través de su Comité nombrado en ese momento.

Con fecha 15 de junio de 2020 y como uno de los productos resultantes del Contrato de consultoría ASISTENCIA TÉCNICA AL PROGRAMA "ACCESO AL EMPLEO A TRAVÉS DE LA MEJORA DE LAS HABILIDADES LABORALES Y EL FOMENTO EMPRESARIAL EN HONDURAS" (EURO EMPLEO) Europea id/140144/DH/SER/HN, celebrado entre SENPRENDE y EUROEMPLEO/UE, se elabora el MANUAL TÉCNICO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS de SENPRENDE, siguiendo los lineamientos establecidos por la Oficina Nacional de Desarrollo Integral de Control Interno (ONADICI), dependencia adscrita a la Secretaría de Coordinación General de Gobierno.

III.- Eje Estratégico

Desde su creación SENPRENDE se ha orientado hacia el desarrollo de 3 ejes estratégicos, que se detallan a continuación:

- **Eje de Formalización Empresarial:** Para facilitar el proceso de legalización tanto Administrativa, Tributaria, Legal y Laboral de una importante cantidad de negocios que operan en el sector informal, se brinda este servicio para empresas mercantiles y organizaciones del Sector Social de la Economía.
- **Eje de Asistencia Técnica:** Para mejorar los aspectos de productividad y competitividad de las MIPYME, Cooperativas y Empresas del Sector Social de la Economía, se prestan los servicios de desarrollo empresarial, impulsando programas y proyectos de: Emprendimiento e innovación, promoción de mercados nacionales y de internacionalización, así como el acompañamiento de los emprendedores y los pequeños negocios.
- **Eje de Asistencia Financiera:** Para viabilizar, con la intención de facilitar el acceso al crédito e inclusión financiera se vincula a los emprendedores, las MIPYME, cooperativas, y el Sector Social de la Economía (SSE) con fondos de capital de riesgo, así como apoyar el fortalecimiento de las capacidades a través de procesos de educación financiera y de asesoría en la creación de planes financieros.

a) Misión

Somos la institución responsable de rectorar las políticas públicas y brindar servicios de formalización, asistencia técnica, asistencia financiera y oportunidades de mercado para los emprendedores a nivel nacional, a fin de contribuir al desarrollo económico sostenible del país, mediante la creación de nuevas oportunidades, impulsando la producción y la generación de nuevos empleos.

b) Visión

Ser la institución consolidada en temas de emprendimiento para la población hondureña, a través de la formulación de políticas públicas, planes y programas de asistencias incluyentes, innovadoras, confiables y transparentes, generando así propuestas de valor agregado para el desarrollo económico sostenible del país.

c) Objetivo Estratégico

Aumentar la generación de oportunidades de emprendimientos, para fortalecer la economía, impulsando la producción, y la creación de nuevos empleos en el país.

c) Población Meta

- **Emprendedores:** Toda persona que tenga la iniciativa y decisión de llevar adelante un proyecto empresarial en cualquier sector de actividad económica, ya sea con fines económicos o sociales (Según: Ley de MIPYME Decreto No.135-2008)

- **MIPYME:** Conjunto de empresas de tamaño micro, pequeña y mediano, de los sectores urbano y rural¹
- **Micro, Pequeño y Mediano Empresario:** Toda persona natural o jurídica propietaria de una micro, pequeña o mediana empresa, dedicada a actividades productivas, ya sean éstas de comercio, servicio o producción, por medio de las cuales se generan ingresos.
- **Sector Social de la Economía:** Conjunto de empresas y organizaciones formadas por trabajadores que sostienen la primacía del trabajo, optan por la propiedad social de los medios de producción y establecen que el excedente generado es un medio para elevar el nivel de vida de sus miembros².
- **Sectores vulnerables:** Población que se encuentra en condiciones de riesgo socioeconómico, impidiendo su incorporación a la vida productiva y acceder a mejores condiciones de vida. Estos grupos pueden pertenecer: migrantes retornados, mujeres y jóvenes, los diferentes grupos étnicos, personas con discapacidad y otros colectivos con necesidad de reinserción social, entre ellos grupos de LGBTI, adulto mayor, ex presidiarios, trabajadoras del sexo, entre otros.³

IV.- Objetivos Del Manual

a) General

- Contribuir a la difusión y mejora de la cultura emprendedora, la integración del Ecosistema Emprendedor y el desarrollo económico de Honduras a través de la eficaz prestación de sus servicios.

b) Específicos

- Promover los servicios que SENPRENDE ofrece a los emprendedores, MIPYME, Cooperativas, empresas del Sector Social de la Economía y grupos vulnerables, así como para los diferentes actores del Ecosistema Emprendedor de Honduras.
- Contar con un instrumento de inducción y/o capacitación e información para el personal de SENPRENDE

¹ Para ampliar sobre los conceptos ver glosario de términos o el enlace de la Ley MIPYME http://www.ccichonduras.org/es/descargas/LEYES/LEYES_MERCANTILES/DECRETO_NO_13_5_2008.PDF

² Según Reglamento de la Ley del SSE Cap. I, Art.1 ver enlace <https://docs.costarica.justia.com/federales/leyes/decreto-193.pdf>

³ Definición de la Sub-Dirección de Asistencia Técnica

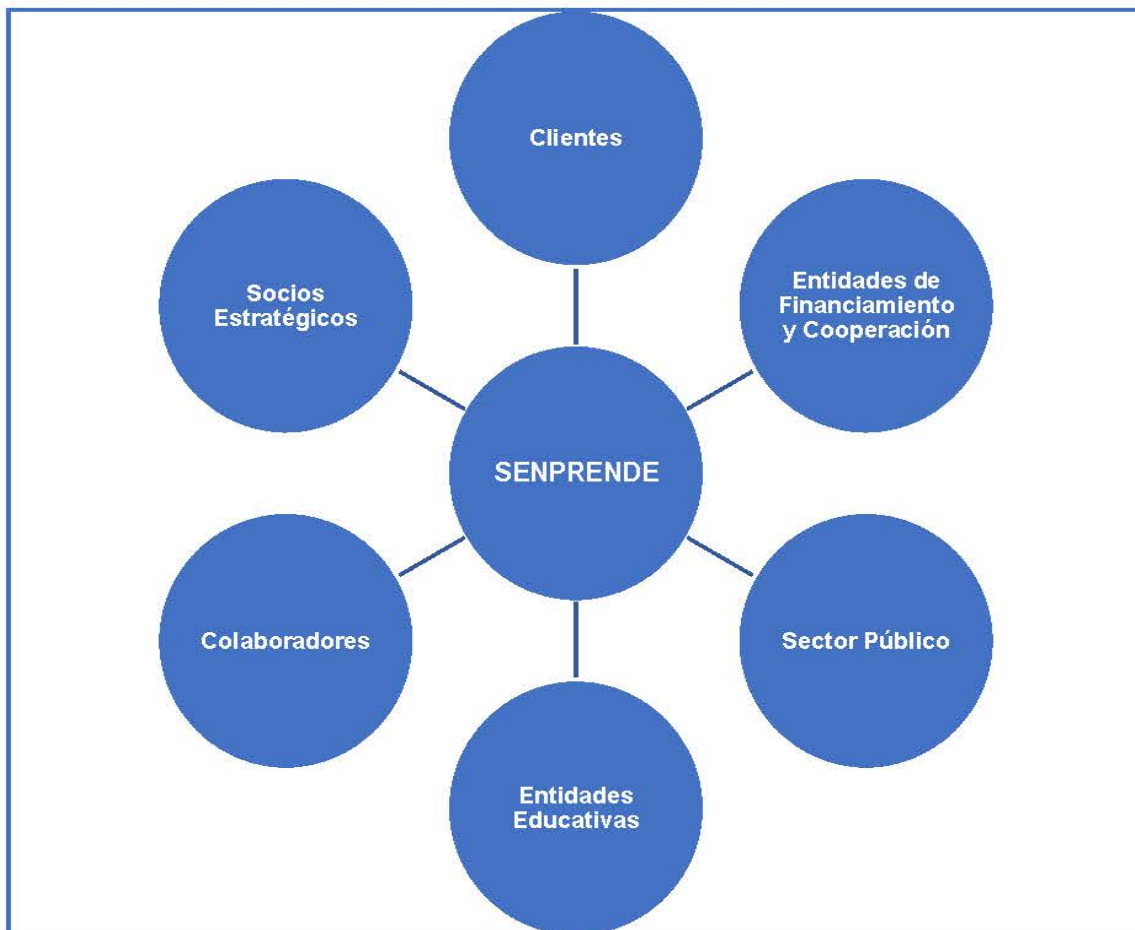
- Proporcionar un mecanismo que fortalezca la cultura de Servicio al Cliente para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios, como parte de su proceso de mejora continua.

V.- Actores Vinculados al Ecosistema de las MIPYME (Grupos de Interés).

De forma general se entiende que un ecosistema emprendedor es un entorno en el cual operan una serie de actores particulares cuya vinculación genera un determinado tipo de desarrollo económico, creando un efecto positivo en la promoción de emprendimientos y empresas exitosas.

Considerando lo anterior se presenta a los actores generales que conforman el Ecosistema que SENPRENDE coordina, en la **Figura 1**.

Figura 1: Ecosistema de Operación de SENPRENDE



A) Clientes/ Usuarios

Nuestros clientes son: Los Emprendedores, MIPYME Individual, empresas con potencial de mercado, empresas gacelas y empresas tractoras, MIPYME Asociadas, empresas Agrupadas,

pertenecientes o no a grupos vulnerables, al sector informal o formal, sean estos de carácter mercantil o del sector social de la economía.⁴

B) Entidades de Financiamiento y Cooperación

B.1 Subdirección Financiera

Desde SENPRENDE se vincula la prestación de servicios y productos de acceso al crédito o inclusión financiera con fondos de capital de riesgo, con el fin de reconstruir el historial crediticio de personas o empresas que no tienen acceso al sistema financiero nacional. Para tales efectos SENPRENDE por medio de la Subdirección Financiera asume y/o coordina con los ejecutores las operaciones de los programas y proyectos.

Líneas de intervención de la Sub Dirección Financiera

1. Readecuación de deudas.

- a. La Subdirección Financiera (SDFi) sirve como enlace con las instituciones financieras (IFI) con quienes SENPRENDE sostiene alianzas estratégicas.
- b. Análisis situacional financiero de cada uno de los solicitantes para adecuarlo a sus necesidades y capacidades.

2. Operatividad de los fideicomisos para el financiamiento de las entidades de apoyo (ej. Actores del Ecosistema).

- a. Gestión de fondos para operar los diferentes fideicomisos de los cuales SENPRENDE es miembro con voz y voto.
- b. Transferencia anual de 50 millones del Tesoro a los Fideicomisos de FOSEDEH2 y FOMIPYME (40 y 10 respectivamente)
 - b.1 FOSEDEH2 tiene un enfoque a los gastos operacionales de CDE MIPYME.
 - b.2 FOMIPYME tiene un enfoque a la estructuración y administración de proyectos.
 - b.3 Creación de fideicomisos que respondan a las cambiantes necesidades de mercado.

3. Creación de productos financieros (estratificando a la Micro, Pequeña, Mediana, SSE y Emprendimientos)

- a. Utilización de la oferta financiera existente en el ecosistema para crear productos a necesidades específicas de un grupo o sector.

⁴ Ver ampliación de conceptos en el Glosario

- b. Readecuación de productos financieros existentes ajustando algunos de los requisitos para que éstos sean accesibles a los grupos objetivo.
- c. Creación de productos financieros en el marco de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera para impulsar el acceso, el uso y la alfabetización y educación financiera.

4. Información sobre el tema de Garantía Recíproca.

Este es un mecanismo creado en el marco de la INCLUSIÓN FINANCIERA con el fin de promover que el sistema financiero REGULADO, sienta seguridad dando financiamiento a MIPYME y Emprendedores considerados tradicionalmente como muy riesgosos por el sistema, dada la problemática existente con las garantías en este sector.

5. Los Aliados Financieros del Sector

a. Banco Hondureño para la Producción y la Vivienda (BANHPROVI)

Institución de crédito de segundo piso, desconcentrada del Banco Central de Honduras, de servicio público, de duración indefinida, con personalidad jurídica y patrimonio propio e independencia administrativa, presupuestaria, técnica y financiera. Su principal objetivo es promover el crecimiento de los sectores productivos mediante el financiamiento de corto, mediano y largo plazo en condiciones de mercado por medio de instituciones financieras IFs y como Banco de Primer Piso.

BANHPROVI tiene a disposición lo que se conoce como Microcrédito, el cual es una modalidad de financiamiento pensada para facilitar el acceso a financiación de proyectos productivos, construyendo, apoyando, y mejorando el buen desempeño de los mismos.

⁵

b. Programa Presidencial Crédito Solidario

Es un Programa adscrito a SENPRENDE, que busca promover la economía social facilitando crédito solidario con asistencia técnica a microempresarios que no han tenido acceso a préstamos en el sistema bancario tradicional.⁶

c. Cooperativas de Ahorro y Crédito

Las cooperativas son organizaciones autónomas de personas que, constituidas conforme a la Ley de Cooperativas de Honduras, se han integrado voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes, por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada. Son instituciones sin fines de lucro.

Actividades a Financiar:

⁵ Ver detalle de funcionamiento de Crédito en el Anexo II

⁶ Ver detalle de Programa Crédito Solidario en Anexo II

- Actividades Agropecuarias
- Servicios e Industria
- Comercio
- Turismo y Transporte
- Proyectos de Emprendimiento

d. Otras Entidades Financieras Privadas

- Cajas Rurales:

Grupos de pobladores que se organizan en empresas privadas llamadas Cajas de Ahorro y Crédito Rural, con el fin de dar oportunidad a los mismos de acceder a créditos, para realizar actividades que generen ingresos a la familia y de esta manera lograr el mejoramiento de su calidad de vida y contribuir a reducir los niveles de pobreza de la población hondureña.

- Micro-Financieras:

Son el sector que se orienta a prestar servicios financieros a las micro y pequeñas empresas –MYPE– así como a las personas de bajos ingresos que no son atendidos por el sistema bancario tradicional. Lo que significa proponer a las personas en situación de exclusión financiera o con pocos ingresos, los servicios financieros básicos como crédito, ahorro o seguros.

- Fundaciones y Organizaciones de Crédito: Organizaciones Privadas de Desarrollo Financiero (OPDF)

Son entidades de carácter privado, de naturaleza civil, sin fines de lucro, cuyos fundadores son personas naturales o jurídicas, constituidas con el objeto de brindar servicios financieros en apoyo a la actividad económica que realizan las micro y pequeñas empresas. Las OPDF se regirán por los preceptos de su Ley, Reglamento, el Código Civil, en cuanto se trata de una persona jurídica sin fines de lucro, sus Estatutos y en su defecto por las demás leyes vigentes en la república.

B.2 Cooperación Externa

Coordina la creación y convocatoria de un petit comité (sus miembros son nombrados por los jefes de las unidades) a nivel interno de SENPRENDE, de las direcciones y gerencias con más involucramiento en el trabajo. Aquí se presentan las diferentes iniciativas y propuestas de proyectos por las diferentes unidades para articularlas y lograr el involucramiento del resto de unidades estableciendo los vínculos de enlace dentro de SENPRENDE.. Siendo siempre la Dirección de Cooperación Externa la que encabezaría el petit comité y quien haría las gestiones correspondientes con los actores multilaterales.

Asimismo Incentiva a las diferentes unidades de SENPRENDE a crear perfiles para establecer el Banco de Proyectos. Estos perfiles pueden ser cruzados con los cooperantes, en función de las líneas de apoyo que tengan en el período, para la búsqueda de financiamiento, parcial o total.

a. Mesa de Cooperantes (Responsable Dirección de Cooperación Externa)

La Mesa de Cooperantes es la plataforma de coordinación entre SENPRENDE y los diferentes entes cooperantes, buscando de esta manera acceder a la gestión de cooperación internacional a favor del sector MIPYME, Empresas del Sector Social de la Economía y los Grupos Vulnerable. Por lo tanto estos pueden variar a través del tiempo.

- Realizar presentación de áreas y rubros en los que se necesita solicitar cooperación, para presentar a los cooperantes (como institución y país se debe de tener definido que es lo que se requiere solicitar para cumplir con los objetivos y metas de SENPRENDE)
- Solicitud formal de acceso a financiamiento

Desde la **Dirección de Cooperación Externa** se identifican otros tipos de apoyo financiero para la MIPYME, entre estos instrumentos se cuentan:

- a. Mapeo de mecanismos de cooperación de los cooperantes (Cooperación no reembolsable, reembolsable, asistencia técnica y capital semilla), puntualizando las áreas priorizadas de cada cooperante.
- b. Presentar a la Cooperación propuestas de programas y proyectos que apunten a cumplir con los objetivos y metas de SENPRENDE.
- c. Realizar cruces de información para ejecutar estrategias específicas de solicitud de recursos.
- d. Gestión de convenios de cooperación.
(Cuando es cooperación bilateral, sur-sur y/o triangular, acompañados de la Secretaría de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional).
- e. Incluir en el ejercicio a ONGs, Organizaciones Gremiales, Empresas Socialmente Responsables y otras instituciones privadas para búsqueda de apoyo en forma de capital, insumos y capacitación para las necesidades de las diferentes áreas de SENPRENDE y de los beneficiarios.
- f. Solicitud formal de acceso a financiamiento

C) Sector Público

(Responsable Dirección Ejecutiva y Sub Dirección Ejecutiva)

C1.- Poderes del Estado

Cultivar relaciones de alto nivel con los poderes del Estado (Ejecutivo, Legislativo y Judicial) para generar un contexto legal y económico (aspectos fiscales, subsidios e incentivos) que faciliten la creación de empresas, simplificación de trámites y una política favorable para el desarrollo de la creatividad, el emprendimiento, la productividad, la competitividad, la investigación y desarrollo que fomenten la formalización de los procesos del sector.

- **Poder Ejecutivo:**

Presidencia de la República, Secretarías de Estado, Instituciones centralizadas y descentralizadas.

A través de alianzas estratégicas de apoyo a otros sectores productivos, vinculadas a la creación de MIPYME y/o Empresas del Sector Social. Mejoras presupuestarias para el fortalecimiento institucional de SENPRENDE y para el fomento de una política de desarrollo industrial de las MIPYME

- **Poder Legislativo:**

Presidencia del Congreso Nacional, Junta Directiva, Jefaturas de bancada, Comisiones Legislativas, diputados y asesores.

Realizar acercamientos estratégicos con las autoridades y líderes, para asegurar un marco legislativo que en coordinación con el Poder Ejecutivo garanticen la emisión de decretos que favorezcan el desarrollo del sector.

Solicitar al Congreso Nacional la vinculación a la mesa económica para socializar los esfuerzos en materia del fomento a pequeños negocios y el Sector Social de la Economía que hace SENPRENDE.

- **Poder Judicial:**

Presidente de la Corte Suprema de Justicia, Magistrados, Tribunales y demás dependencias. Mantener relaciones estratégicas para asegurar una aplicación justa, honesta y transparente de las leyes vinculadas al sector.

C.2 Socios y/o Aliados Estratégicos Públicos

(Responsable Todas las Autoridades de SENPRENDE según sus contrapartes)

- **Secretarías de Estado**

Las relaciones con cada una de las Secretarías de Estado irán surgiendo según las necesidades y sectores de priorización en los que vaya trabajando SENPRENDE.

La Secretaría de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional lidera la Red de Enlaces de Cooperación Internacional (REDHECI) que son los representantes por parte de cada una de las Secretarías de Estado en materia de cooperación, y en la que esta unidad forma parte de la Red, por lo que ya se tiene establecido enlaces con las diferentes instituciones del Estado.

Las propuestas de programas y proyectos se trabajan y realizan a nivel técnico (existen circunstancias en las que existirá una instrucción directa por parte de Ministros), las cuales deben de ser aprobadas por las autoridades de la institución, para su posterior revisión y negociación a nivel directivo-técnico entre las instituciones. Este proceso se trabaja en acompañamiento de la Dirección Legal.

Se trabaja en un documento estándar de propuesta de programas y proyectos, a ser presentados a las instituciones, sin embargo, este queda sujeto a algunos cambios según procesos y políticas de la contraparte. A continuación, se enlistan las diferentes Secretarías de Estado relevantes:

- a. Secretaría de Coordinación General de Gobierno (SCGG)
- b. Secretaría de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional (SRECI)
- c. Secretaría de Educación
- d. Secretaría de Trabajo y Seguridad Social (STSS)
- e. Secretaría de Salud (SESAL)
- f. Secretaría de Agricultura y Ganadería (SAG)
- g. Secretaría de Desarrollo Económico (SDE)
- h. Secretaría de Desarrollo e Inclusión Social (SEDIS)
- i. Secretaría de Finanzas (SEFIN)
- j. Secretaría de Energía (SEN)
- k. Mi Ambiente
- l. Secretaría de Turismo
- m. Instituto Nacional de Formación Profesional (INFOP)
- n. Instituto Hondureño de Ciencia y Tecnología (IHCIETI)

Sensibilización a las autoridades y funcionarios del sector público Sobre los Beneficios de SENPRENDE para Emprendedores y MIPYME

Realizar presentaciones permanentemente a las autoridades y funcionarios del sector público de todo el país, acerca de qué es SENPRENDE, cuál es funcionamiento y a qué sectores está orientado.

Hacer esto por medio de reuniones presenciales y virtuales, manteniéndoles al tanto de cada producto, programas y servicios de SENPRENDE.

- **Asociación de Municipios de Honduras AMHON**

Los alcaldes desempeñan un papel fundamental por su conocimiento regional y la articulación que hacen entre los entes políticos y los entes que apoyan y conforman el ecosistema MIPYME y del Sector Social de la Económica.

SENPRENDE deberá realizar convenios con estas asociaciones de municipios, para consensuar alianzas estratégicas que ayuden a potenciar la articulación de procesos conjuntos que permitan el fortalecimiento económico de los municipios, y así impulsar la descentralización y la modernización de los programas y proyectos para emprendedores, MIPYME y empresas del Sector Social de la Economía.

- **Organizaciones Municipales**

- Identificar los Actores (Alcaldes)

A través de la Secretaria de Gobernación, Justicia y Descentralización y la AHMON, realizar un mapeo para identificar a los 298 alcaldes y los 18 gobernadores departamentales.

- Sensibilizar a los alcaldes sobre los beneficios de SENPRENDE para Emprendimientos y MIPYME.

Presentar a los alcaldes de todo el país, lo que es SENPRENDE, cuál es funcionamiento y a qué sector está orientado.

Realizar reuniones presenciales y virtuales, manteniéndoles al tanto de cada producto, programas y servicios de SENPRENDE.

- Crear alianzas con las Mancomunidades a través de la firma de convenios, donde se puedan realizar diagnósticos de potencialidades económicas que permitan identificar ventajas competitivas que dinamicen las economías locales. Estas intervenciones pueden ser realizadas a través de los CDE-MIPYME, mancomunidades y empresas locales competitivas, con el apoyo de los cooperantes externos con incidencia en las zonas.

D) Entidades Educativas

(Responsable Dirección Ejecutiva y las Unidades interesadas en trabajar colaborativamente)

Realizar alianzas con las universidades públicas y privadas del país para incentivar, impulsar, desarrollar habilidades de emprendimiento en los alumnos, manejando la relación con las universidades.

Asimismo, se considera en este grupo a las instituciones de formación profesional y educación no formal, como el Instituto Nacional de Formación Profesional (INFOP) y la Comisión Nacional para el Desarrollo de la Educación Alternativa No Formal (CONEANFO).

Las propuestas de programas y proyectos se trabajan y realizan a nivel técnico⁷

D1.- Beneficios Percibidos con las Entidades Educativas

- a. La vinculación con la comunidad académica mejora la imagen institucional, a través de la colaboración con los estudiantes, posibilidad de asistencia en la creación de empleos en el sector MIPYME, creación de oportunidades de trabajo para los egresados y apoyo a las iniciativas especiales generadoras de ingresos.
- b. Vincular los problemas técnicos de las MIPYME a los estudiantes de los últimos años de las áreas ingenieriles.
- c. Financiar procesos de investigación a necesidades generales, grupales o sectoriales de las MIPYME
- d. Facilitar procesos de pasantías de jóvenes universitarios y docentes en empresas vinculadas al área de Asistencia Técnica de SENPRENDE.
- e. Crear espacios para incentivar el espíritu emprendedor a través de charlas, simposios, conferencias de expertos gestionadas por SENPRENDE.
- f. Creación de concursos orientados a la creatividad e innovación aplicadas al sector empresarial.
- g. Coordinar con las universidades visitas a los laboratorios por parte de los jóvenes estudiantes de los bachilleratos técnicos, o de MIPYME interesadas.
- h. Acceso a información de última generación en temas de investigación, desarrollo de procesos y productos, protección de Propiedad Intelectual (marcas, patentes y derechos de autor)
- i. Aplicar de forma conjunta a fondos de la cooperación donde se involucren estudiantes, docentes, empresarios y SENPRENDE. (Triple Hélice)
- j. Desarrollar las tesis de graduación en temas orientados a las problemáticas del sector MIPYME.
- k. Realización de las prácticas profesionales gratuitas de universitarios y bachilleres técnicos y certificados técnicos del INFOP en las MIPYME adscritas a SENPRENDE, con posibilidad de empleo permanente.
- l. El primer paso es sensibilizar a las autoridades de las universidades, centros de formación y otras instituciones educativas formales y no formales sobre los beneficios del Programa de Servicio al Cliente de SENPRENDE, las obligaciones del “acuerdo de colaboración” y el mecanismo de selección de un enlace técnico.
- m. Acceso a becas para capacitaciones y fortalecimiento de MIPYME.

⁷ Para ver detalles de cómo crear Acuerdos de Colaboración ver Anexo III

- n. Coordinar en conjunto el intercambio de experiencias con universidades de otros países en materia de emprendimiento.
- o. Conocer experiencia de iniciativas de Fablab⁸ en otros países para ser replicadas.

E) Colaboradores

(Responsable Gerencia de Recursos Humanos)

Los colaboradores son el pilar básico en cualquier institución. La clave del éxito es que los mismos se encuentren comprometidos con los objetivos de SENPRENDE, lo que los lleva a realizar un **trabajo orientado a la atención al cliente**.

En donde los colaboradores puedan anticiparse a las necesidades de los clientes/ usuarios de SENPRENDE, es por ello de suma importancia mantenerlos a la vanguardia de tendencias tecnológicas mundiales, adoptando una actitud retadora dispuesta a romper viejos paradigmas, generar nuevas ideas y nuevos escenarios ante las situaciones que enfrenta el sector.

Es un compromiso de SENPRENDE de sensibilizar permanentemente a sus colaboradores sobre la necesidad de estudiar, capacitarse y nunca parar de aprender nuevos métodos y estrategias que les permitan ser más efectivos en sus áreas de trabajo. Por tanto han de trabajar en el desarrollo y fortalecimiento de sus habilidades y competencias para prepararse de manera inteligente frente a las nuevas dinámicas que ha venido imponiendo la revolución digital.

El lograr este compromiso de los Colaboradores permitirá lograr los siguientes beneficios en el desempeño de sus labores tanto hacia adentro de la institución como hacia afuera en el Servicio al Cliente.

- Mejorar la comunicación entre grupos y entre individuos.
- Mejorar el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Implementar un aprendizaje continuo a los colaboradores para que se sientan más involucrados dentro de los procesos de la institución
- Motivar a los colaboradores en dirección a las metas estratégicas de la institución.
- Crear un clima de confianza y colaboración efectiva.
- Lograr satisfacción en el desarrollo de su trabajo.

⁸ Un FabLab (acrónimo del inglés Fabrication Laboratory) ver detalle en el Glosario

E1.-De SENPRENDE

Actualmente tenemos proyectados dos puestos de Oficial de Atención al Cliente, con el siguiente perfil:

Requerimiento	Detalle
Objetivo	Atender y responder todas las necesidades de los clientes actuales y potenciales, con el fin de lograr la satisfacción de los mismos en los servicios que presta la institución.
Edad	22 a 40 años
Sexo	Femenino o masculino
Formación	Pasante de las carreras de psicología, turismo, mercadotecnia o carreras afines
Experiencia	Dos años mínimo en puestos similares
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Organizado (a), • Manejo de Relaciones interpersonales • Negociación o resolución de conflictos • Habilidades de comunicación
Aptitudes	<ul style="list-style-type: none"> • Alta capacidad analítica • Capacidad para aceptar retos y resolver problemas • Ser leal • Ser proactiva (a) • Discreto (a)
Actitudes	<ul style="list-style-type: none"> • Ser dinámico (a) • Capacidad para tomar decisiones • Tener iniciativa • Compromiso
Otros	Manejo del 80% del idioma inglés, oral y escrito

E2.-Oportunidades de Desarrollo dentro de la Institución

El desarrollo profesional de los colaboradores de SENPRENDE es una fase del crecimiento personal que obedece a las necesidades de auto-superación que experimenta cada colaborador; asimismo, el desarrollo profesional del personal de una organización hace parte de los procesos de desarrollo de recursos humanos y es fruto de la inversión que hacen las instituciones en las personas que las conforman y que, a través de su trabajo, las engrandecen.

Es por ello que el área de Recursos Humanos creara un plan de desarrollo personal enfocado en el servicio al cliente para ello realizara las siguientes acciones:

- Capacitaciones en temas de servicio al cliente, motivación laboral y otros temas afines

- Certificación del personal de atención al cliente en VOS (Vocación de Servicio) o servicio de atención al cliente interno y externo (SAC)
- Programa de reclutamiento interno para ocupar otros cargos/puestos
- Implementación de un plan de incentivos
- Medición de resultados mediante la evaluación de desempeño de los empleados

F) Socios y/o Aliados Estratégicos Privados

F1.- Gremios y Asociaciones

En muchos casos los gremios y asociaciones pueden actuar como intermediarios para apoyar proyectos con los MIPYME, o en algunos casos SENPRENDE incorporarse a estrategias que ellos ya han iniciado. Es por ello que se realizarán alianzas estratégicas, según los sectores de apoyo y productos que esté generando en SENPRENDE; esto se puede organizar a través de mesas técnicas donde se puedan incorporar estos actores.

Las propuestas de programas y proyectos se trabajan y realizan a nivel técnico (existen circunstancias en las que existirá una instrucción directa por parte de Ministros), las cuales deben de ser aprobadas por las autoridades de la institución, para su posterior revisión y negociación a nivel directivo-técnico entre las instituciones. Este proceso se trabaja en acompañamiento de la Dirección Legal.

Para SENPRENDE es de suma importancia generar estas vinculaciones y sinergias con los gremios y asociaciones ya que muchas de estas organizaciones:

- Aglutinan el sector de interés de SENPRENDE, ya sea porque representan los intereses de los emprendedores y la MIPYME, las empresas del Sector Social de la Economía o a los sectores vulnerables
- Porque representan a las grandes empresas o encadenamientos productivos del país, por lo que representan una oportunidad de vinculación del sector al mercado nacional e internacional.
- Porque representan la posibilidad de la creación y fortalecimiento de redes a favor del sector que SENPRENDE atiende.
- Porque representan parte de la triple hélice del desarrollo⁹

Entre los principales gremios y asociaciones se encuentran:

- a. Consejo Hondureño del Sector Social de la Economía (COHDESSE)
- b. Consejo Hondureño de la Empresa Privada (COHEP)
- c. Cámara de Comercio e Industria de Cortés (CCIC)
- d. Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa (CCIT)

⁹ Triple Hélice: Gobierno, Empresa y Academia

- e. Asociación Nacional de la Mediana y Pequeña Industria de Honduras (ANMPIH)
- f. Federación de Cámaras de Comercio e Industrias de Honduras (FEDECAMARAS)
- g. Confederaciones de trabajadores
- h. Federaciones y confederaciones de cooperativas
- i. Red de CDE-MIPYME
- j. Centrales de Cajas

F2.- Sector Privado

Encontramos en el sector privado la posibilidad del desarrollo de otras vinculaciones necesarias para el desarrollo del sector como ser: Financiamiento, ángeles inversores, capitales de riesgo, apoyos sociales en el marco de responsabilidad social empresarial, entre estas instituciones tenemos:

- a. Bancos privados
- b. Cooperativas
- c. Empresas grandes del país con enfoque en Responsabilidad Social Empresarial para el apoyo de MIPYME
- d. Fundaciones internacionales dirigidas a MIPYME

VI. Alcance de Aplicación

Considerando que el Servicio Nacional de Emprendimiento y de Pequeños Negocios (SENPRENDE) tiene un ámbito de operación a nivel nacional, pudiendo establecer oficinas regionales en cualquier lugar del país, por tanto, la aplicación y validez de este Manual es también a nivel nacional, en cualquier municipio donde SENPRENDE tenga representación o ejecute operaciones.

VII. Responsabilidades del Servidor Público

Dado el carácter de SENPRENDE, como institución pública, sus funcionarios y colaboradores tienen la responsabilidad de actuar en cumplimiento de lo establecido en el Marco Jurídico General del país, y en particular al Código de Conducta Ética del Servidor Público, el PCM 034-2019, El Código de Ética, manuales, reglamentos y demás disposiciones establecidas oficialmente por SENPRENDE¹⁰.

¹⁰ Código de Conducta Ética del Servidor Público Cap.III, Art.6

VIII. Políticas de la Institución en el Servicio al Cliente

A. Antes de la prestación del servicio

- El personal de Servicio al Cliente conoce ampliamente los diferentes servicios que ofrece SENPRENDE para poder orientar correctamente a los usuarios.
- Brindar información sobre los horarios de atención al público, de manera visible, en las sedes de SENPRENDE, de los CDE-MIPYME, telefónicamente o de manera digital.
- Facilitar la información acerca de los servicios que prestan las distintas áreas en forma clara, completa, oportuna.

B. Durante la prestación del servicio

- El personal de atención al cliente identificará cuales son las necesidades y expectativas del usuario y en función de ellas retroalimentará y orientará.
- Brindar el asesoramiento preciso sobre los trámites y requisitos que debe cumplir para realizar correctamente sus procedimientos.
- Facilitar la documentación relativa a los servicios en que el cliente tenga interés y entregar en términos claros y sencillos las notificaciones y demás información que se le envíen.
- Dar a conocer al cliente el estado de avance en que se encuentran sus trámites.
- Brindar un trato respetuoso y diligente a los usuarios, sin discriminación por motivo de sexo, raza, religión, condición social u opinión.
- Asegurar un razonable tiempo de espera al cliente, antes de ser atendido.

C. Posterior a la prestación del servicio

- Dar seguimiento a los resultados de aplicación de los cursos, asistencias técnicas u otros servicios recibidos en SENPRENDE.
- Establecer comunicación con el cliente para conocer su grado de satisfacción sobre el servicio recibido.
- En caso de presentar insatisfacción, investigar las causas y notificar a las autoridades correspondientes.
- Darle seguimiento a las sugerencias recibidas por parte de los clientes.
- Darle seguimiento estadístico a los resultados de los servicios brindados por SENPRENDE.
- Elaborar informes sobre la estadística.

IX. Comité de Servicio al Cliente

Como institución del sector público, SENPRENDE reconoce la importancia de medir directamente la satisfacción de sus clientes en relación con la imagen global de la organización, los productos y servicios que presta, su transparencia y las expectativas de sus clientes o usuarios.

Como respuesta a esta necesidad se crea El Comité de Servicio al Cliente (SAC), el cual surge a partir de una convocatoria realizada desde el despacho ministerial de SENPRENDE en agosto del año 2019. El objetivo o propósito de éste Comité es diseñar el flujo de procesos y procedimientos que permita dar atención de calidad a todas las personas que necesitan apoyo para llevar a cabo o mejorar un emprendimiento y que buscan Soporte Técnico, Administrativo, Financiero, Legal y de Vinculación de Mercado en la institución.

La asignación de los miembros del Comité es realizada por cada una de las jefaturas de las diferentes áreas de la institución, con la finalidad de tener la visión integral de SENPRENDE en el Comité.

Las Funciones principales son:

- Mantener actualizados los procesos, procedimientos y flujos que comprenden el Manual de Servicio al Cliente.
- Ser el enlace entre las diferentes unidades que prestan servicio al cliente de SENPRENDE.
- Coordinar entre las diferentes unidades para sistematizar los servicios desde el inicio hasta el final de los procesos, en función de las necesidades que surgen en los clientes de SENPRENDE.

El impacto que el Comité de Servicio al Cliente espera es tener una incidencia positiva en los usuarios de los servicios que ofrece SENPRENDE, logrando la satisfacción de los mismos y por ende una mejora en la percepción y satisfacción de los clientes, la cual se verá reflejada en los indicadores que serán aplicados por la UPEG.

X. Estructura organizacional de Atención al Cliente

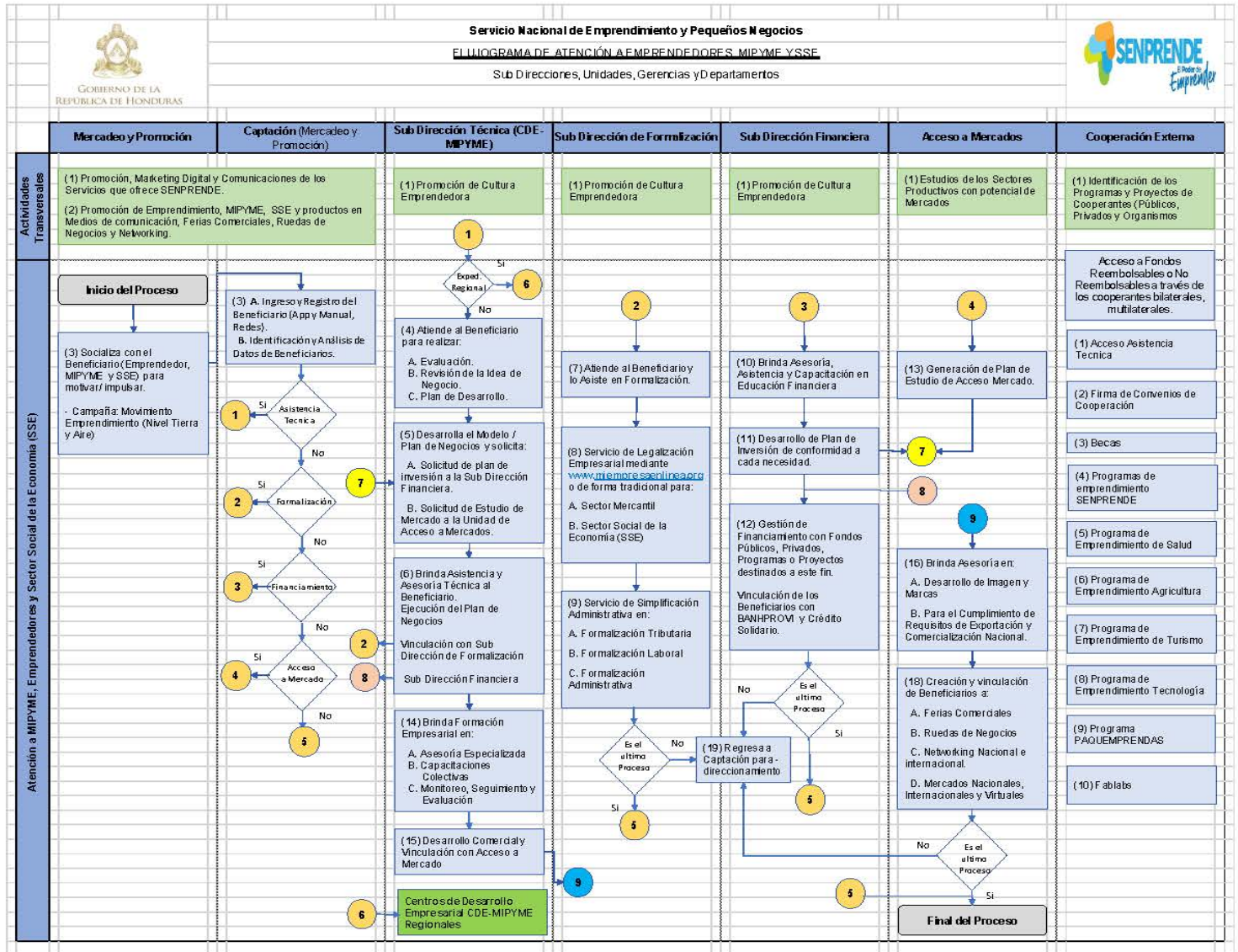
Actualmente SENPRENDE brinda atención al cliente a través de su estructura organizativa, proveyendo los siguientes servicios de:

- Asistencia de Mercadeo y Promoción
- Captación
- Asistencia Técnica
- Asistencia de Formalización
- Asistencia Financiera
- Asistencia de Acceso a Mercados
- Cooperación Externa
- Recursos Humanos (Servicio al cliente interno)

Actualmente para apoyo del servicio al Cliente se cuenta con un Comité de Servicio al Cliente, el cual está conformado por representantes de las diferentes unidades que forman parte de estos procesos, los resultados que se puedan generar serán reportados a la UPEG para que pueda establecer indicadores de seguimiento del desempeño de SENPRENDE en los Servicios al Cliente.

A. Flujoograma de proceso de atención al cliente de SENPRENDE¹¹

Flujoograma de Proceso de Atención al Cliente de SENPRENDE Responsabilidades de las distintas áreas de SENPRENDE, Coordinación de las acciones operativas, seguimiento, monitoreo y evaluación de las actividades.



¹¹ En los Anexos de puede encontrar la simbología utilizada en el flujoograma.

B. **Estrategia operativa** de las Unidades de SENPRENDE

Se ha definido por cada unidad la conceptualización, los objetivos, estrategia técnica operativa y las herramientas que faciliten el abordaje con los emprendimientos, las MIPYME y empresas del sector social de la economía.

Quedando de la siguiente manera:

1. **Mercadeo y Promoción**

a. **Conceptualización**

Es el área encargada de impulsar la creatividad, los productos y servicios de la institución; es el motor que activa los movimientos de los procesos de SENPRENDE y es la unidad encargada de posicionar la imagen de la institución, es decir la visión o imagen que se tiene de SENPRENDE en el mercado.

El área encargada de posicionar:

- i. Promoción de SENPRENDE / Cultura interna y atracción de emprendedores
- ii. Comunicación tradicional de SENPRENDE
- iii. Marketing Digital de SENPRENDE
- iv. Captación de SENPRENDE

b. **Objetivos**

General: Posicionar SENPRENDE como la entidad de referencia para el emprendedor en el mercado nacional.

Específicos:

- Promocionar los servicios de SENPRENDE
- Comunicar las acciones, actividades, logros y oportunidades de SENPRENDE
- Impulsar campañas de medios y digitales
- Captar beneficiarios

c. **Estrategia técnica operativa**

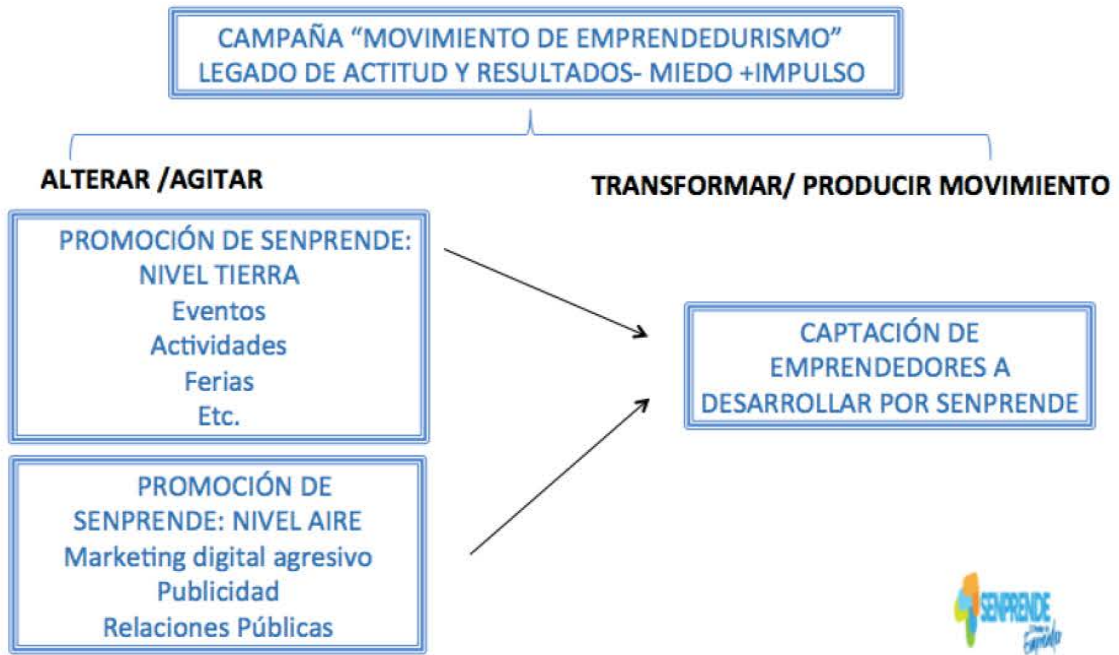
El Departamento de Mercadeo, por medio de la Unidad de Promoción, desarrolla e implementa eventos de diferente tipo, como ser ferias, congresos, capacitaciones, eventos sociales, de relaciones públicas, lanzamientos, alianzas, convenios, entre otros.

Esas acciones se consideran como promoción de SENPRENDE a nivel tierra, el objetivo de cada evento es dar a conocer los beneficios de la institución y lograr captar beneficiarios. Por medio de la unidad de comunicaciones se dan a conocer todas las actividades de la institución para posicionar la imagen en la mente de la población y de igual manera lograr captar nuevos beneficiarios.

Se realiza comunicación tradicional por medios de difusión y comunicación digital por medio de redes sociales.

Todas las acciones llevan como objetivo la captación de beneficiarios, explicado en el diagrama siguiente:

Consigna asignada por el Presidente: Revolucionar el Sector Emprendedor en Honduras.



Consigna asignada por el Presidente: Revolucionar el Sector Emprendedor en Honduras.

d. Herramientas a Implementar

- Ferias
- Congresos
- Relaciones Públicas
- Redes Sociales
- Apps
- Alianzas
- Convenios
- Medios de comunicación tradicional
- Campañas
- Y otros eventos que fomenten el desarrollo y la creación de nuevas MIPYME

2. Captación

a. Conceptualización

Es la Unidad encargada de atender a todas las personas interesadas, que resulten de las actividades de promoción y comunicaciones. Esta unidad filtra las necesidades de los interesados y los direcciona al área encargada de satisfacer la solicitud de la persona.

b. Objetivos

1. Recibir los interesados
2. Filtrar los interesados según su necesidad
3. Direccionar los interesados

c. Estrategia técnica operativa

1. La recopilación de la información sería a través del App SENPRENDE llamado EMPRENDEGUIA, Call Center y presencialmente en eventos de promoción.
2. Manejo de la confidencialidad de los datos otorgados por los beneficiarios
3. Creación de una base datos de emprendedores nuevos y ya existentes.
4. Análisis de información por medio de verificación para confirmar que es información real.
5. Preclasificación de las necesidades del beneficiario
6. Direccionamiento adecuado de cada uno de los emprendedores, de acuerdo a sus requerimientos y necesidades, a las unidades que correspondan.

La asignación de las personas a la unidad que corresponde se realiza por medio de correo electrónico y memorándum interno.¹²

- i. Direccionamiento o distribución de los requerimientos del emprendedor.
 - Captación hace el ingreso y registro del beneficiario (App, Manual, Redes)
 - Captación identifica y analiza los datos de los beneficiarios
 - Desea Asistencia técnica:
 - Si: Se Direcciona a la Sub-Dirección de Asistencia Técnica, realiza el estudio de mercado y factibilidad del Emprendimiento, Llena el formulario 001 solicitud de asesoría
 - No: Pasa a la siguiente pregunta formalización

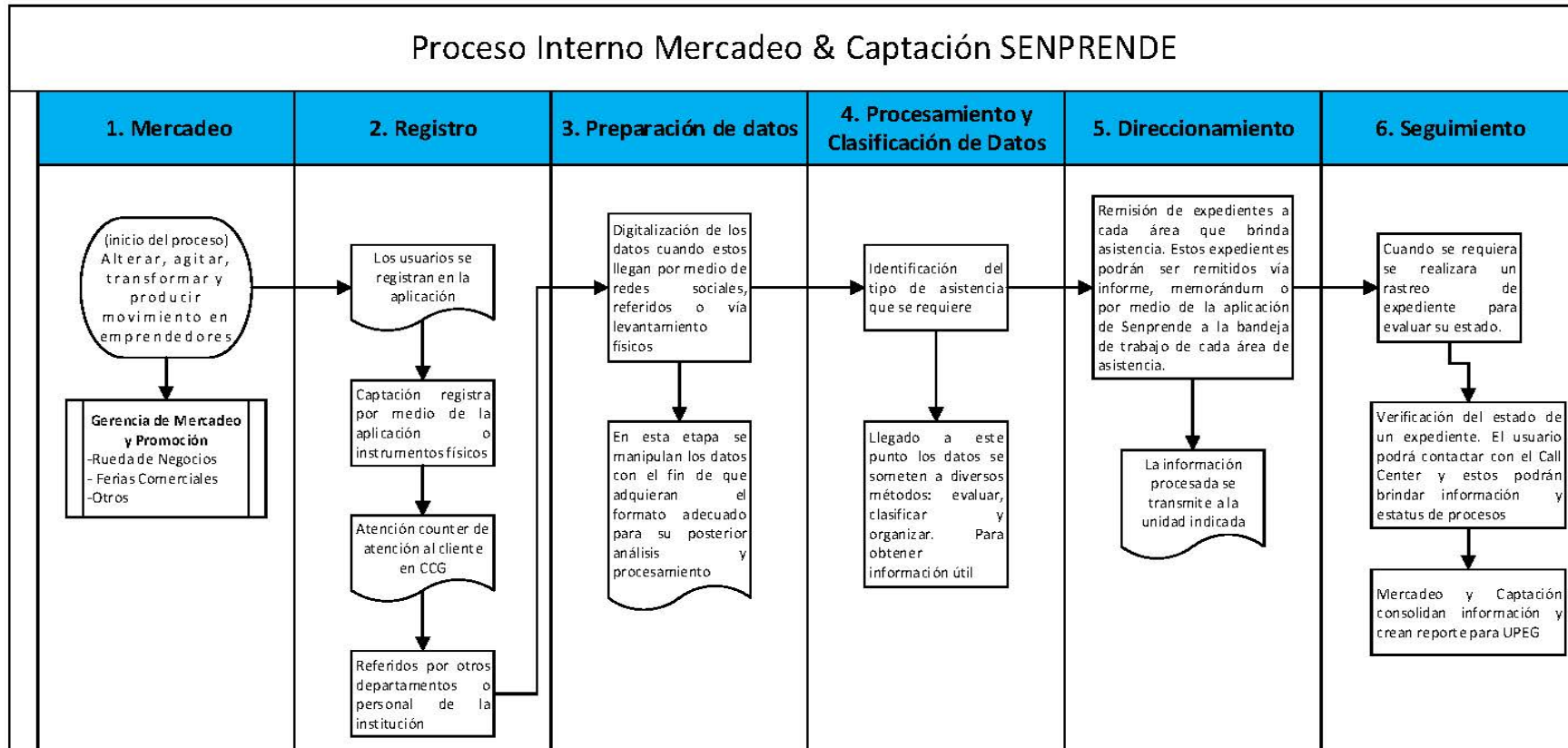
¹² Para ver los guiones de captación Ver Anexos

- Desea Formalización:
- Si: El emprendedor pasa atención de Sub Dirección de formalización,
- No: el emprendedor pasará a la siguiente pregunta financiera
- Desea Información de Financiamiento:
- Si: Es remitido a la Sub Dirección Financiera, donde se llevará a cabo el plan de inversión y la vinculación del crédito con la institución financiera que corresponda.
- No: El emprendedor pasa la siguiente pregunta acceso a mercado.
- Desea Acceso a Mercados:
- Si: Es remitido a la Dirección de Acceso a Mercados donde Llevará a cabo el diseño de posicionamiento del producto del emprendedor en el mercado, para su comercialización, de la mano con Mercadeo.
- No: pasa a fin del Proceso.

d. Herramientas utilizadas en el proceso de captación.

- Aplicación Emprende guía.
- Formatos físicos de captación.
- Redes sociales.

e. Esquema Óptimo y Flujo del Proceso:



f. Descripción del Proceso Interno de Mercadeo, Promoción y Captación

1. Mercadeo: Alterar, agitar, transformar y producir movimiento en emprendedores.

Proceso en el cual la gerencia de mercadeo activa todas sus áreas en el montaje de eventos con el objetivo de incentivar a los emprendedores o MIPYME-s a formar parte de los programas que realiza la institución.

2. Registro: Los usuarios se registran en la aplicación. Captación registra por medio de la aplicación o instrumento físico. Atención counter de atención al cliente en CCG.

Proceso y resultado de recolectar, reunir, recoger o realizar levantamiento de información en las diferentes actividades realizadas por la gerencia de mercadeo, por la app de Emprendegüia o por las redes sociales de la institución.

3. Preparación de datos: Digitalización de los datos cuando estos llegan por medio de redes sociales, referidos o vía levantamiento físico.

Proceso y resultado de recolectar, reunir, recoger o realizar levantamiento de información en las diferentes actividades realizadas por la gerencia de mercadeo, por la app de Emprendegüia o por las redes sociales de la institución

4. Procesamiento y Clasificación de Datos: Identificación del tipo de asistencia se requiere. Clasificar expedientes

En esta etapa se manipulan los datos, con el fin de que adquieran el formato adecuado para su posterior análisis y procesamiento. Los datos en bruto no pueden ser procesados y se debe comprobar su exactitud para evitar errores en fases posteriores. Se llena el formulario 001 solicitud de asesoría

5. Direccionamiento: Remisión de expedientes a cada área que brinda asistencia. Estos expedientes podrán ser remitidos vía informe, memorándum o por medio de la aplicación de SENPREDE a la bandeja de trabajo de cada área de asistencia.

Una vez se tenga claro que tipo de solicitud se ha recibido de acuerdo a sus elementos, los expedientes son remitidos al área indicada para su respectivo trámite.

6. Seguimiento: Cuando se requiera se realizará un rastreo de expediente para evaluar su estatus. La etapa de seguimiento se realizará a solicitud del emprendedor, la MIPYME o como un método de auto evaluación, esto con el objetivo de evaluar si los tiempos de cada trámite están siendo respetados. Y así poder brindar una mejor asistencia. Cada expediente tendrá asignado un código único, el cual podrá ser rastreado desde cualquier área de la institución.

7. Remisión del informe consolidado hacia UPEG:

La Unidad de Mercadeo, Promoción y Captación después de tabular todos los informes los remite a la de UPEG de SENPRENDE.

3. Asistencia Técnica

a. Conceptualización

Prestar servicios de desarrollo empresarial, educación financiera, impulsar el emprendimiento e innovación, promoción de mercados e internacionalización, asesoría legal, el diseño de programas, proyectos y otros, así como el acompañamiento de los emprendedores, pequeños negocios.

b. Objetivos

General: Contribuir con la generación de empleos y la mejora de las condiciones socioeconómicas de la población hondureña a través del crecimiento empresarial, la innovación, la productividad y rentabilidad de la MIPYME, empresas del sector social de la economía, nuevos emprendimientos y grupos vulnerables, mediante la prestación de servicios de desarrollo empresarial y asistencia técnica empresarial especializada.

Específicos:

- a. Fomentar las actividades que promuevan el emprendimiento y la innovación.
- b. Contribuir con el desarrollo de las iniciativas de los pequeños negocios, para fomentar el empleo y la dinamización de la economía.
- c. Favorecer la inclusión al desarrollo de los pequeños negocios por parte de las personas en situaciones más vulnerables y en riesgo de exclusión

c. Estrategia técnica operativa

La Subdirección de Asistencia Técnica cuenta con tres unidades operativas:

- a) Emprendimiento e innovación,
- b) Servicios de desarrollo empresarial y
- c) Sectores vulnerables, quien opera de manera transversal en toda la Subdirección.

a. Emprendimiento e innovación

- Articulación institucional: Coordinar con entidades públicas y privadas para unificar estrategias de intervención a través de proyectos específicos
- Actividades de soporte al emprendimiento: Fortalecer las actividades que dan soporte al desarrollo de emprendimientos e innovación en los ámbitos público,

privado y academia. Creación de incubadoras de negocios es una prioridad para impulsar el fortalecimiento de los emprendimientos

- **Financiamiento:** Servir de enlace con la Subdirección Financiera para facilitar el acceso al crédito y la educación financiera
- **Mentalidad y cultura:** Desarrollar actividades que promuevan el cambio de mentalidad especialmente en los jóvenes
- **Sistema Educativo:** Desarrollar actividades conjuntas con el sistema educativo para fomentar el desarrollo del emprendimiento

b. Servicios de Desarrollo Empresarial

- **Asistencia técnica empresarial:** Coordinar con la red de Centros de Desarrollo Empresarial para las MIPYME (CDE-MIPYME) acciones que faciliten la atención en las 16 regiones de acuerdo a la ley, plan de nación y visión de país. Adicionalmente, fortalecer la prestación de servicios a los pequeños negocios, por parte de otros actores del ecosistema.
- **Asesorar en procesos técnicos de producción, productividad, manejo de tecnología, mantenimiento de equipos, inocuidad y calidad, seguridad industrial, medio ambiente, entre otras.**
- **Formación empresarial:** Fortalecer las capacidades de producción, administración, y comercialización de los empresarios con pequeños negocios.
- **Financiamiento:** Servir de enlace con la Subdirección Financiera para facilitar el acceso al crédito y la educación financiera.
- **Alianzas con gobiernos locales:** Impulsar actividades que promuevan el desarrollo local, a través de la facilitación de los trámites municipales a los pequeños negocios. De igual manera contribuir a la mayor competitividad de las MIPYME en sus territorios.

c. Sectores vulnerables

- **Inserción de los migrantes retornados:** Desarrollar actividades que promuevan la inserción en la creación de emprendimientos y pequeños negocios como fuentes de autoempleo y empleos a los migrantes retornados
- **Inserción de las mujeres y jóvenes:** Desarrollar actividades que promuevan la inserción en la creación de emprendimientos y pequeños negocios como fuentes de autoempleo y empleos a las mujeres y jóvenes
- **Inserción de los diferentes grupos étnicos:** Desarrollar actividades que promuevan la inserción en la creación de emprendimientos y pequeños negocios como fuentes de autoempleo y empleos a las personas de diferentes grupos étnicos del país

- Inserción de personas con discapacidad: Desarrollar actividades que promuevan la inserción en la creación de emprendimientos y pequeños negocios como fuentes de autoempleo y empleos a las personas con discapacidad
- Otros colectivos con necesidades de reinserción social: LGBTI, adulto mayor, ex presidiarios, trabajadoras del sexo, entre otros.

NOTA: El manejo de esta unidad será de manera transversal en todos los demás componentes (Emprendimiento e Innovación, Servicios de Desarrollo Empresarial).

d. Herramientas a implementar

Asistencia técnica manejará formatos diferenciados para Emprendimientos y MIPYME.

Formularios para Emprendedores:

- a. Formulario 001 Solicitud de Asesoría
- b. Formulario 002 Acta de Compromiso de SENPRENDE
- c. Formulario 003 Autoevaluación del Emprendedor
- d. Formulario 004 Evaluación de la Idea del Negocio
- e. Formulario 005 Bitácora de Atención al Cliente
- f. Formulario 007 Modelo de Negocios CANVAS
- g. Formulario 009 Evaluación de Impacto Económico
- h. Formulario 010 Encuesta de Impacto Económico
- i. Formulario 011 Plan de Desarrollo Empresarial

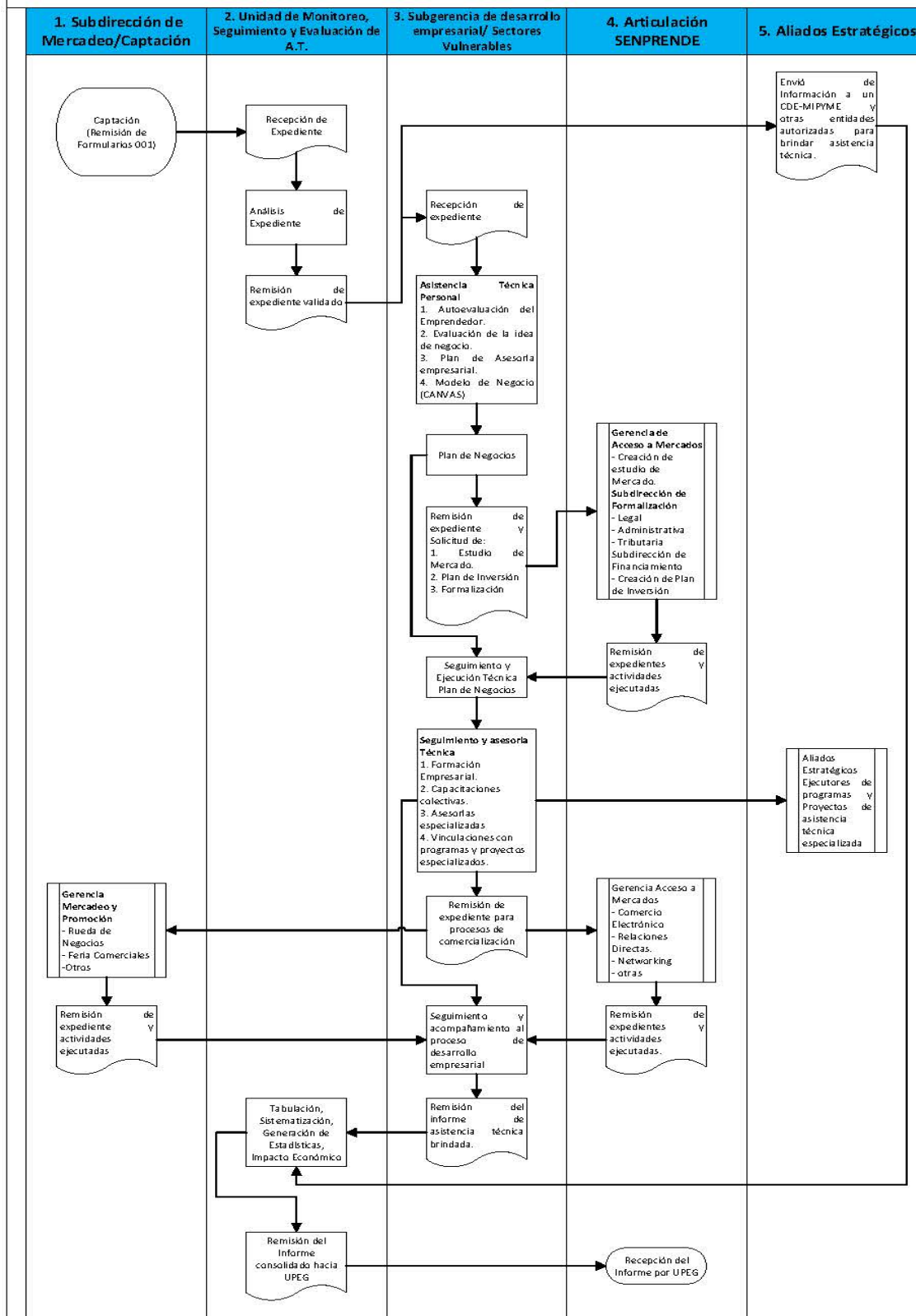
Formularios para las MIPYME:

- a. Formulario 001 Solicitud de Asesoría
- b. Formulario 002 Acta de Compromiso de SENPRENDE
- c. Formulario 005 Bitácora de Atención al Cliente
- d. Formulario 006 Diagnostico Empresarial
- e. Formulario 007 Modelo de Negocios CANVAS
- f. Formulario 009 Evaluación de Impacto Económico
- g. Formulario 010 Encuesta de Impacto Económico
- h. Formulario 011 Plan de Desarrollo Empresarial

e. Esquema Óptimo y Flujoograma del Proceso:

El proceso interno de la Subdirección de Asistencia Técnica se divide en dos tipos de clientes: las MIPYME-s formales y no formales y los nuevos emprendimientos A continuación, se presenta el proceso de las MIPYME formales y no formales:

Proceso Interno de Servicio al Cliente para MIPYME formales y no formales.



f. Descripción del Proceso interno de la Subdirección de Asistencia Técnica para MIPYME No Formales y Formales

Paso # 1 Recepción de Expediente: El proceso de asistencia técnica comienza con la recepción del expediente de cada empresa por parte de la Unidad de Monitoreo, Seguimiento y Evaluación de la Subdirección de Asistencia Técnica, dicho expediente es enviado por parte de la Unidad de Captación y debe contener el Formulario 001.

Paso # 2 Análisis de Expediente: La unidad de Monitoreo, Seguimiento y Evaluación de la Subdirección de Asistencia Técnica analiza cada expediente para identificar a que población cliente pertenece.

Paso # 3 Remisión de Expediente Validado: Después de analizados los expediente y saber a qué población cliente pertenece la unidad de Monitoreo, Seguimiento y Evaluación de la Subdirección de Asistencia Técnica remite cada expediente a los CDE-MIPYME si la empresa está fuera del departamento de la región 12 Centros o a las Subgerencias de Emprendimiento e Innovación, Sectores Vulnerables o Desarrollo Empresarial de acuerdo a cada a la población cliente que pertenezcan las empresas.

Paso # 4 Recepción de Expediente: La Unidad de Desarrollo Empresarial y/o Sectores Vulnerables recibe el expediente de cada empresa enviado por la Unidad de Monitoreo, Seguimiento y Evaluación de la Subdirección de Asistencia Técnica.

Paso # 5 Asistencia Técnica Empresarial: La Unidad de Desarrollo Empresarial y/o Sectores Vulnerables comienza con la asistencia técnica de cada empresa que se le asigna y el proceso comienza con:

- a) A todas las empresas se les levanta un **diagnóstico empresarial formulario 006**, con el objetivo de evaluar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, en las áreas de dirección estratégica de la empresa, mercadeo y ventas, madures digital, gestión financiera, gestión de la producción y organización del talento humano.
- b) Después de tener el diagnostico empresarial, se establece el **plan de asesoría empresarial formulario 011**, en el cual se establece el área en la que se van a establecer las mejoras de la empresa, las actividades que se van a realizar, fecha en que se van a realizar las mejoras, cuál va a ser el medio de verificación y quien será el responsable de ejecutar dicha actividad (SENPRENDE o el Empresario).
- c) En el plan de asesoría la primera actividad que se debe establecer es la elaboración del **modelo de negocios CANVAS formulario 007**, el objetivo es plasmar en una sola hoja y gráficamente el modelo de negocio. Para ello, debe recoger la información fundamental del mismo a modo de síntesis, pero ofreciendo una visión integradora de todo el conjunto y así lograr la propuesta de valor única.

Paso # 6 Plan de Negocios: Después de realizado el diagnóstico empresarial, el plan de asesoría y el modelo de negocios CANVAS, la Unidad de Desarrollo Empresarial y/o Sectores Vulnerables realiza el **plan de negocios formulario 008** a cada empresa, mismo que tiene como objetivo lograr una mayor eficiencia en la gestión empresarial, así mismo conocer la viabilidad y rentabilidad del negocio y definir si el proyecto empresarial es viable y cuál va a ser la rentabilidad del mismo.

Paso # 7 Remisión de Expediente y Solicitud de: (Estudio de Mercado, Plan de Inversión y Formalización): Para la elaboración del plan de negocios se necesitan insumos de otras unidades de SENPRENDE, por lo que en este proceso se comienza con la vinculación con la Unidad de Acceso a Mercado en la cual se le solicita el estudio de mercado y a la Subdirección de Financiamiento el Plan de Inversión y si la empresa no está formalizada se vincula con la Subdirección de Formalización.

Paso # 8 Seguimiento y Ejecución Técnica del Plan de Negocios: El asesor encargado de la empresa da el seguimiento correcto de la ejecución del plan de negocios de acuerdo a lo establecido en el mismo y dependiendo de cada modelo de negocio.

Paso # 9 Seguimiento y Asesoría Técnica: El asesor encargado de la empresa da el seguimiento correcto y la asesoría técnica de acuerdo a lo establecido en el plan de asesoría y dependiendo de cada modelo de negocio para que pueda ser formado ya en los temas específicos que se quieren fortalecer, ya sea desde la modalidad de capacitaciones personalizadas o colectivas, y el apoyo que pueda generar cualquier programa o proyecto que este enfocado a su necesidad productiva u operativa.

Paso # 10 Remisión de Expediente para Procesos de Comercialización: El asesor realizará la vinculación de la empresa asesorada con la Unidad de Acceso a Mercado y la Unidad de Mercadeo y Promoción, quienes serán las encargadas de dar a conocer sus productos o servicios ante los consumidores potenciales, a través de espacios interactivos como ser: plataformas digitales de comercialización, ferias comerciales ruedas de negocios, reuniones con proveedores y consumidores intermediarios y otras actividades que ayudarán al crecimiento económico de la empresa.

Paso # 11 Seguimiento y acompañamiento al proceso de desarrollo empresarial: Todos los clientes que han formado parte de este proceso deben de tener un acompañamiento permanente, ya que no solamente requerirán de las herramientas y vinculaciones que se reflejan en cada uno de los procesos, el tiempo de operación de cada empresa va generando diferentes requerimientos tanto en temas de crecimiento, expansión territorial, diversificación de productos o servicios, entre otros y cada uno de ellos requiere de un acompañamiento que SENPRENDE debe brindar.

Paso # 12 Remisión del Informe de Asistencia Técnica: Al finalizar el proceso de servicio al cliente de cada asesor de la Subdirección de Asistencia Técnica o de cada entidad externa de servicios de desarrollo empresarial, corresponde generar un informe de las actividades realizadas con los resultados de cada uno de los usuarios atendidos al igual que el cumplimiento de los indicadores y los resultados que se esperan de casa uno de ellos, remitiendo dicho informe a la Unidad de Monitoreo, Seguimiento y Evaluación.

Paso # 13 Tabulación, Sistematización, Generación de Estadística e Impacto Económico: La Unidad de Monitoreo, Seguimiento y Evaluación es la responsable de ingresar y tabular todos los informes recibidos y así consolidarlo.

Paso # 14 Remisión del informe consolidado hacia UPEG: La Unidad de Monitoreo, Seguimiento y Evaluación después de tabular todos los informes los remite a la de UPEG de SENPRENDE.

A continuación, se presenta el proceso interno de la Subdirección de Asistencia Técnica para Nuevos Emprendimientos.

Paso # 1 Recepción de Expediente: El proceso de asistencia técnica comienza con la recepción del expediente de cada empresa por parte de la Unidad de Monitoreo, Seguimiento y Evaluación de la Subdirección de Asistencia Técnica, dicho expediente es enviado por parte de la Unidad de Captación y debe contener el Formulario 001.

Paso # 2 Análisis de Expediente: La Unidad de Monitoreo, Seguimiento y Evaluación de la Subdirección de Asistencia Técnica analiza cada expediente para identificar a que población cliente pertenece.

Paso # 3 Remisión de Expediente Validado: Después de analizados los expediente y saber a qué población cliente pertenece, la Unidad de Monitoreo, Seguimiento y Evaluación de la Subdirección de Asistencia Técnica remite cada expediente a los CDE-MIPYME. Si la empresa está fuera del departamento de la región 12, Centro, o a las Subgerencias de Emprendimiento e Innovación, Sectores Vulnerables o Desarrollo Empresarial, de acuerdo a cada a la población cliente que pertenezcan las empresas.

Paso # 4 Recepción de Expediente: La Unidad de Emprendimiento e Innovación y/o Sectores Vulnerables recibe el expediente de cada empresa enviado por la Unidad de Monitoreo, Seguimiento y Evaluación de la Subdirección de Asistencia Técnica.

Paso # 5 Asistencia Técnica Empresarial de Innovación y/o Sectores Vulnerables

La Unidad de Emprendimiento e Innovación y/o Sectores Vulnerables comienza con la asistencia técnica de cada empresa que se le asigna y el proceso comienza con:

Paso # 6 se aplica una **Autoevaluación del Emprendedor formulario 003**, el cual ayuda a determinar su probabilidad de éxito como dueño de una empresa.

Paso # 7 Posteriormente se aplica una **Evaluación de la Idea de Negocio formulario 004**, diseñada para ayudar al emprendedor a determinar si su idea de negocio es viable y si se puede llevar a cabo

Paso # 8 Después de tener la Autoevaluación del Emprendedor, formulario 003 y la Evaluación de la Idea de Negocio formulario 004, se establece el **plan de asesoría empresarial formulario 011**, en el cual se establece el área en la que se van a establecer las mejoras de la empresa, las actividades que se van a realizar, fecha en que se van a realizar las mejoras, cuál va a ser el medio de verificación y quien será el responsable de ejecutar dicha actividad (SENPRENDE o el Empresario).

Paso # 9 En el plan de asesoría, la primera actividad que se debe establecer es la elaboración del **modelo de negocios CANVAS formulario 007**. El objetivo es plasmar en

una sola hoja y gráficamente el modelo de negocio. Para ello, debe recoger la información fundamental del mismo a modo de síntesis, pero ofreciendo una visión integradora de todo el conjunto y así lograr la propuesta de valor única.

Paso # 10 Plan de Negocios: Después de realizado el diagnóstico empresarial, el plan de asesoría y el modelo de negocios CANVAS, la Unidad de Desarrollo Empresarial y/o Sectores Vulnerables realiza el **plan de negocios formulario 008** a cada empresa, mismo que tiene como objetivo lograr una mayor eficiencia en la gestión empresarial, así mismo conocer la viabilidad y rentabilidad del negocio y definir si el proyecto empresarial es viable y cuál va a ser la rentabilidad del mismo.

Paso # 11 Remisión de Expediente y Solicitud de: (Estudio de Mercado, Plan de Inversión y Formalización): Para la elaboración del plan de negocios se necesitan insumos de otras unidades de SENPRENDE, por lo que en este proceso se comienza con la vinculación con la Unidad de Acceso a Mercado en la cual se le solicita el estudio de mercado y a la Subdirección de Financiamiento el Plan de Inversión y si la empresa no está formalizada se vincula con la Subdirección de Formalización.

Paso # 12 Seguimiento y Ejecución Técnica del Plan de Negocios: El asesor encargado de la empresa da el seguimiento correcto de la ejecución del plan de negocios de acuerdo a lo establecido en el mismo y dependiendo de cada modelo de negocio.

Paso # 13 Seguimiento y Asesoría Técnica: El asesor encargado de la empresa da el seguimiento correcto de la ejecución del plan de negocios de acuerdo a lo establecido en el mismo y dependiendo de cada modelo de negocio, para que pueda ser formado ya en los temas específicos que se quieren fortalecer, ya sea desde la modalidad de capacitaciones personalizadas o colectivas, y el apoyo que pueda generar cualquier programa o proyecto que este enfocado a su necesidad productiva u operativa.

Paso # 14 Remisión de Expediente para para Procesos de Comercialización: El asesor realizará la vinculación de la empresa asesorada con la Unidad de Acceso a Mercado y la Unidad de Mercadeo y Promoción, quienes son los encargados de dar a conocer sus productos o servicios ante los consumidores potenciales a través de espacios interactivos como ser: plataformas digitales de comercialización, ferias comerciales ruedas de negocios, reuniones con proveedores y consumidores intermediarios y otras actividades que ayudarán al crecimiento económico de la empresa.

Paso # 15 Seguimiento y acompañamiento al proceso de desarrollo empresarial: Todos los clientes que han formado parte de este proceso deben de tener un acompañamiento permanente ya que no solamente requieren de las herramientas y vinculaciones que se reflejan en cada uno de los procesos; el tiempo de operación de cada empresa va generando diferentes requerimientos tanto en temas de crecimiento, expansión territorial, diversificación de productos o servicios, entre otros y cada uno de ellos requiere de un acompañamiento que SENPRENDE debe brindar.

Paso # 16 Remisión del Informe de Asistencia Técnica: Al finalizar el proceso de servicio al cliente de cada asesor la Subdirección de Asistencia Técnica o de cada entidad externa de servicios de desarrollo empresarial, corresponde generar un informe de las actividades realizadas con los resultados de cada uno de los usuarios atendidos al igual que el cumplimiento de los indicadores y los resultados que se esperan de cada uno de ellos, remitiendo dicho informe a la Unidad de Monitoreo, Seguimiento y Evaluación.

Paso # 17 Tabulación, Sistematización, Generación de Estadística e Impacto Económico: La Unidad de Monitoreo, Seguimiento y Evaluación es la responsable de ingresar y tabular todos los informes recibidos y así consolidarlo.

Paso # 18 Remisión del informe consolidado hacia UPEG: La Unidad de Monitoreo, Seguimiento y Evaluación después de tabular todos los informes los remite a la de UPEG de SENPRENDE.

4. Formalización

a. Conceptualización

Prestar servicios de legalización, desarrollo de herramientas de simplificación de procesos, impulsar la cultura emprendedora para la micro, pequeña y mediana empresa y a las empresas del sector social, incorporándolos a la economía formal, logrando que las mismas tengan acceso a financiación, servicios, iniciativas de mercado y tecnologías de desarrollo empresarial.

b. Objetivos

General: Contribuir al incremento del número de empresas formalizadas en el sector MIPYME y del Sector Social de la Economía posibilitando a las empresas formalizadas el acceso al crédito, a la asistencia técnica y a la vinculación al mercado formal nacional e internacional

Específicos:

- a. Prestar servicios de asesoría para la formalización de negocios, empresas y organizaciones del Sector Social de la Economía.
- b. Fomentar la Socialización de actividades que promuevan las leyes, programas y proyectos de formalización para emprendedores, MIPYME y empresas del Sector Social de la Economía.
- c. Articular con gobiernos locales, empresas público-privadas, y academia, para la creación de eventos para la formalización de empresas mercantiles y empresas del sector social de la economía.

c. Estrategia técnica operativa

La Subsecretaría de Formalización cuenta con dos unidades operativas

- a) Unidad de Formalización de Negocios,
- b) Unidad del Sector Social de la Economía.
 - a. **Unidad de Formalización de Negocios**
 - Atenciones personalizadas: atención directa a emprendedores y MIPYME sobre temas de formalización mercantil.
 - Asesoría y Capacitaciones: Capacitación a emprendedores y MIPYME, en temas de Ley de apoyo 145-2018, plataforma virtual mi empresa en línea, procesos y requisitos institucionales.

- Mesas Informativas: Participación en eventos o ferias comerciales, para la promoción y socialización de leyes, programas y proyectos que maneja la Subdirección.
 - Eventos de Formalización: Coordinación del proyecto Brigada MIPYME en donde se ofrece Tramitología, Capacitación, información y entrega de productos a emprendedores y MIPYME
 - Simplificación de procesos: creación y seguimiento de procesos de Ley de Apoyo 145-2018,
- b. **Unidad Sector Social de la Economía**
- Atenciones Personalizadas: Revisión de documentación a empresas del Sector Social de la Economía.
 - Asesoría y Capacitaciones: Capacitación a instituciones público-privada, empresas del Economía Social y ONG sobre la plataforma virtual del Sector Social de la Economía.
 - Simplificación de Procesos: Asesoramiento y creación de documentos legales para registro de marcas (IP), licencias ambientales (Mi Ambiente), tramites (SAR), Licencias y Registros Sanitarios (ARSA),

d. Herramientas a implementar

La Subdirección de Formalización cuenta con herramientas que pueden ser aplicadas físicamente a través de formularios impresos así como herramientas virtuales para facilitar el acceso a los Emprendedores, MIPYME y Sector Social de la Economía, se detallan a continuación:

- a. Plataforma de Mi empresa en línea <https://www.miempresaenlinea.org/>

Herramienta virtual que tiene como objetivo la formalización gratuita en las razones sociales de: Comerciante Individual, Sociedad Anonima, Responsabilidad Limitada, dirigida para usuarios que deseen comenzar su trámite de legalización de su negocio.

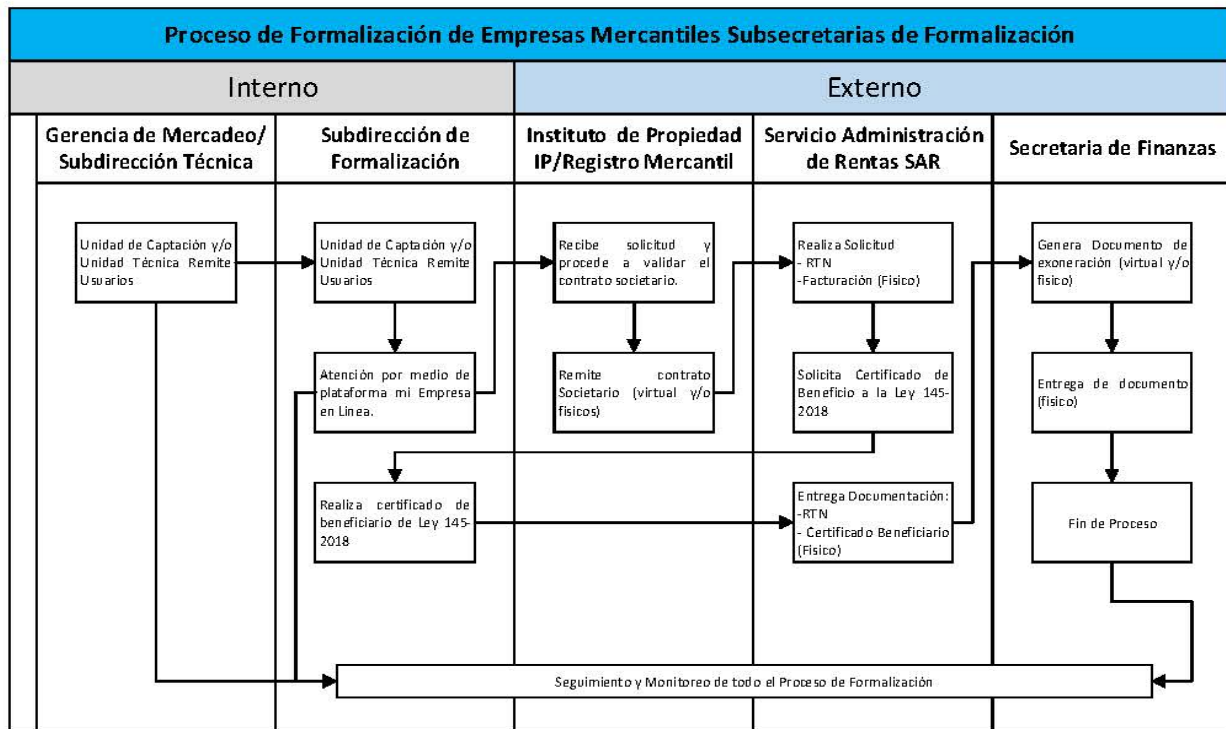
- b. Plataforma SSE <http://ods.miempresaenlinea.org/> (Realización de Trámites de Actualización de Cuerpos Directivos por los momentos)

Herramienta virtual tiene como objetivo la simplificación de procesos de actualización de Cuerpos Directivos, empresas de I, II y III grado del Sector Social de la Economía, dirigida a empresas constituidas al Sector Social de la Economía.

- c. Listado de Requisitos (Usuarios Sector Social de la Economía)¹³
- 001 personería jurídica de una organización o empresa de primer grado del Sector Social de la Economía
 - 002 personería jurídica de una organización o empresa de segundo grado del Sector Social de la Economía
 - 003 personería jurídica de una organización o empresa de tercer grado del Sector Social de la Economía
 - 004 Requisitos para Actualización de Junta Directiva I grado SSE
 - 005 Requisitos para Actualización de Junta Directiva II grado SSE
 - vii 006 Requisitos para Actualización de Junta Directiva III grado SSE
 - 007 Requisitos para incorporación de nuevos socios empresas I, II y III grado SSE
 - 008 Requisitos para incorporación de reformas a estatutos de organización o empresas I II y III grado SSE.

e. Esquema Óptimo y Flujoograma del Proceso:

El proceso interno de la Subdirección de Formalización se emplea en dos tipos de procesos, el primero para la empresa mercantil y el segundo para organizaciones del sector de la economía. A continuación, se describe primero el proceso mercantil:



¹³ Consultar Sección de Anexos para ver requisitos completos

f. Descripción del Procesos interno de la Unidad de Captación y/o Subdirección de Asistencia Técnica: Remite usuario a la Subdirección de Formalización.

La Subdirección de Formalización atiende al usuario y comienza el proceso de formalización.

Paso #1 Atención por medio de la plataforma Mi Empresa en Línea: En este proceso los usuarios podrán realizar la solicitud para la constitución de su empresa de manera virtual, asimismo realizar su manifestación de voluntad de estar sujeto al régimen de la ley de apoyo a la micro y pequeña empresa. Decreto 145-2018.

Paso # 2 Recibe solicitud y procede a validar el Contrato Societario: El Instituto de la Propiedad (IP) recibe la solicitud verifica el contenido y valida el contrato societario.

Remite el Contrato Societario: El o los socios firman su contrato societario, IP entrega el contrato societario a los socios para la realización de los diferentes trámites correspondiente para la apertura de su negocio.

Paso # 3 Sistema de Administración de Rentas de Honduras (SAR) Solicitud de Certificado: El usuario realiza la solicitud de certificado de Beneficiario a la Ley 145-2018 para estar exento del impuesto sobre la renta, así mismo, solicita la realización de la constancia de exoneración.

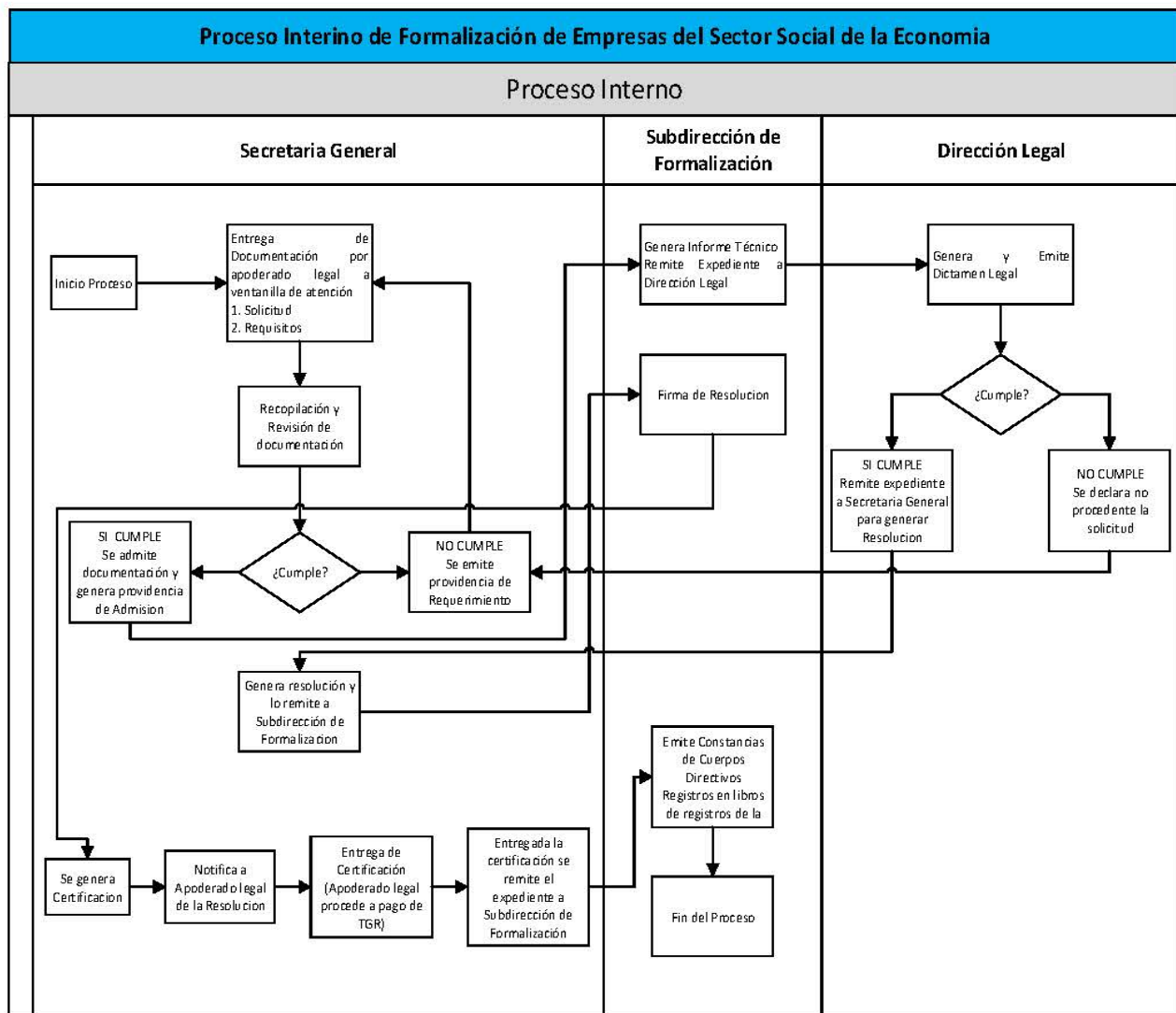
Pasó # 4 Realización de Certificado: En este proceso SENPRENDE verifica la solicitud y emite el certificado de beneficiario correspondiente para la obtención del beneficio de la Ley 145-2018, el cual lo envía al ente encargado de su entrega.

Pasó # 5 Entrega de documentos: SAR entrega a los socios el RTN de la empresa y el certificado de beneficiario correspondiente para cada empresa.

Pasó # 6 Generación de documento de Exoneración: De acuerdo con el certificado de registro de beneficiados SEFIN realiza la constancia de exoneración misma que el beneficiario tendrá que renovar anualmente por el tiempo de periodo de exoneración.

Entrega documento: El beneficiario recibe la constancia de exoneración de parte de SEFIN.

Proceso interno de formalización del sector social de la economía:



Descripción del Procesos interno de la formalización del sector social de la economía

Este proceso está compuesto por 13 pasos los cuales se desglosan de la siguiente manera:

PASO#1.- El inicio siempre se realiza a través de la entrega de documentación por el apoderado legal a la ventanilla de atención al cliente, acompañada de:

- Solicitud
- Requisitos

PASO#2.- Secretaría General realiza la recepción y revisión de la documentación de acuerdo a la solicitud presentada.

PASO #3.- Se presentan dos escenarios antes de admitir la solicitud y son: **(SI CUMPLE)** Secretaría General admite la documentación y genera Providencia de admisión y si **(NO CUMPLE)** Secretaría General emite providencia de requerimiento. Cabe recalcar que si se

genera providencia de requerimiento el apoderado legal deberá volver a presentar por ventanilla el documento que debe ser subsanado, regresando al **paso #1**

PASO #4.- Secretaria General remite el expediente a la Unidad de Subdirección de Formalización para que emita el Informe Técnico respectivo y luego haga un traslado a Dirección Legal para que se pronuncie favorable o desfavorable según el dictamen legal que corresponda.

PASO #5.- Dirección Legal General y emite Dictamen Legal

PASO#6.- En este paso se presentan dos escenarios para Dirección Legal los cuales pueden ser: **(SI EL DICTAMEN CUMPLE)** Se remite el expediente a Secretaria General para generar la respectiva resolución y si **(NO CUMPLE)** Se declara no procedente la solicitud y el proceso vuelve al paso **número #3** en el cual Secretaria General tiene que realizar una providencia de requerimiento¹⁴ al Apoderado Legal de la Empresa.

PASO#7.- Secretaria General genera Resolución y lo remite a firma de la Subdirección de Formalización.

PASO#8.- Subdirección de Formalización firma la resolución respectiva y lo vuelve a remitir a Secretaria General.

PASO#9.- Secretaria General con las dos firmas, genera la Resolución.

PASO#10.- Se notifica al Apoderado Legal de la Resolución por parte de Secretaria General, ya sea por teléfono, tabla de aviso o correo electrónico.

PASO #11.- ESTE ES EL PRODUCTO FINAL QUE HACE ENTREGA LA SECRETARIA GENERAL, DESPUES DE TODO EL PROCESO QUE SE GENERA, **LA ENTREGA DE LA CERTIFICACIÓN** (antes de realizar dicha entrega el Apoderado Legal procede a realizar el pago del TGR-1¹⁵ por la cantidad de L.200.00)

PASO #12 Entregada la Certificación, Secretaria General remite el expediente a Subdirección de Formalización.

PASO #13 LA SUBDIRECCION DE FORMALIZACION EMITE COMO PRODUCTO FINAL CONSTANCIA DE CUERPOS DIRECTIVOS (antes de realizar dicha entrega el Apoderado Legal procede a realizar el pago del TGR-1 por la cantidad de L.200.00) y registra en libros

¹⁴ Providencia de Requerimiento: es la comunicación que emite la Secretaria General para notificar al apoderado legal de la empresa del SSE para que subsane un documento, este documento debe ser presentado por ventanilla de Secretaria. Para más detalle ver el glosario

¹⁵ El recibo TGR-1 es el documento necesario para gestiones en la Tesorería General de la República, Secretaría General y Dirección General de Control de Franquicias Aduaneras.



UNIÓN EUROPEA



GOBIERNO DE LA
REPUBLICA DE HONDURAS

SECRETARÍA DE TRABAJO Y
SEGURIDAD SOCIAL



EUROEMPLEO
Acceso al empleo a través de la mejora de las
habilidades laborales y el fomento empresarial en Honduras.

de la Subdirección las Empresas del Sector Social de la Economía que se formalizan, dando por finalizado el proceso en esta etapa.

5. Subdirección Financiera

a. Conceptualización

Gestionar y facilitar la vinculación con instituciones financieras, integradas, adscritas o aliadas a SENPRENDE, y sus productos de acceso al crédito o inclusión financiera con fondos de capital de riesgos, con el fin de reconstruir el historial crediticio de personas o empresas que no tienen acceso al Sistema Financiero Nacional.

b. Objetivos:

Específicos

- a. Impulsar la inclusión financiera de acuerdo con la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) mediante las herramientas de acceso, uso y alfabetización y educación financiera establecidos para cumplir dicha misión.
- b. Prestar servicios y productos de acceso al crédito o inclusión financiera.
- c. Promover la educación financiera.
- d. Crear condiciones y gestionar fondos ante sociedades administradoras de fondos de garantía recíproca y articular servicios con las mismas.
- e. Crear los productos financieros adecuados al sector de la población o a la misión que sea asignada.
- f. Coordinar el tema administrativo y financiero con todos los Centros de Servicio al emprendedor (CDEs, Crédito Solidario, Credi Mujer, Alianzas, Convenios y otros).
- g. Gestionar Convenios de Cooperación, Acuerdos y Contratos con instituciones y organismos públicos y privados, nacionales o extranjeros vinculados al tema Financiero.

c. Estrategia técnica operativa

Crear las capacidades logísticas, técnicas y operacionales en general necesarias para poder desarrollar herramientas con amplios mecanismos de acceso para la población.

La hoja de ruta será la siguiente:

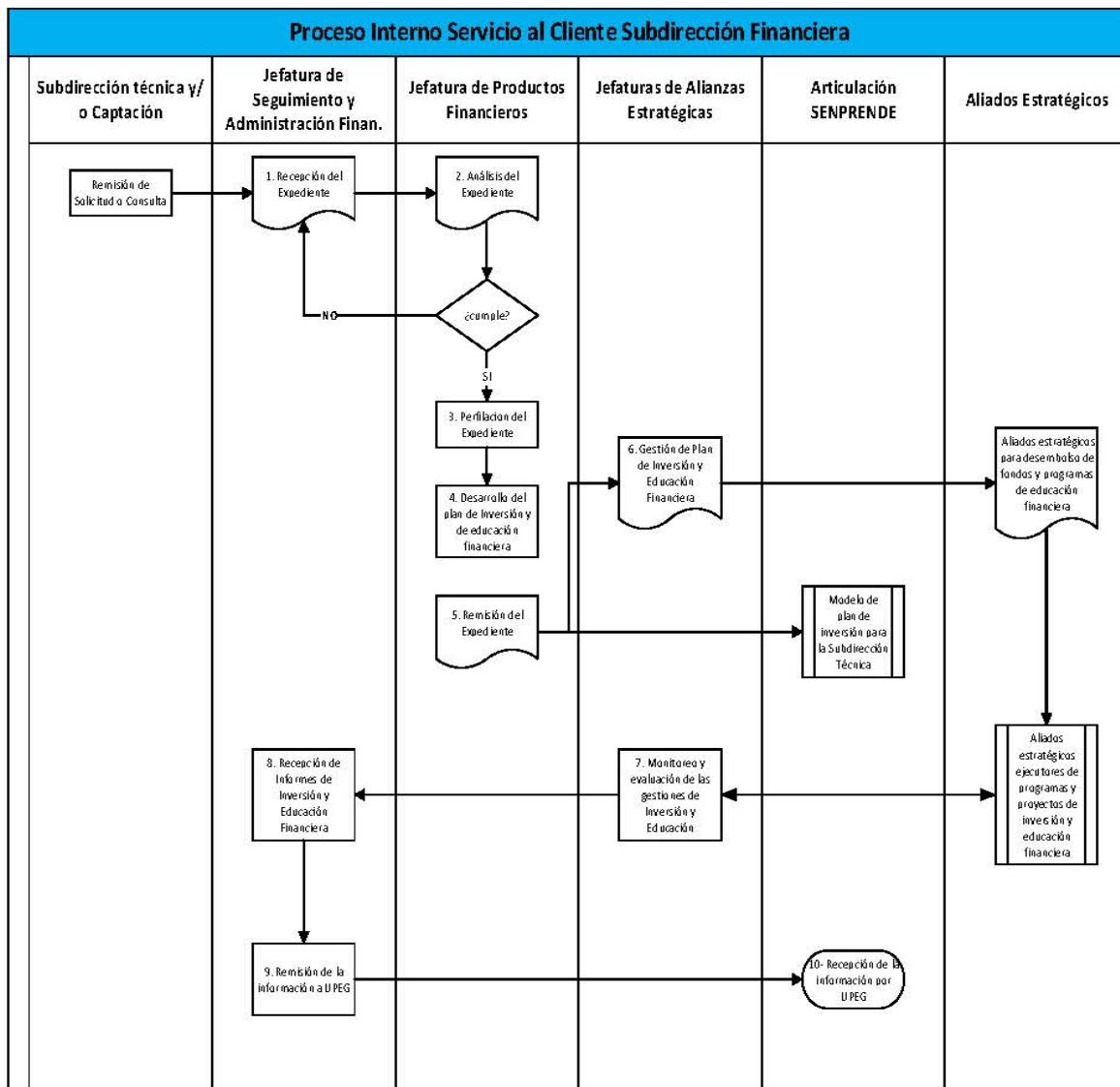
- Establecer un catálogo de productos financieros de las diferentes entidades integradas, adscritas y aliadas.
- Crear un menú de soluciones financieras pre-definidas en base a análisis de escenarios posibles y de experiencia previas.
- Establecer estrategias de resolución de problemas en el trato de cada cliente.

d. Herramientas a implementar

Las herramientas que la Asistencia Financiera aplicara se detallan a continuación:

- Plan de Inversión que será desarrollado por la asistencia financiera de la Subdirección
- Análisis Financiero de Pre factibilidad: analiza en forma general y sin datos específicos la potencialidad genérica del proyecto en base a grandes factores del ecosistema que brinden una mejor visión de la posible oportunidad.
- Análisis financiero: estudio de costo-beneficio y rentabilidad proyectada.
- Diseño de Proyecto de Financiamiento, este recurso busca plasmar las necesidades de financiamiento y su justificación para presentación y negociación con las diferentes entidades financieras.

e. Esquema Óptimo y Flujoograma del Proceso:



f. La Descripción del proceso de atención al cliente de la Subdirección de Financiamiento se detalla:

Paso#1 Recepción del Expediente: La división de Seguimiento Administrativos Financiero será la encargada de recibir el expediente, el cual será remitido ya sea por el departamento de Captación o por la Subdirección Técnica

Paso#2 Análisis del Expediente: Se llevara a cabo el estudio del expediente ingresado a fin de determinar si este cumple con el Check-list definido con la documentación mínima requerida establecida por SENPRENDE.

- Si cumple: Perfilación Expediente
- No cumple: Envío de expediente, para proceso de subsanación a quien corresponda

Paso #3 Perfilación de expediente: Se categorizará el expediente de acuerdo al tipo de perfiles definidos por la SDFI en relación con las actividades llevadas a cabo por el solicitante, de manera que se le pueda brindar un producto financiero y de educación financiera acorde a sus capacidades, necesidades y requerimientos. Se podrá crear nuevos perfiles de acuerdo a necesidades y demanda.

Paso #4 Desarrollo del Plan de Inversión y Educación Financiera: Desarrollo de un plan de Educación e Inversión, de acuerdo al perfil del cliente y al rubro de negocio o emprendimiento, que satisfaga las necesidades iniciales de inversión y financiamiento.

Paso #5 Remisión de Expediente: Envío del expediente que ya cuenta con el Plan de Inversión y Plan de Educación Financiera hacia la Jefatura de Alianzas Estratégicas y a la Sub Dirección Técnica.

Paso #6 Gestión de Plan de Inversión y Educación Financiera: Esta actividad implicara el desarrollo de las siguientes sub-actividades:

- Revisión de requisitos en base a la ley y Check List.
- Selección de la Institución o Aliado Financiero a quien será dirigido el caso.
- Gestión de los procesos de educación financiera y acceso al crédito de acuerdo al plan.
- Ingreso a plataforma tecnológica
- Notificación al beneficiario –(definir el medio)

Paso # 7 Monitoreo y Evaluación de las gestiones de inversión y educación: Dar seguimiento a las gestiones de educación e inversión implementadas a través de los asociados estratégicos, en relación a los planes propuestos de inversión y conforme a plan de educación financiera requerido. De igual manera se monitoreará y evaluará el nivel de servicio que el aliado estratégico brinde al beneficiario.

Paso #8 Recepción de informes de inversión y educación financiera: Recepcionar y documentar los expedientes e informes de planes de inversión y educación financiera con



el fin de brindar seguimiento administrativo y financiero a las historias de éxito y a las lecciones aprendidas.

Paso #9 Remisión de información a la UPEG de SENPRENDE: Envío del informe sobre las actividades de educación y financiamiento realizadas por la SDFi a la UPEG de SENPRENDE¹⁶

¹⁶ SDFi es la abreviatura de la Sub Dirección Financiera
UPEG es la Unidad de Planeación Estratégica y Gestión

6. Acceso a Mercado

a. Conceptualización

Somos una alternativa articulada que surgió de las necesidades de las empresas y emprendedores para brindarles apoyo técnico y vinculación de mercados a través del conocimiento y servicio estratégico, potenciando las cadenas de valor en sus procesos de producción, facilitando el acceso a mercados tanto a nivel nacional como internacional.

b. Objetivos

Específicos

- c. Asegurar que las empresas sean vinculadas a los mercados nacionales e internacionales, de manera que se conviertan en empresas más estables y competitivas a través del servicio técnico, estudios de mercado y cadenas de valor.
- d. Fortalecimiento técnico a las empresas que ya están en operación y las que están por emprender, ofreciendo las diferentes asesorías en las cadenas de valor y asegurar su posicionamiento en el mercado al cual desee orientarse.
- e. Establecer los vínculos estratégicos en los mercados potenciales a través de negociaciones, acercamientos y demás estrategias que aseguren las negociaciones con nuestros emprendedores.

c. Estrategia técnica operativa

La Dirección de Acceso a Mercado cuenta con las siguientes estrategias operativas:

- a) Inteligencia Comercial y de Mercados en vista que nuestros emprendedores deben contar con estudios de mercados, planes de negocios y asesorías técnicas para ser más competitivos.
- b) Conexión a las Cadenas de Valor, ya que la mayoría de nuestros emprendedores carecen de este conocimiento, factor que les impide competir con la gran demanda de productos y lo que se busca es ofrecerles un programa de competitividad, diversificación y vinculación a los mercados.
- c) La Asistencia Técnica Integral es un servicio que Acceso a Mercados ofrecerá a nuestros emprendedores, para asegurar su estabilidad en los mercados, a través de las diferentes estrategias y así poder asegurar el éxito de su emprendimiento.

d. Herramientas a implementar

- a) **Reporte de Indicadores Estadísticos:** Levantamiento de indicadores estadísticos, precios y tendencias de mercado de productos y servicios en general a través de encuestas, análisis de oferta y demanda, entre otros.

- b) **Base de datos Compradores Nacionales e Internacionales:** Identificación y actualización de potenciales compradores para los productos y servicios en el mercado nacional e internacional a través de la investigación y creación de bases de datos clasificados por rubros, zonas, etc., que permitan tener un panorama más claro para poder vincular a los emprendedores y hacerlos más competitivos.

- c) **Boletín de productos y servicios según Oferta y Demanda.**

- d) **Herramientas digitales para la comunicación con Clientes:** Atención personalizada a los emprendedores y empresas a través de concertación de citas, reuniones presenciales y/o virtuales, llamadas telefónicas, a través de Google Meet, Skype, Zoom, Webex, Teams, etc.

- e) **Estudios de mercado y diagnósticos:** Que faciliten la generación de planes de negocios, estudios de factibilidad, análisis FODA a los emprendedores, adaptados a sus necesidades, para su posicionamiento en los mercados actuales y/o nuevos mercados.

- f) **Fichas técnica de Producto/Empresa de CDE-MIPYME:** Diagnósticos de emprendedores y empresas de los Centros de Desarrollo Empresarial CDE, para identificar los diferentes productos y empresas existentes.

- g) **Ruedas de Negocios:** Planificar, organizar y participar en las ruedas de negocios nacionales e internacionales a través de un cronograma de actividades e identificación de productos y empresas para llevar a cabo la conexión entre empresarios y emprendedores potenciales.

- h) **Ferias y Expo-Ferias:** Planificar, organizar y participar en ferias y expo ferias nacionales e internacionales y para ello desarrollaremos un cronograma de actividades, planificación y uso de nuestra base de datos de emprendedores, acreedores, aliados estratégicos y otras instituciones.

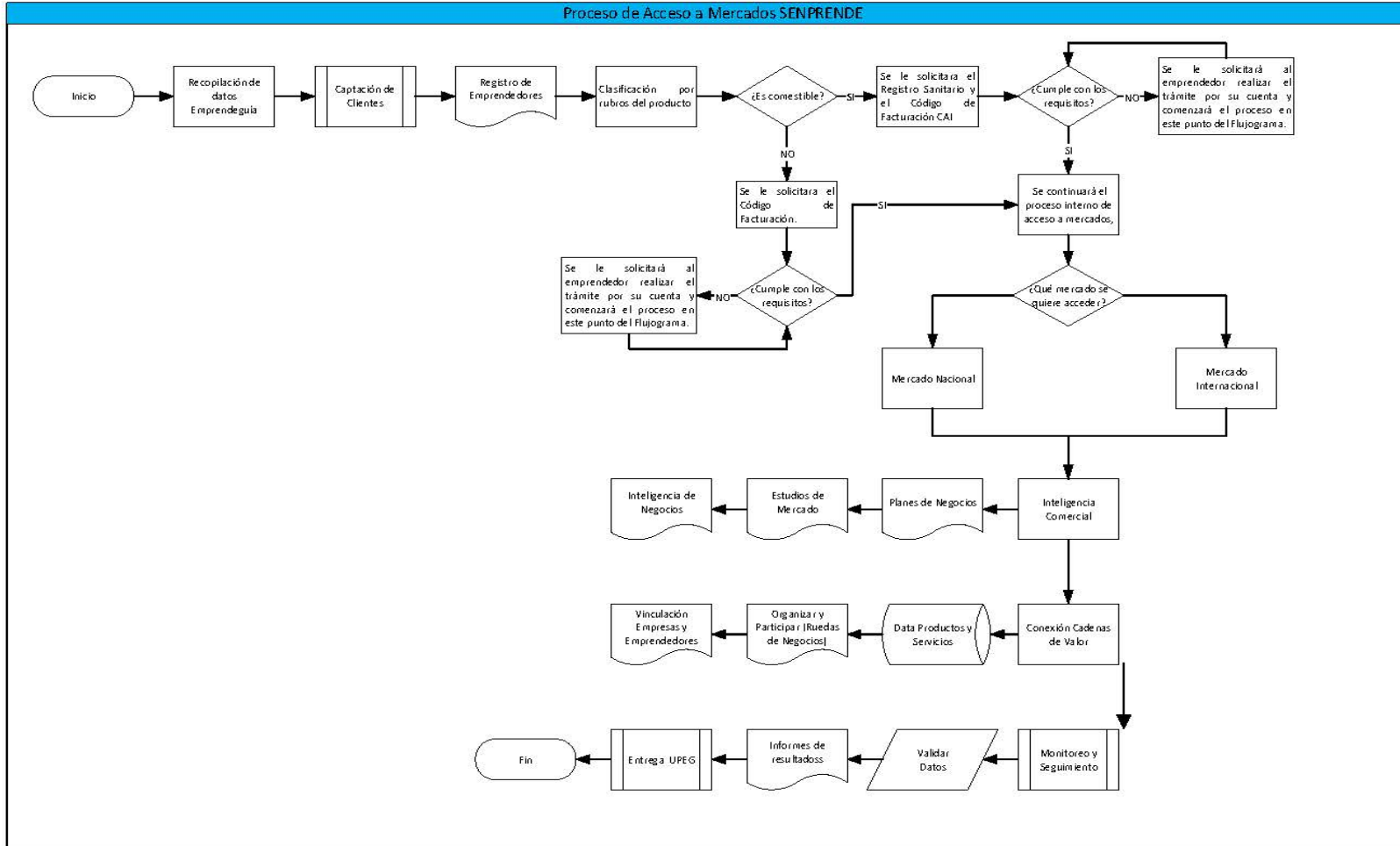
- i) **Vinculaciones Legales:** Elaboración de acuerdos, convenios y contratos con los diferentes compradores de productos y servicios con el apoyo y lineamientos del Departamento Legal de la institución.

- j) **Tiendas de emprendimiento a nivel nacional:** Diseño de venta único y centralizado, en donde se ofrecerán experiencias a través de los productos de los

emprendedores. Para esto se harán planes de negocio, estudios de factibilidad, estudios de oferta y demanda, encuestas, estudios financieros, de manera que las tiendas puedan ser rentables y auto sostenibles

- k) **Alianzas interinstitucionales:** Con el sector público, privado y ONG's a través de una serie de estudios técnicos y planes estratégicos que orienten al crecimiento de nuestros emprendedores y a la vez a la proyección de la institución.
- l) **E-Commerce:** Impulsar productos de bienes y servicios de los emprendedores con brindando nuevas plataformas virtuales que faciliten esta actividad.

e. Esquema Óptimo y Flujoograma del Proceso de Acceso a Mercados:



f. Descripción del Proceso interno de la Subdirección de Asistencia Técnica para MIPYME No Formales y Formales

Paso # 1 Se inicia con la recopilación de datos de la aplicación Emprendeguia, que es la primera captación de clientes de SENPRENDE,

Paso # 2 Luego se recibe los datos procesados de la Unidad de Captación, contiene el expediente organizado y confirmado de los emprendedores, MIPYME y Empresas del SSE, que han manifestado el deseo de recibir asesoría de acceso a mercado.

Paso # 3 Con estos expedientes se crea una base de datos en Excel para clasificar las empresas por rubros, con toda la información detallada y necesaria para la toma de decisiones.

Paso # 4 Una vez creada y clasificada por rubros la base de datos, se puede definir cuales productos son de tipo comestible y cuáles no.

En caso el caso que lleguen empresas que no cuentan con los permisos necesarios serán remitidas a la Sub-Dirección de Formalización para que se les explique el proceso de obtención de los permisos necesarios, los cuales una vez finalizados podrán ser direccionados nuevamente a la Dirección de Acceso a Mercados.

Paso # 5 A los productos de tipo comestible se les solicitará:

- **Registro Sanitario y Código de Facturación CAI:** en el caso de cumplir con este requisito continuará el proceso interno de acceso a mercados. En caso de no cumplir estos requisitos, se le dará un acompañamiento por parte de la unidad correspondiente para que el emprendedor realice el trámite pueda continuar el proceso en este punto del Flujograma.

Paso # 6 A los productos no comestibles se le solicitará su:

- **Código de Facturación:** en caso de no cumplir este requisito, se le dará un acompañamiento por parte de la unidad correspondiente para que el emprendedor realice el trámite y pueda continuar con el proceso en este punto del Flujograma.

Paso # 7 Una vez el emprendedor haya cumplido con los requisitos y esté listo para operar, deberá definir a que mercado quiere acceso el cual pueden ser: mercado nacional o mercado internacional.

Paso # 8 Inmediatamente definido el mercado se procede a ofrecer los estudios y asesorías en el área de inteligencia comercial, en donde se elaboran los planes de negocios, estudios de mercado, e inteligencia de negocios.

Paso # 9 Cuando el emprendedor ya obtiene las herramientas técnicas de inteligencia comercial, se procede a la conexión de las cadenas de valor en donde, con ayuda de nuestra data de productos y servicios, realizaremos actividades de vinculación a los mercados, con los empresarios y emprendedores potenciales, a través de ruedas de negocios, mentorías, ferias y expo ferias, con el objetivo de cerrar negociaciones.

Paso # 10 Como parte fundamental del proceso interno, la Dirección de Acceso a Mercados realiza la actividad de monitoreo y seguimiento, que es implícita a todas y cada una de las actividades antes mencionadas, con el objetivo de agilizar los procesos, ofrecer un servicio de calidad y resaltar la credibilidad de la institución.

Paso #11 Se entrega un informe final cada mes a la UPEG, como respaldo del cumplimiento a las actividades del Flujograma de la Dirección.

7. Cooperación Externa

a. Conceptualización

La Cooperación Externa es el resultado de la colaboración y apoyo a través de países, organismos internacionales, sociedad civil, academia, aliados estratégicos e instituciones gubernamentales orientando la cooperación a la estrategia aplicada según la misión y visión de la institución, con el objetivo de promover un desarrollo sostenible y mejorar el nivel de vida de los emprendedores y pequeños negocios. Asimismo, de brindar el intercambio de experiencias y conocimientos para lograr un mismo fin y cumplir con metas en común.

b. Objetivos:

General: Gestionar y ejecutar fondos y asistencia técnica de la cooperación a través de los diferentes cooperantes, actores y socios estratégicos, mediante las diferentes modalidades, a fin de obtener recursos dirigidos a los nuevos emprendimientos Micro, Pequeño y Mediano empresario, al Sector Social de la economía y los Grupos Vulnerables para potenciar el desarrollo económico y social del país.

Objetivos Específicos:

- a. Identificar las necesidades de cooperación externa de acuerdo a las prioridades de la Dirección Ejecutiva y Subdirecciones de SENPRENDE.
- b. Gestionar programas y proyectos en materia de cooperación bilateral, multilateral y sur-sur para el emprendimiento y pequeños negocios.
- c. Formular estrategias de cooperación que faciliten la ejecución de programas que surjan a iniciativa de SENPRENDE.
- d. Gestionar programas, proyectos y recursos en materia de alianza con el sector privado para el emprendimiento y pequeños negocios.
- e. Organizar y coordinar actividades de iniciativas de cooperación con los diferentes cooperantes enfocados al empoderamiento de nuevos emprendedores y pequeños negocios.
- f. Gestionar recursos y asistencia técnica para la creación de centros interactivos para el emprendimiento (Naves de Emprendimiento).
- g. Gestión de recursos para capacitaciones y fortalecimiento brindadas en materia de emprendimiento para los pequeños negocios.

- h. Gestión de becas para el desarrollo del recurso humano de SENPRENDE, aliados estratégicos y becas para el empoderamiento de emprendedores y pequeños empresarios.

c. Estrategia técnica operativa

La Unidad de Cooperación Externa es la responsable de realizar acercamiento con los diferentes cooperantes con el fin de trabajar e implementar una ruta de trabajo acorde a las líneas de priorización establecidas por SENPRENDE para establecer convenios de cooperación en donde se obtenga acceso a recursos financieros, de colaboración técnica y educativa.

A nivel interno se debe cumplir con medidas institucionales que permitan mantener un orden para acceder a estos fondos:

i. Acceso a Fondos Reembolsables o No Reembolsables a través de los cooperantes bilaterales, multilaterales.

La Dirección de Cooperación recibe vía memorándum las solicitudes por parte de cada una de las unidades, según las necesidades que tengan de programas u proyectos a desarrollar, mismos que deben ser aprobados por el Director Ejecutivo de SENPRENDE, para una posterior identificación de fondos u apoyo por parte de la Unidad de Cooperación.

La Dirección de Cooperación Externa se encarga de realizar toda la gestión y lobby con los cooperantes y dar el acompañamiento a las unidades para el llenado de formato y cumplimiento de tiempos para la presentación de proyectos a los cooperantes.

Una vez que el proyecto es aprobado, se debe realizar el proceso de firma de compromiso por parte de SENPRENDE el cual es revisado por el área legal de Sub-Dirección Ejecutiva y el trámite de transferencia de fondos a través de la Gerencia Administrativa.

1) Acceso a Asistencia Técnica

Se deben recibir las solicitudes vía memorándum, y la Unidad de Cooperación Externa se encarga de identificar los programas disponibles. En el caso de utilizar recursos obtenidos a través de la cooperación y que se hayan incorporado a SENPRENDE, estos deben de ser sometidos a aprobación de la Dirección Ejecutiva.

2) **Firma de convenios de cooperación**

La Dirección de Cooperación Externa se encarga de desarrollar el borrador de convenio¹⁷ el cual debe de ser revisado por La Secretaria General y la Dirección legal quienes deben de dar un dictamen legal sobre el mismo. Una vez concluido todo el proceso se somete al visto bueno de la Sub-dirección Ejecutiva previo a realizar la firma de dicho convenio por parte del Ministro Director o en su defecto en su designación a algún subdirector.

3) **Becas**

La Dirección de Cooperación se encarga de recibir toda la información referente a becas o cursos a desarrollar misma que es difundida a las diferentes unidades según los temas de competencia, o se remite a la unidad correspondiente, para poner a disposición de emprendedores si ese fuera el caso.

Posteriormente la Dirección de Cooperación debe recibir las postulaciones vía memorándum aprobadas por los jefes inmediatos de cada área o en su caso de ser para emprendedores una nota formal para ser remitidas para aprobación y aval de la Dirección Ejecutiva, para finalmente ser remitidas al ente correspondiente de cooperación. Los participantes que se beneficien de obtener acceso a becas deben de presentar un informe al finalizar dicha beca.

Asimismo, con el fin de tener una línea de orden, orientación y canalizar de manera más estratégica las solicitudes recibidas por las unidades, la Dirección de Cooperación divide por programas, según las prioridades y necesidades de la institución, para una mejor identificación de recursos.

De esta manera se pueden formar los grupos objetivos y la programación de actividades, con el fin de generar estrategias para los sectores. Esto se realiza a través de la instalación de Mesas de Cooperantes y mesas de trabajo conformadas por Instituciones de Gobierno, sector privado (Asociaciones y gremiales) y la Academia.

4) **Programas de Emprendimiento SENPRENDE**

Articular de manera precisa los esfuerzos de cooperación, para así presentar ya sea proyectos a los cooperantes, aliados estratégicos, etc., orientado a un punto definido y

¹⁷ Líneas generales de instrumentos de colaboración en el Anexo V

así tener un mejor control en cuanto a la medición de cooperación que se está obteniendo por cada uno de las principales prioridades de la institución.

5) Programa de emprendimiento de salud (Médicos, dentistas, cuidadores de la tercera edad)

Programa Enfocado al desarrollo y apoyo de los graduados de las diferentes ramas de la medicina que no tienen el recurso para iniciar su propia clínica y deciden emprender. De igual forma apoyo a enfermeras, cuidadores de la tercera edad, otros grupos afines a esto, que optan por tener sus pequeñas empresas para dar el servicio de asistencia médica en residencias.

6) Programa de emprendimiento de agricultura

Desarrollo de proyectos enfocados al tema del agro, este va de la mano con los productos financieros que se ofrecen, tanto por parte de SENPRENDE como de sus aliados estratégicos como ser BANHPROVI.

7) Programa de emprendimiento de turismo

Desarrollo de proyectos enfocados al tema del turismo, este va de la mano con los productos financieros que ofrece SENPRENDE, o en su defecto la Secretaría de Turismo.

8) Programa de emprendimiento de tecnología

Desarrollo de proyectos enfocados en la tecnología e innovación, con el fin de apoyar a los emprendedores de estos rubros a tener acceso a recursos para iniciar su pequeño negocio Programa de Emprendimiento de Comercio (bisutería, alimentos, etc.)

Desarrollo de proyectos, y ubicación de recursos para los emprendedores pequeños negocios que necesitan de un apoyo financiero o un capital semilla para arrancar o continuar con su emprendimiento. También va acompañado con los diferentes productos financieros que se ofrecen por parte de SENPRENDE, Crédito Solidario y BANHPROVI.

9) Programa PAQUEMPRENDAS (Naves de Emprendimiento)

Las “Naves de Emprendimiento” tienen como objetivo lograr la estimulación de cultura de emprendimiento desde una temprana edad enseñándole a jóvenes, adultos y adultos mayores retirados a emprender, a través de capacitaciones técnicas, uso de herramientas y educación financiera para la administración de su propio negocio. Es un proyecto desarrollado con el apoyo de INFOP, quienes facilitan la disponibilidad de espacio físico en sus instalaciones.

El proyecto Ofrece lo siguiente:

- Un recorrido de aprendizaje para estimular una cultura de emprendimiento en la población hondureña.
- Apoyo para el desarrollo de las capacidades y aptitudes empresariales y asociativas del emprendedor.
- Promover el uso de herramientas adecuadas para el desarrollo de su propio negocio.
- Incentivar la educación financiera.

10) **Fablabs**

Junto con la Academia se deben de realizar alianzas estratégicas para implementar los Laboratorios de Fabricación, que son espacios que cuenta con diferentes tipos de máquinas que permiten construir y reproducir réplicas de diferentes cosas. Los Fablabs ofrecen a los potenciales emprendedores la oportunidad de desarrollar sus ideas, de innovar y dar apertura a su creatividad para convertir sus proyectos en una presentación real.

d. Herramientas a implementar

La Dirección de Cooperación Externa cuenta con herramientas que serán implementadas para colaborar en los apoyos técnicos y de financiamiento que requieran los emprendedores, la MIPYME y el Sector Social de la Economía, se detallan a continuación:

a. Manual /Guía de emprendimiento

Es un documento único con información valiosa que orienta a todas aquellas personas cuyo deseo es desarrollar, organizar y manejar una empresa. Una publicación única y especial, con el objetivo de guiar a todas aquellas personas emprendedoras en el proceso de diseñar, lanzar y administrar un nuevo negocio.

Esta herramienta es de utilidad para los emprendedores y pequeños empresarios para identificar la etapa en la que se encuentran o si deben iniciar desde cero su gestión. Esta guía tiene como propósito ser amigable, de lenguaje no técnico y de visualización fácil de comprender. Se debe recopilar información de las diferentes instituciones del Estado que se involucran en cuanto a procesos, con el fin de simplificar y orientar a los emprendedores sin que tengan que perder tiempo y dinero, asimismo, realizar una investigación profunda de los diferentes escenarios de emprendimiento que existen.

- b. Herramientas de los CDE-MIPYME (trabajar en conjunto el componente de cooperación) para realizar un cruce de apoyo a los CDE según sus necesidades. Realizar un mapeo de la cooperación que actualmente reciben cada uno de los CDE-MIPYME, de sus necesidades e identificar los que requieren más apoyo y este se debe realizar con un enlace por cada uno de los CDE-MIPYME con la Dirección de Cooperación Externa y el acompañamiento de la Subdirección de Asistencia Técnica.
- c. Plataforma de Cooperación SENPRENDE
Crear una plataforma en donde se lleve el registro de los diferentes tipos de cooperación que SENPRENDE está recibiendo, estableciendo el cooperante, monto otorgado, nombre del proyecto, programa o uso.
- d. Remisión de Informe consolidado hacia UPEG
La Dirección de Cooperación Externa después de registrar todas las iniciativas y acercamientos consolida la información para los informes que remite a la de UPEG de SENPRENDE.

XI.- Criterios elementales a considerar para la aplicación de este Manual.

a. **Conceptualización:**

El propósito de este Manual es informar a todo el personal interno sobre los objetivos, responsabilidades, aliados y modo de operación de todas las unidades de SENPRENDE para brindar una atención de calidad y óptima al cliente o usuario.

Asimismo, hacer consciencia de la seriedad y compromiso, con que se deben ejecutar las responsabilidades y procesos de cada unidad, para facilitar su operatividad, el conocimiento y la transferencia de conocimiento entre las mismas unidades. Sobre todo, lo que implica la ejecución de las disposiciones establecidas en este manual del servicio al cliente de SENPRENDE.

b. **Pertinencia:**

El contenido de este Manual es relevante, porque ha sido diseñado, pensando en las necesidades del segmento Objetivo de SENPRENDE: Las MIPYME y orienta las operaciones instituciones hacia la satisfacción de esas necesidades.

c. **Eficacia:**

El Manual muestra que la prestación de servicios de SENPRENDE se ha diseñado para brindar la máxima satisfacción posible a los usuarios, utilizando de manera óptima los recursos financieros, técnicos con que se cuenta, de tal manera que los resultados obtenidos muestren el compromiso para el cumplimiento de la Misión y Visión Institucional.

d. **Calidad de prestación de los servicios:**

Se exige de todas las unidades aquí descritas que realicen sus actividades según sean descritas en este Manual, manteniendo la más alta calidad de servicios al momento de brindar atención a los clientes de SENPRENDE.

e. **Seguimiento, Monitoreo y Evaluación:**

Para lograr el mantenimiento de la calidad de los servicios de atención al cliente o usuario, las unidades involucradas en el Servicio al Cliente realizaran informes mensuales con los datos solicitados por la UPEG para crear los indicadores de medición del Servicio al Cliente de SENPRENDE.

Se establecerán instrumentos o herramientas de medición y evaluación por la Unidad de Planeamiento y Evaluación de Gestión (UPEG), según lo establecido en el Artículo 38 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Competencia del Poder Ejecutivo, donde establece que la UPEG tiene a su cargo, entre otras funciones, “**la evaluación periódica de su ejecución definiendo indicadores de eficiencia y de eficacia**”. En este sentido, el



seguimiento, monitoreo y evaluación será un trabajo en conjunto y continuo con los integrantes del Comité de Atención al Cliente de SENPRENDE.

La UPEG, contará con un Gestor de Calidad, que se encargará de apoyar y velar por el buen Servicio al Cliente, lo cual ya está previsto en el Manual de Procesos - Seguimiento Servicio al Cliente (SAC) + Seguimiento Quejas y Reclamos. Dentro de las herramientas que la UPEG tendrá hacia Servicio al Cliente, se encuentran:

- 1.- Encuestas de Servicio al Cliente.
- 2.- Informes de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación
- 3.- Encuestas de Quejas y Reclamos.

La Periodicidad de estas acciones se realizará de forma mensual, a fin de buscar las oportunidades de mejora junto a la Alta Dirección.

XII.- Matriz de Evaluación de los riesgos de los procesos

Simología	5 a 10
	5 a 7
	1 a 4
Tipo de Respuesta	A
Tipo de Respuesta	M
Tipo de Respuesta	T

SENPRENDE							
MATRIZ DE RIESGOS OPERATIVOS DEL MANUAL DE SERVICIOS AL CLIENTE DE SENPRENDE							
Nombre del Eje	Descripción de Riesgos	Probabilidad	Impacto	Resultado	Responsable	Tipo de Respuesta	Acción de Respuesta
Eje de Formalización Empresarial	No contar con una base de datos de actores del ecosistema emprendedor.	0.61	0.96	0.59	Dirección de Mercadeo	Mitigar	Elaborar un mapeo de Actores Claves del Ecosistema Emprendedor a nivel Nacional
	Procedimientos inflexibles para constitución de MIPYMES y del SSE.	0.50	0.89	0.44	Dirección de Formalización	Mitigar	Promover un Manual de Procesos flexible y que se adapte a las condiciones del País
	MIPYMES que no deseen formalización por el alto pago de impuestos.	0.76	0.70	0.53	Dirección de Mercadeo y Formalización	Aceptar	Diseñar campañas de socialización priorizar a las empresas a formalizar sus procesos, resaltando los beneficios de la legalidad
	No llevar un registro adecuado de los datos	0.46	0.89	0.40	Todas las Unidades	Mitigar	Implementar un software que permita tener el control de los registros
	No contar con un sistema de seguimiento con indicadores de los procesos de formalización	0.49	0.86	0.42	Dirección de Formalización/ UPEG	Mitigar	Implementar un sistema de monitoreo y seguimiento basado en indicadores de medición (KPI's)
Eje Estratégico	No contar con relaciones multilaterales nacionales e internacionales.	0.46	0.84	0.39	Dirección Ejecutiva y Dirección de Cooperación	Mitigar	Diseñar estrategias de acercamiento con los diferentes actores del Ecosistema Emprendedor y los Cooperantes
	Planes de continuidad en asesoramientos limitados al gobierno de turno	0.51	0.87	0.45	Dirección Ejecutiva	Aceptar	N/A
	Leyes ambiguas que impidan ejercer las actividades de la Institución.	0.53	0.89	0.47	Dirección Ejecutiva	Aceptar	N/A
	Ineficiente comunicación entre las diferentes Instituciones del Ecosistema Emprendedor	0.67	0.91	0.61	Dirección Ejecutiva y Sub-Direcciones	Mitigar	Diseñar estrategias de comunicación fluida y directa con los actores del Ecosistema Emprendedor/ Creación de las mesas Técnicas y Financieras
	Aplicación (APP) de la Institución con poca capacidad de resolución de respuesta a los usuarios	0.60	0.76	0.45	Gerencia de Tecnología de la Información	Mitigar	Contar con un software que permita fluidez de la información que se recibe a través del APP.
	Redes Sociales no actualizada con la información de los diferentes servicios que ofrece	0.63	0.90	0.57	Dirección de Mercadeo	Mitigar	Diseñar un cronograma de actualización y difusión del accionar de la Institución.
	No establecer relaciones con mercados nacionales e internacionales	0.54	0.89	0.48	Dirección Acceso a Mercado	Mitigar	Diseñar estrategias de acercamiento con los diferentes Mercados Nacionales e Internacionales
	No articular con entidades públicas y privadas estrategias en conjunto.	0.56	0.90	0.50	Dirección Ejecutiva	Mitigar	Diseñar estrategias de acercamiento con las instituciones públicas y privadas
	No formular programas inclusivos de emprendimientos	0.53	0.91	0.48	Dirección Ejecutiva y Sub-Direcciones	Mitigar	Identificar los diferentes tipos de programas de emprendimiento a nivel nacional para vincularlos a SENPRENDE
	No contar con datos para la implementación de las herramientas del diseño de los modelos de negocio	0.54	0.89	0.48	Sub Direcciones	Mitigar	Utilizar el diagnóstico elaborado de las MIPYMES para diseñar modelos de negocio rentables y sostenibles.
Eje de Asistencia técnica	No contar con personal con las capacidades técnicas de asesoramiento requeridas por las MIPYMES	0.64	0.91	0.59	Sub Direcciones y Acceso a Mercado	Mitigar	Formar un equipo de trabajo para asesoramiento multidisciplinario
	No contar con buenas relaciones entre los actores del ecosistema	0.50	0.89	0.44	Dirección Ejecutiva y Sub-Direcciones, Mercadeo y Acceso a Mercado	Mitigar	Diseñar un plan de difusión del quehacer de la institución.
	No realizar diagnósticos empresariales de las MIPYMES	0.63	0.89	0.56	Sub-D. Asistencia Técnica y Observatorio	Mitigar	Realizar levantamiento de información de las empresas formales y no formales
	No contar con un equipo con conocimiento en todas las áreas críticas de las MIPYMES	0.60	0.93	0.56	Sub-D. Asistencia Técnica.	Mitigar	Capacitar continuamente al personal en temas relacionados al asesoramiento que necesitan las MIPYMES
	No contar con ideas que pasen a la etapa de formulación de proyectos.	0.51	0.91	0.47	Sub-D. Asistencia Técnica.	Mitigar	Elaborar diagnósticos acotados a la realidad
	No contar con un sistema de seguimiento de las asistencias brindadas	0.70	0.93	0.65	Sub-D. Asistencia Técnica.	Mitigar	Implementar un sistema de monitoreo y seguimiento basado en indicadores de medición (KPI's)
	No identificar claramente los mercados a los que están orientadas las MIPYMES.	0.63	0.94	0.59	Sub-D. Asistencia Técnica y Acceso a Mercados	Mitigar	Realizar levantamiento de información de las empresas formales y no formales
	No desarrollar iniciativas de pequeños negocios rentables	0.56	0.94	0.53	Sub-D. Asistencia Técnica.	Mitigar	Evaluar diferentes ideas de negocio con el fin de definir ideas creativas e innovadoras
	No evaluar los diferentes escenarios económicos de las MIPYMES	0.66	0.91	0.60	Sub-D. Asistencia Técnica, Financiera	Mitigar	Diseñar planes financieros acorde a las necesidades del mercado, evaluando los escenarios.
	No contar con programas de capacitación financiera que fomenten la separación de las economías de las MIPYMES y la personal	0.54	0.96	0.52	Sub-D. Asistencia Técnica, Financiera	Mitigar	Diseñar un plan de formación y educación financiera de forma integral
Eje de Asistencia Financiera	Fracaso de las MIPYMES que son financiadas a través de los proyectos de la institución	0.61	0.81	0.50	Sub-Dirección Financiera	Aceptar	Diseñar planes financieros con indicadores de medición de desempeño.
	No conocer los procedimientos para el manejo de los fiduciosos	0.59	0.84	0.49	Sub-Dirección Financiera	Mitigar	Capacitar continuamente al personal en temas financiero y manejo de fiduciosos
	No evaluar continuamente en la ejecución de los fondos	0.44	0.93	0.41	Sub-Dirección Financiera y UPEG	Mitigar	Implementar un sistema de monitoreo y seguimiento basado en indicadores de medición (KPI's)
	No gestionar fondos para los proyectos que son asesorados en el marco de los programas de la institución.	0.50	0.94	0.47	Sub-Dirección Financiera y D. Cooperación Ext.	Mitigar	Seguir la planificación referente a la gestión de fondos a través de la Dirección de Cooperación.
	No otorgar las becas de forma incluyente	0.47	0.86	0.40	Dirección de Cooperación Externa y RRHH	Mitigar	Diseñar estrategias de evaluación de candidatos de acuerdo a requisitos de las instituciones otorgantes de las becas
No conocer los diferentes tipos de programas de financiamiento	0.70	0.90	0.63	Dirección Ejecutiva, Sub-Direcciones y Cooperación Ext.	Mitigar	Realizar una base de datos con todos los programas públicos y privados de financiamiento	

La Matriz de Evaluación de riesgos de los Procesos:

La matriz de riesgo, también conocida como matriz de probabilidad e impacto, se utiliza durante el análisis de riesgo de la operación de una institución.

Es una herramienta visual que le permite ver rápidamente qué riesgos deben recibir la mayor atención, lo que hace que sea mucho más fácil para los equipos comprender y participar en el proceso. Se consideran los principales ejes del proceso de Servicio al Cliente, se determinan algunas de acciones claves en cada eje que podrían impactar en el desarrollo eficiente del Servicio al Cliente.

Esta es una herramienta flexible que puede ser aplicada de acuerdo a como cambien las condiciones del medioambiente o del ecosistema que dirige SENPRENDE, esta se basa en la opinión del personal técnico de la institución donde se mide la percepción de:

- La probabilidad de ocurrencia del riesgo de 0-1
- Impacto del riesgo es decir si sucedería que tanto afectaría la acción de la SENPRENDE en el ecosistema 0-1
- El resultado es la multiplicación de la probabilidad x el impacto, justo de aquí resulta la clasificación de colores de atención a las situaciones, donde rojo es una situación problemática a la que hay que ponerle atención, amarillo son situaciones de atención porque tienen una probabilidad media de ocurrir y las verdes son las de baja probabilidad e impacto en el quehacer de la institución.
- Los responsables son las unidades que deben estar pendientes de que como se van desarrollando estas actividades y son los que lideran el tipo de acción aplicar: si se aceptan es porque están fuera del control de la institución, por ejemplo situaciones de cambio climático que afectan al sector. Las de mitigación que implican realizar algunas acciones que contrarresten el riesgo, las acciones propuestas están en función de los procesos que realiza cada unidad. Finalmente se pueden también transferir a otras unidades o entidades que puedan responder más eficientemente a riesgo, por ejemplo: la creación de leyes de apoyo al sector.

Basados en los resultados de aplicación de la encuesta de riesgo el Comité de Servicio al Cliente debe estar atento a las acciones marcadas en color amarillo, ya que son las que tienen un mayor probabilidad de suceder y afectar el desempeño de SENPRENDE, por lo que deben estar atentos aplicar las medidas sugeridas, o bien otras que estén al alcance y facilidad del Comité de Servicio al Cliente, las actividades marcadas en amarillo tienen un menor impacto y probabilidad de suceder, este tipo de análisis es valioso cuando las situaciones del mercado son cambiantes porque permite al Comité de SAC estar atentos y proponer posibles soluciones anticipadas a situaciones de riesgo.

XIII. Glosario

- **Convenios:** Son aquellos acuerdos de voluntades mediante los cuales las partes establecen compromisos e intenciones generales o específicas de cooperación mutua, para desarrollar en forma planificada actividades de interés y beneficio común. Los convenios podrán materializarse mediante acuerdos, memorandos, actas o cartas de entendimiento.
- **Contrato:** Es un acuerdo de voluntades mediante el cual una parte se obliga con otra a dar, hacer o no hacer algo, a cambio de una contraprestación en dinero o en especie.
- **Convenios marco:** Son aquellos mediante los cuales las partes establecen compromisos e intenciones generales de cooperación y se ejecutan a través de convenios específicos.
- **Convenios específicos:** Son aquellos mediante los cuales las partes establecen compromisos determinados de cooperación; estos acuerdos generalmente surgen de un convenio marco, sin perjuicio de que puedan celebrarse en ausencia de éste cuando haya la necesidad de desarrollar una actividad específica en un tiempo determinado. Un convenio marco o específico puede proponer el desarrollo de actividades de formación, investigación y/o extensión.
- **Emprendimientos:** Se distinguen dos grandes grupos de emprendimientos:
 - **I. Emprendimientos por necesidad:** aquellos motivados por la falta de alternativas económicas para la creación de ingresos, como lo sería un trabajo por cuenta ajena.
 - **II. Emprendimientos por oportunidad:** aquellos motivados por una oportunidad detectada en el mercado.
- **Emprendedores:** Toda persona que tenga la iniciativa y decisión de llevar adelante un proyecto empresarial en cualquier sector de actividad económica, ya sea con fines económicos o sociales
- **Empresas con potencial de Mercado:** Son aquellas con posibilidades de éxito al insertarse en el mercado, que pueden atender nichos especiales con alta demanda y crecimiento.
- **Empresas Gacelas:** Aquellas que aumentan su volumen de negocios de forma continua, arriba del 20% anual, logrando un crecimiento en corto plazo. A los empresarios gacela también los llaman emprendedores de alto impacto, que se caracterizan por haber atacado un nuevo segmento de mercado con propuestas tan innovadoras que convirtieron una idea en un proyecto altamente exitoso, con demostrada sostenibilidad.

- **Empresas agrupadas:** mediante modelos de diferenciación en los mercados tales como marcas colectivas, indicaciones geográficas y denominación de origen.
- **Empresas asociadas contempladas en la Ley del Sector Social de la Economía:** se entienden como las unidades socioeconómicas de bienes y servicios que se administran autogestionariamente bajo los principios de la Ley procurando la rentabilidad financiera, social y ecológica en beneficio de sus asociados y de la comunidad.
- **Empresas Mercantiles (Sociedad de Responsabilidad Limitada S. de R.L., Sociedad Anónima S.A., etc.):** Se entiende por empresa mercantil el conjunto de trabajo, elementos materiales y de valores incorpóreos coordinados, para ofrecer al público, con propósito de lucro y de manera sistemática, bienes o servicios.
- **Empresas Tractoras:** Son aquellas que se fundamentan en la oportunidad de proveeduría que las grandes empresas compradoras ofrecen a sus proveedores de categoría "gacela", para responder de manera competitiva a la demanda de productos y servicios.
- **FabLab:** Un Fab Lab (acrónimo del inglés Fabrication Laboratory) es un espacio de producción de objetos físicos a escala personal o local que agrupa máquinas controladas por ordenadores, capaces de fabricar casi cualquier cosa que imaginemos. Su particularidad reside en su tamaño y en su fuerte vinculación con la sociedad. Los fablabs se mueven alrededor de dos movimientos sociotecnológicos, el DIY (do it yourself) o la autoproducción y el open source o el libre flujo de información y conocimiento.
- **Microempresa:** Es toda unidad económica con un mínimo de una persona remunerada laborando en ella, la que puede ser su propietario, y un máximo de diez (10) empleados remunerados
- **Microempresa de Subsistencia:** Es toda unidad productiva no constituida formalmente y que persigue la generación de ingresos con el propósito de satisfacer sus necesidades inmediatas y las de su familia, el consumo propio e inmediato, en su mayoría trabajadores individuales temporalmente desocupados que se integran al sector mientras consiguen trabajo más estable.
- **Microempresa de Acumulación Simple:** Unidad productiva que se destaca por haber conseguido definir su competencia laboral. Son aquellas microempresas cuyos recursos productivos generan ingresos que cubren los costos de su actividad, aunque sin alcanzar excedentes suficientes que permitan la inversión en crecimiento.

- **Microempresa de Acumulación Ampliada:** Son aquellas que la productividad es suficientemente elevada para poder acumular excedentes e invertirlo en crecimiento de la microempresa.
- **Pequeñas Empresas:** Son aquellas con una mejor combinación de factores productivos y posicionamiento comercial, que permiten a la unidad empresarial, acumular ciertos márgenes de excedentes. Tienen una organización empresarial más definida y mayor formalización en su gestión y registro, cuenta con un mínimo de once (11) y un máximo de cincuenta (50) empleados remunerados.
- **Mediana Empresa:** Son empresas que disponen de mayor inversión en activos fijos, en relación a las anteriores. Asimismo, presentan una adecuada relación en cuanto a su capital de trabajo, una clara división interna del trabajo y formalidad en sus registros contables y administrativos, emplean un mínimo de cincuenta y uno (51) empleados y un máximo de ciento cincuenta (150) empleados remunerados.
- **MIPYME Individual:** Micro, Pequeña y Mediana Empresa de manera individual operando en sectores competitivos en las regiones, con potencial de crecimiento y de expansión o penetración en los mercados nacionales o internacionales.
- **MIPYME Asociadas:** Micro, Pequeña y Mediana Empresa, asociada o con posibilidades de asociarse mediante encadenamientos empresariales que permitan la mejora de la productividad y competitividad de las empresas, tales como:
- **MIPYME encadenadas con Proveedores:** aquellos grupos de MIPYME que se encuentran asociados con los proveedores de insumos.
- **MIPYME encadenada con otras MIPYME:** para procesos de producción, abastecimiento y comercialización, mismas que estén asociadas o en proceso de asociarse.
- **MIPYME encadenada con Gran Empresa, Empresas Gacelas, Empresas Tractoras:** Cuando las MIPYME asociada o individual, se convierte en proveedora de una gran empresa a través de convenios o contratos de compra-venta.
- **Providencia de Requerimiento:** Es la comunicación que emite la Secretaria General para notificar al apoderado legal de la empresa MIPYME o del SSE para que subsane un documento



SECRETARÍA DE TRABAJO Y
SEGURIDAD SOCIAL







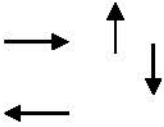


EUROEMPLO
Acceso al empleo a través de la mejora de las
habilidades laborales y el fomento empresarial en Honduras.

que fue ingresado a un proceso en SENPRENDE, este documento debe ser presentado por ventanilla de Secretaria General, para ser adjuntado al proceso que queda suspendido hasta que sea recibido el nuevo documento.

XIV. Anexos

Anexo I. Simbología utilizada en los Flujogramas

SIMBOLO	DESCRIPCION
	-Indicador de inicio de un procedimiento. -Indicador de Terminar el proceso.
	Forma utilizada en un Diagrama de Flujo para representar una tarea o actividad.
	Forma utilizada en un Diagrama de Flujo para representar una actividad de decisión o de conmutación.
	Conector dentro de la misma página.
	Documento. Representa la información escrita pertinente al proceso.
	Conector fuera de la página.
	Dirección de flujo o línea de unión. Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas actividades.

Anexo II. Guiones de Captación

1.-. Guión de Captación por medio de WhatsApp.

1. Buen día, somos atención en línea de SENPRENDE
2. Para poder brindarte la información que necesitas acerca de tu emprendimiento, necesitamos que nos brindes la siguiente información:
3. Nombre completo.
4. Número de identidad.
5. Municipio o Departamento de donde nos escribes.
6. Correo electrónico (si tiene).
7. ¿En el caso de tener emprendimiento, Cuál es?
8. ¿Su emprendimiento ya está constituido?
9. Está interesado en: ¿Asistencia Técnica, Constituir su negocio o Financiamiento?
(puede escoger cualquiera de las 3 opciones).

2.-. Guión de Captación por medio de redes sociales.

1. Buen día, gracias por comunicarse con nosotros.
2. Para poder brindarte la información que necesitas acerca de tu emprendimiento, necesitamos que nos brindes la siguiente información:
3. Nombre completo.
4. Número de identidad.
5. Número de teléfono.
6. Lugar o Departamento de donde nos escribes
7. Correo electrónico (si tiene).
8. ¿Ya tiene negocio o lo va a emprender?
9. ¿Qué tipo de emprendimiento tiene?
10. Está interesado en: ¿Asistencia Técnica, Constituir su negocio o Financiamiento?
(puede escoger cualquiera de las 3 opciones).



SECRETARÍA DE TRABAJO Y
SEGURIDAD SOCIAL



EUROEMPLO
Acceso al empleo a través de la mejora de las
habilidades laborales y el fomento empresarial en Honduras.

Anexo III Formularios para la prestación de los servicios a Emprendedores

Explicación del uso de Formularios para Emprendedores y MIPYME

Formularios Emprendedores	Formularios MIPYME
001 Solicitud de Asesoría	001 Solicitud de Asesoría
002 Acta de Compromiso de SENPRENDE	002 Acta de Compromiso de SENPRENDE
003 Autoevaluación del Emprendedor	
004 Evaluación de la Idea del Negocio	
005 Bitácora de Atención al Cliente	005 Bitácora de Atención al Cliente
	006 Diagnostico Empresarial
007 Modelo de Negocios CANVAS	007 Modelo de Negocios CANVAS
008 Plan de Inversión	008 Plan de Inversión
009 Evaluación de Impacto Económico	009 Evaluación de Impacto Económico
010 Encuesta de Satisfacción al Cliente	010 Encuesta de Satisfacción al Cliente
011 Plan de Asesoría/ Desarrollo Empresarial	011 Plan de Asesoría/ Desarrollo Empresarial
012 Plan de Negocios	012 Plan de Negocios

1.- Formulario 001 Solicitud de Asesoría

Formulario 001: Formulario de Solicitud de Asistencia Técnica

Parte I: Información de Contacto

Primer Nombre:	Segundo Nombre:
Primer Apellido:	Segundo Apellido:
No. de Identidad:	No. de Pasaporte:
Correo electrónico:	
Posición dentro de la empresa: <input type="checkbox"/> Empleado <input type="checkbox"/> Socio <input type="checkbox"/> Director <input type="checkbox"/> Dueño <input type="checkbox"/> Gerente <input type="checkbox"/> Vicepresidente <input type="checkbox"/> Representante <input type="checkbox"/> Ejecutivo de ventas <input type="checkbox"/> Ejecutivo mercadeo <input type="checkbox"/> Único dueño <input type="checkbox"/> Representante legal otro	
Teléfono Trabajo:	Teléfono Casa:
Numero Fax :	Teléfono Celular:
Dirección exacta:	
Ciudad:	Departamento:
Sexo:	

Parte II: Información de la Compañía

Nombre de la Empresa:	Sitio Web(si tiene):		
Estado de la compañía: <input type="checkbox"/> En operación <input type="checkbox"/> Iniciando un nuevo negocio <input type="checkbox"/> Cerrando operación	Nivel Formalización:		
	Categoría	SI	NO
	Jurídica		
	Tributaria		
Laboral			
Administrativa			
Tipo de Negocio: <input type="checkbox"/> Comercio <input type="checkbox"/> Servicios <input type="checkbox"/> Agrícola <input type="checkbox"/> Industria Otro _____			
Tipo Organización: <input type="checkbox"/> Individual <input type="checkbox"/> Sociedad Mercantil <input type="checkbox"/> Sector Social Economía			
Dirección Exacta:			
Ciudad:		Departamento:	
Número de empleados: Tiempo completo <input type="text"/> Forma Parcial <input type="text"/>			
Descripción de producto/servicio:			
Referido a SENPRENDE:			
¿Utiliza Internet para actividades de la empresa? Si _____ No _____		Es un negocio familiar? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	

Mediante este documento hago solicitud formal de asesoría técnica a la Subdirección Técnica de SENPRENDE. Entiendo y acepto las condiciones que implica recibir la asistencia técnica y me comprometo a realizar en tiempo y forma las recomendaciones formuladas por el especialista asignado. (ver Formulario 002 Visión General de SENPRENDE)

¿Qué es asistencia técnica?

La Asistencia Técnica incluye: 1. Diagnóstico Empresarial, 2. Evaluación del Emprendedor, 3. Planes de Negocios. 4. 5.Elaboración de Plan de Inversión, 6. Asistencia Técnica puntual y especializada de acuerdo con el plan de acción, Vinculación con las áreas de legalización empresarial, financiera y mercado. Asesorías en Organización, Administración, Mercadeo y Ventas, Producción, Tecnologías de la Información y la Comunicación, Recursos Humanos.

Como señal de aceptación de lo anterior firmo la presente solicitud el día _____ de _____ del año _____.

Firma del Solicitante: _____ Solicitud recibida por asesor (a): _____

2.- Formulario 002 Acta de Compromiso SENPRENDE

Formulario 002: Acta de Compromiso**Compromisos Generales****Sobre los Compromisos de SENPRENDE**

Nos comprometemos a dar prioridad a los intereses de nuestros usuarios, a trabajar con profesionalismo, hablar siempre con la verdad y ofrecer servicios de investigación y capacitación que faciliten la toma de decisiones para la mejora de sus operaciones. Las responsabilidades con nuestros usuarios son las siguientes:

1. Brindar servicios de desarrollo a empresarial especializado, en las siguientes áreas:
 - Asistencia Técnica
 - Inteligencia de Mercados
 - Formación Empresarial
2. Toda información proporcionada por el usuario será confidencial y utilizada sólo como parte del informe general de impacto económico a nuestros cooperantes.

Sobre los Compromiso del usuario (Empresa)

Nadie conoce las operaciones de su empresa mejor que usted. SENPRENDE propone a sus clientes participar activamente con su asesor asignado para fortalecer sus iniciativas empresariales. Por lo tanto, su compromiso como cliente es un factor clave de éxito para el desarrollo de su empresa. Sus responsabilidades serán:

1. Proporcionar información real para el análisis, monitoreo y seguimiento de su proyecto empresarial.
2. Ejecutar con acompañamiento de SENPRENDE su Plan de Desarrollo Empresarial en el tiempo y forma estipulado.

Sobre los Instrumentos de Trabajo

SENPRENDE es exitoso sólo si sus usuarios lo son y la única manera de conocer nuestro éxito es a través de la medición oportuna de avances, satisfacción e impacto económico de nuestros clientes. Esto nos permitirá demostrar a nuestros aliados estratégicos el valor de su trabajo y de nosotros y así continuar ofreciendo servicios de desarrollo empresarial. Los instrumentos que nos comprometemos a llenar son los siguientes:

1. Evaluación del Emprendedor
2. Evaluación de la Idea del Negocio
3. Plan de Asesoría Empresarial
4. Bitácoras de Atención
5. Modelo de Negocios
6. Plan de Negocios
7. Encuesta de Satisfacción del Cliente
8. Evaluación del Impacto del Proyecto

Condiciones del Servicio:

1. Los servicios de SENPRENDE son gratuitos y recibidos de forma voluntaria por el cliente.
2. Estos servicios serán interrumpidos por SENPRENDE ante el incumplimiento injustificado de al menos tres acciones establecidas en el Plan de Desarrollo Empresarial.
3. En caso de desistir voluntariamente de los servicios, el cliente se compromete a firmar la bitácora correspondiente en la que expresa sus motivos.

Firma del Cliente _____

Firma del Asesor _____

Fecha _____

Fecha _____



3.-Formulario 003 Autoevaluación del Emprendedor (Solo Emprendedor)

Formulario 003: Autoevaluación del Emprendedor para Comenzar su Propio Negocio

A pesar de que no conocemos la fórmula exacta de éxito, el siguiente cuestionario lo Ayudará a determinar su probabilidad de éxito como dueño de una empresa. Tenga en cuenta que no es una evaluación absoluta.

Para cada pregunta, indique la opción que mejor lo describe. Para una mejor evaluación, usted debería contestar todas las preguntas.

Nombre del Emprendedor:

Fecha: _____

Nombre del Asesor Asignado:

AUTO EVALUACION DEL EMPRENDEDOR				
		SI	NO	QUIZAS
1	Soy persistente. Soy muy persistente			
2	Tengo capital o activos para invertir y estoy dispuesto a perder gran parte de mis ahorros.			
3	Estoy preparado/a, si fuera necesario, a bajar mis estándares de vida hasta que mi negocio sea rentable.			
4	Tengo ideas nuevas y diferentes.			
5	Me adapto a los cambios.			
6	Percibo los problemas como desafíos y oportunidades.			
7	Me recupero rápido de contratiempos personales.			
8	Soy positivo/a y seguro/a de mí mismo/a.			
9	Me gusta tener el control.			
10	Disfruto la competencia			
11	He estado involucrado/a en un negocio parecido al que quiero empezar.			
12	Tengo amigos y familiares que me pueden ayudar a empezar y quienes han sido exitosos en sus propios negocios.			
13	Mi familia y esposa/o apoyan mi decisión y están preparados a soportar el stress que tendré como consecuencia de mi empresa.			

14	Tengo la resistencia física y la fortaleza emocional para manejar el stress del trabajo, las horas extras, y el trabajo durante los fines de semana y feriados.			
15	Soy organizado y me gusta planear con antelación.			
16	Me llevo bien con toda clase de gente, desde banqueros hasta empleados.			
17	Tengo buen juicio y seré capaz de emplear a la gente indicada para mi negocio.			
18	Puedo manejar y supervisar empleados de forma tal de obtener lo mejor de ellos.			
19	Si descubro que no tengo las habilidades básicas o el capital necesario para iniciar mi negocio, estoy dispuesto/a retrasar mis planes hasta que lo adquiera.			
20	Puedo convivir con gente que no me agrada.			
21	Puedo reconocer, admitir y aprender de mis errores.			
22	Soy bueno/a tomando decisiones.			
23	Tengo la habilidad de observar el contexto en el que estoy y darme cuenta de lo que quiere la gente.			
24	Soy buen vendedor/a y puedo vender mis ideas y servicios a otras personas			
25	Siempre busco formas de hacer las cosas de una mejor manera.			
26	Soy una persona que nunca se da por vencida.			
27	Hago que las cosas sucedan, en vez de esperar a que sucedan.			
28	Busco ayuda, retroalimentación y crítica constructiva para mejorar como persona			
29	Soy bueno/a para escuchar.			
30	Tengo una buen o muy buen historial de crédito.			
Total				

3 puntos por cada "SI"

2 puntos por cada "QUIZAS"

0 puntos por cada "NO"

Puntaje total: _____



SECRETARÍA DE TRABAJO Y
SEGURIDAD SOCIAL



EUROEMPLO
Acceso al empleo a través de la mejora de las
habilidades laborales y el fomento empresarial en Honduras.

Si usted sumó entre:

72 y 90. Comience su negocio y programa una cita con un asesor de SENPRENDE. Usted tiene las condiciones para ser un buen emprendedor.

58 y 71. Usted tiene potencial pero necesita esfuerzo y dedicación para mejorar sus áreas más débiles.

45 y 57. Se recomienda que usted no comience su empresa solo. Busque a alguien que pueda complementar sus áreas débiles.

Menos de 45. Auto-empleo no es para usted. Es probable que usted sea más feliz como colaborador. Sin embargo, sólo usted puede tomar esa decisión.

Firma del Emprendedor

Firma del Asesor

4.- Formulario 004 Evaluación de la Idea de Negocio (Solo Emprendedor)

Formulario 004: Evaluación de Idea de Negocio (Perfil Básico)

Instrucciones: A continuación, responda las preguntas siguientes.	
Esta "Evaluación de su idea de negocio" está diseñada para ayudarlo a determinar si su idea de negocio es viable y si se puede llevar a cabo.	
Sección I Información de Contacto:	
1. Nombre del Contacto:	2. Fecha:
3. Nombre del Asesor Asignado <i>(para uso interno)</i> :	4. Nivel de la empresa: <i>(para uso interno)</i> Emprendimiento ____ Micro ____ Pequeña ____ Mediana ____
Sección II Su Idea: defina su Negocio	
5. ¿Cuál es su idea de negocio?	
6. ¿Por qué ha elegido ese rubro?	
7. ¿Cuáles son los productos o servicios de su empresa?	
Sección III Análisis del Mercado	
8. ¿Cuál es su mercado objetivo?	
9. ¿Quiénes son los principales competidores de la industria y como se diferencia de ellos?	
10. ¿Cuál es la ubicación actual o propuesta para su negocio?	
11. ¿La ubicación influenciará su capacidad de atraer clientes? a) Si b) No	
Sección IV Estrategia de Ventas	
12. ¿Cuál será su estrategia de precios?	
13. ¿Cuáles serán sus canales de distribución?	
14. ¿Cómo piensa promocionar su negocio? ¿Ha desarrollado un plan de mercadotecnia?	
Sección V Análisis Financiero	
15. ¿Cuál es el costo de iniciar y operar su negocio?	
16. ¿Necesita un préstamo para iniciar su empresa? a) Si b) No "Si su respuesta es SI, favor especifique"	
Por favor describa cualquier otro asunto relacionado a las finanzas de su empresa.	
Sección VI Notas y Comentarios	



SECRETARÍA DE TRABAJO Y
SEGURIDAD SOCIAL



EUROEMPLO
Acceso al empleo a través de la mejora de las
habilidades laborales y el fomento empresarial en Honduras.

Firma del Emprendedor

Firma del Asesor

5.- Formulario 005 Bitácora de Atención al Cliente

Formulario 005: Bitácora de Atención al Cliente

I. Datos Generales		
No. de Registro del emprendedor/Empresa: _____	No. Asesor Técnico: _____	
a) Nombre del emprendimiento/Empresa:		
b) Nombre del Propietario:		
c) No. De Identidad:		
d) RTN:		
e) Contacto:		
f) Representante Legal:	No. de Registro: Si ___ No _____	
g) Dirección de la Empresa:		
h) Teléfono:	E-mail:	Web:

II. Tipo de Servicios entregados

a. Diagnostico	<input type="checkbox"/>	g. Plan de Ventas	<input type="checkbox"/>
b. Plan de Negocios	<input type="checkbox"/>	h. Diseño de Canales de Distribución	<input type="checkbox"/>
c. Estudio de Mercado	<input type="checkbox"/>	i. Diseño de Estructura Organizacional	<input type="checkbox"/>
d. Plan de Mercadeo	<input type="checkbox"/>	j. Información de Marketing Exterior	<input type="checkbox"/>
e. Plan de Producción	<input type="checkbox"/>	k. Contactos Externos	<input type="checkbox"/>
f. OTROS	<input type="checkbox"/>	Explique:	

III. Tiempo y Lugar de Atención

Mes: _____

Atención en SENPRENDE

Día: _____

Atención en la Empresa

Hora: _____

Tiempo de Atención: _____

IV. Acuerdos Logrados en la Cita

DESCRIPCION	FECHA DE CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS	RESPONSABLE

V. Fecha de la Próxima Reunión

Firma de Asesor Técnico
Gerente

Firma de Empresario o



6.- Formulario 006 Diagnostico Empresarial (Solo MIPYME)



7.- Formulario 007 Modelo de Negocios CANVAS

Modelo de Negocios

XXXXXXXX

LOGO DE LA EMPRESA

Descripción: DE LA EMPRESA



SECRETARÍA DE TRABAJO Y
SEGURIDAD SOCIAL



EUROEMPLEO
Acceso al empleo a través de la mejora de las
habilidades laborales y el fomento empresarial en Honduras.

Contenido

- I. INFORMACION GENERAL DE LA EMPRESA
- II. ANALISIS FODA
- III. HIPOTESIS INICIAL DEL NEGOCIO
- IV. EXPERIMENTACIÓN
- V. RESULTADOS
- VI. ITERACIÓN
- VII. CANVAS FINAL
 - Propuesta de Valor Única
 - Recursos y Actividades Clave /Estructura de Costes
 - Flujo de Ingresos
- VIII. CANVAS Resumido

I. INFORMACION GENERAL DE LA EMPRESA

Nombre de Propietario:			
Edad		Sexo (F/M)	
No. Cédula		No. RTN	
Correo		Facebook/twitter	
Tel. Fijo		Tel. Celular	
Nacionalidad		Departamento	
Municipio		Dirección Completa	
Nombre de la Empresa			
Actividad Económica			

II ANALISIS FODA

Factores Internos	FORTALEZAS	DEBILIDADES •
	OPORTUNIDADES •	AMENAZAS •
Factores externos		

III. LIENZO CANVAS – HIPOTESIS INICIAL DEL NEGOCIO

<u>SOCIOS CLAVE</u>	<u>ACTIVIDADES CLAVE</u>	<u>PROPUESTA DE VALOR UNICA</u>	<u>RELACION CON LOS CLIENTES</u>	<u>SEGMENTO DE CLIENTES</u>
	<u>RECURSOS CLAVE</u>		<u>CANALES</u>	
<u>ESTRUCTURA DE COSTES</u>			<u>FLUJO DE INGRESOS</u>	

IV. EXPERIMENTACION

Validación de Hipótesis * Pruebas

Nombre del Ejercicio: Validar su principal ventaja competitiva para fortalecer la empresa en relación a la preferencia de sus clientes.

Paso 1 Hipótesis	<i>Pensamos que:</i>	Vital para el cliente	Si
Paso 2 Pruebas	<i>Haremos lo siguientes ejercicios para comprobarlo:</i>	Costo	L.0.00
Paso 3 Métrica	<i>Mediremos de esta manera:</i>	Sondeo de mercado	15 encuestas
Paso 4 Criterios	<i>Validamos la hipótesis si...</i>	Validada	Si
Responsable	<i>Nombre de quien hará la prueba:</i>	Duración	7 días

V. RESULTADOS

Validación de Hipótesis * Aprendizaje

Lección:

Paso 1 Hipótesis	<i>Pensamos que:</i>	Vital	Si / No
Paso 2 Observación	<i>Observamos que:</i>	Prioridad para el cliente	Si / No
Paso 3 Resultados	<i>Aprendimos que:</i>	Resultados confiables	Si / No
Paso 4 Decisión	<i>Validamos la hipótesis si...</i>	El cliente percibe Calidad Facilidad de compra Ahorro de tiempo	Si
Responsable	<i>Nombre de quien toma la decisión y del responsable del siguiente paso:</i>		

VI. INTERACCIÓN

VII. CANVAS FINAL

Propuesta de Valor Única

¿Qué problema o necesidad estamos ayudando a resolver?	

Recursos y Actividades Clave /Estructura de Costes

Nº	Recurso	Unidad de Medida	Costo Unitario	Costo Total
1	Personal	Persona		
2	Insumos	Global		
3	Impuestos	Mes		
4	Servicios Públicos /Internet	Mes		

Nº	Actividad	Unidad de Medida	Costo Unitario	Costo Total
1	Compras (logística)	Global		

VII. FLUJO DE INGRESOS

La Proyección de ventas mensuales es de (L. xxxxxxx) con una venta de (L xxxxxx) diarios (xx días al mes) con una venta identificada real.

Control de Ingresos y Egresos Mensuales			
Ingresos		Egresos	
Venta Proyectada	L. xxxxx	Servicios Públicos	L. xxxxx
		Costos de Producción	L. xxxxx
		Mano de Obra	L. xxxxx
		Impuestos	L. xxxxx
		Logística	L. xxxxx
Total	L. xxxxx	Total	L. xxxxx
Utilidad Proyectada			L. xxxxx

VIII. LIENZO DE CANVAS RESUMIDO

SOCIOS CLAVE	ACTIVIDADES CLAVE	PROPUESTA DE VALOR UNICA	RELACION CON LOS CLIENTES	SEGMEN TO DE CLIENTES
	RECURSOS CLAVE		CANALES	
ESTRUCTURA DE COSTES			FLUJO DE INGRESOS	



Plan de Inversión

Instrucciones

Este cuadro está subdividido en tres segmentos.

Requerimientos

Este corresponde a la descripción detallada de todos y cada uno de los insumos requeridos para poner en marcha el proyecto (Insumos, maquinaria, equipo, etc.)

Cada ítem deberá ser detallado en base a una cotización actual.

Aportes

Una vez detallados los requerimientos clasifique los aportes según su procedencia (Propios o externos)

Inversiones futuras

En este último segmento anote las adquisiciones o inversiones futuras de la empresa, estas deben concordar con la capacidad productiva, proyecciones de ventas, etc.

Al completar los tres segmentos verifique que en el resumen de todos el porcentaje de los aportes propios sea por encima del 20% de la inversión total. Esto le favorecerá en la consideración del crédito por parte de las entidades bancarias.

Elementos del Análisis

Aperturamiento: Se denomina aperturamiento a la posibilidad de financiar determinadas compras de activos sin la necesidad de contar con el dinero en el momento presente.

Considere en utilización de lo deudado para aumentar la rentabilidad respecto del capital propio.

Planilla desarrollada en el marco del proyecto "Fomento a la empresarialidad de los jóvenes hondureños, ejecutado por Fundación Banifide y apoyado por Banco Interamericano de Desarrollo "BID".

# REFI											
Plan de Inversión											
Concepto	Requerimientos			Sub total	Aportes año 0		Inversiones futuras				
	Detalle	Unidades	Costo		Capital propio	Capital externo	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Inmuebles											
	Total Inmuebles										
Maquinaria Industrial y Vehículos											
	Total Maquinaria										
Equipo											
	Total de equipo										
Gastos de Instalación											
	Total de gastos de instalación										
Gastos de organización											
	Total de gastos de organización										
Capital de Trabajo	Mano de obra										
	Materia prima										
	Leche empresa										
	Leche para Sal										
	Otros										
Total de capital trabajo											
				Sub total de aportes							
				Total de la inversión							
				Relación capital propio / inversión total							

9.- Formulario 009 Encuesta de Evaluación de Impacto Económico

Formulario 009: Encuesta de Impacto Económico
 No. Registro de la Empresa: _____ No. Asesor Técnico: _____

Sección I: Datos Generales	
1. Nombre del encuestado:	2. Nombre de la empresa:
3. Nombre del Proyecto:	4. Fecha de finalización:
5. Código (llenado por encuestador):	
Sección II: Resultados	
<i>Por favor indique los resultados obtenidos y el impacto económico relacionados con la asesoría recibida por la Subdirección Técnica de SENPRENDE.</i>	
7. ¿Estableció su empresa este año? a) Si b) No	8. Fecha de establecimiento (mes/día/año):
9. ¿Formalizó su empresa este año? a) Si b) No	10. ¿Fecha de formalización de su empresa? (mes/día/año):
11. ¿Cuántos empleos generó o retuvo su empresa durante este año? No. Empleos mujeres generados _____ No. Empleos hombre generados _____ No. Empleos mujeres retenidos _____ No. Empleos mujeres retenidos _____	
Ventas Anuales:	
12. Si su empresa entró a nuevos mercados, por favor especifique regiones y/o ciudades:	
13. Si su empresa exporto por primera vez por favor indique a que países:	
14. Si introdujo nuevos productos en un mercado existente, por favor indique los productos:	
15. Por favor describa cualquier otro tipo de asistencia recibida que haya ayudado a expandir su empresa:	
16. Por favor proporcione un testimonio que describa la ayuda que recibió del SENPRENDE. ¿Autoriza al SENPRENDE para publicar este testimonio en nuestra página de internet, publicaciones u otros materiales promocionales del centro? a) Si b) No	
Sección III: Préstamo e Inversión	
17. Por favor indique el tipo de financiamiento o inversión adquirido por su empresa este año: a) Bancos b) Cooperativas c) Micro financiera d) Cajas de ahorro y crédito e) Prestamista f) Otros especifique _____	
18. Especifique el monto autorizado en L. _____	
Sección IV: Asistencia Futura	
19. Por favor indique el tipo de asistencia que le gustaría recibir de SENPRENDE en un futuro: a) Gestión formalización b) Mercadotecnia c) Servicio al cliente d) Desarrollo de producto e) Finanzas f) Inversión Otro: _____	

Toda la información previamente proporcionada es confidencial y se utilizará para informes generales dentro de la región y no de forma individual. Yo autorizo a SENPRENDE a utilizar la información proporcionada para fines públicos y/o educativos. Otorgo, además, a los grupos anteriormente mencionados, permiso para utilizar fotografías y videos míos, de mi negocio y/o de mis empleados para propósitos de información pública y/o educativa:

- Sí, entiendo que el Servicio Nacional de Emprendimiento y Pequeño Negocios SENPRENDE utiliza esta información con el fin de obtener financiamiento para el programa.
- No, quiero que mi información sea utilizada sólo como parte del informe general del Servicio Nacional de Emprendimiento y Pequeño Negocios SENPRENDE.

Firma del Cliente:	Fecha:
_____	_____
Firma del Asesor:	Fecha:
_____	_____
Firma del Director:	Fecha:
_____	_____



10.- Formulario 010 Encuesta de Satisfacción al Cliente

Formulario 010: Formulario de Encuesta de Satisfacción del Cliente

Con la finalidad de brindarle un mejor servicio en su solicitud en el SENPRENDE le solicitamos atentamente contestar la siguiente encuesta:

No. de Registro de la Empresa _____ No. Asesor Técnico _____

Nombre:		Fecha:
Teléfono y e-mail:		
Nombre de la Empresa:		

Marque con una X el tipo de evaluación que corresponda:

1. ¿La atención del personal fue atento y respetuoso?
EXCELENTE () BUENO () REGULAR () MALO () PÉSIMO ()
2. ¿El tiempo de respuesta a la solicitud del servicio es?
EXCELENTE () BUENO () REGULAR () MALO () PÉSIMO ()
3. ¿El servicio prestado cumple con sus expectativas y necesidades?
SIEMPRE () CASI SIEMPRE () GENERALMENTE () EN OCASIONES () NUNCA ()
4. ¿La información que recibe es suficiente para sus necesidades?
SIEMPRE () CASI SIEMPRE () GENERALMENTE () EN OCASIONES () NUNCA ()
5. ¿Se cumple con las fechas y horarios establecidos para la atención del servicio?
SIEMPRE () CASI SIEMPRE () GENERALMENTE () EN OCASIONES () NUNCA ()

Comentarios y propuestas para mejorar el servicio:

GRACIAS POR SU OPINIÓN

¡ES MUY IMPORTANTE PARA OFRECERTE UN MEJOR SERVICIO!

12.- Fomulario 012 Plan de Negocios

Plan de Negocios

Índice

(Lo que debe contener su Plan de Negocio)

- A. **Datos Generales**
- B. **Mis Competencias**
- C. **Propósito del Negocio**
- D. **Información**
- E. **El Producto del Negocio**
- F. **La Clientela**
- G. **El Mercado**
- H. **Presupuestación**
- I. **Proyección Financiera**

A. Datos Generales

Nombre de mi Empresa

Giro (a que se dedicará mi empresa)

Mi nombre como propietario (a)

Producto o servicio principal

Fecha de elaboración del Plan de Negocio

B. Mis Competencias

✓ Características / competencias emprendedoras

No.	Característica / Competencia	Fuerte	Necesito fortalecerla	Urge fortalecerla
1	Autoconfianza			
2	Asumir riesgos			
3	Persistencia			
4	Auto exigencia por la calidad			
5	Cumplimiento de compromisos			
6	Comunicación y redes de apoyo			
7	Planificación sistemática			
8	Fijación de metas y objetivos			
9	Búsqueda de oportunidades			
10	Búsqueda de información			

✓ **Conocimientos necesarios para desarrollar esta actividad (listar según el caso)**

No.	Conocimientos	Fuerte	Necesito fortalecerla	Urge fortalecerla
1				
2				
3				
4				
5				

✓ **Habilidades necesarias para desarrollar esta actividad (listar según el caso)**

No.	Habilidades	Fuerte	Necesito fortalecerla	Urge fortalecerla
1				
2				
3				
4				
5				

✓ **Plan de desarrollo de conocimientos y habilidades**

No.	Conocimientos y Habilidades a fortalecer	Capacitación (marcar con una x)			
		Curso externo	Asesoría	Lectura	Fecha
1					
2					
3					
4					
5					



SECRETARÍA DE TRABAJO Y
SEGURIDAD SOCIAL



EUROEMPLO
Acceso al empleo a través de la mejora de las
habilidades laborales y el fomento empresarial en Honduras.

C. Propósitos del Negocio

C.1 Objetivo del Plan de Negocio:

C.2 Responsable de su utilización:

C.3 Visión del Negocio:

C.4 Mis objetivos del Negocio:

C.5 Metas a alcanzar:



C. Información:

D.1 Información básica de interés (historial y proyección del tipo de negocio)

D.2 Fuentes de Información:

D.3 Contactos claves (nombre, cargo, empresa u organización, teléfono, dirección, e-mail):

D. El Producto/Servicio del Negocio:

E.1 Lista de lo que pienso vender como productos/servicios:

E.2 Describa cada producto/servicio (una descripción por cada uno)



Nombre del producto/servicio:

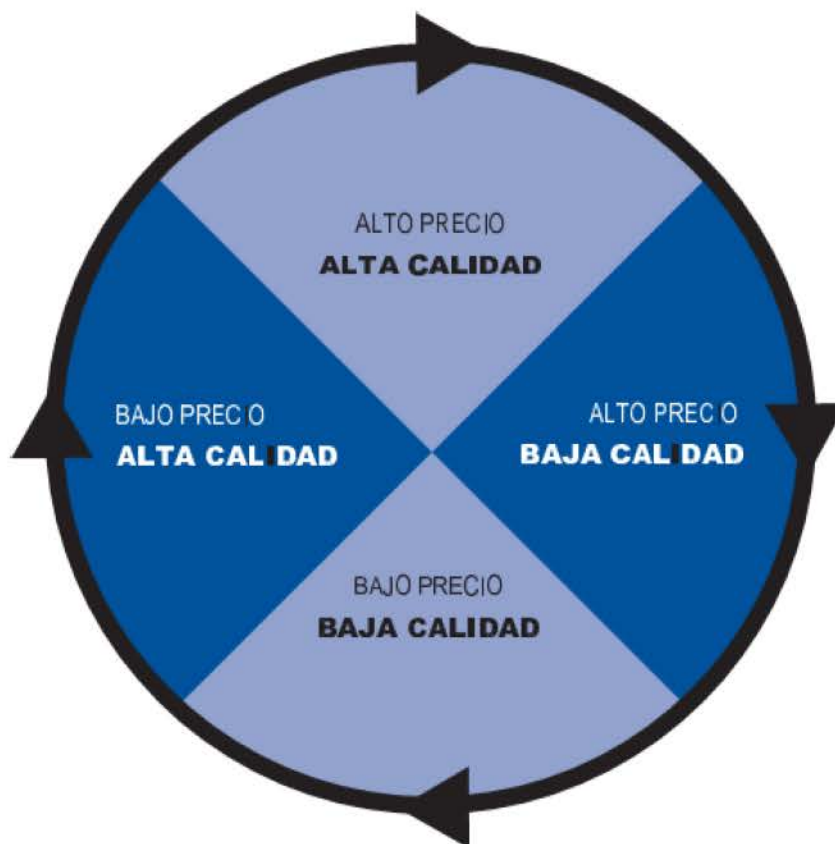
Consiste en:

Deberían comprarlo por:

Tiene de especial:

Precio que estoy proyectando:

E.3 La relación precio / calidad:



Para hacerlo marca con una "x" la posición de tu o tus productos/servicios en el segmento que corresponda (si tienes más de un producto acompaña la "x" con un número correlativo. Como segundo marca con una "y" la posición de la ubicación proyectada de toda tu empresa. Además, marca con una cruz los perfiles de los productos o servicios de tus potenciales competidores (al menos 5).

La relación precio/calidad que manejaré para iniciar:

E4 Ubicación del ciclo de vida de mis productos.

Producto/Servicio 1 _____

1. Producto nuevo (primeras ventas) ()
2. Compras crecientes (rápido incremento) ()
3. Posición establecida (pico de ventas) ()
4. Madurez (ventas estables) ()
5. Pérdida de valor (caen lento las ventas) ()
6. Declinan las compras (rápida pérdida de ventas) ()

Producto/Servicio 2 _____

1. Producto nuevo (primeras ventas) ()
2. Compras crecientes (rápido incremento) ()
3. Posición establecida (pico de ventas) ()
4. Madurez (ventas estables) ()
5. Pérdida de valor (caen lento las ventas) ()
6. Declinan las compras (rápida pérdida de ventas) ()

Producto/Servicio 3 _____

1. Producto nuevo (primeras ventas) ()
2. Compras crecientes (rápido incremento) ()
3. Posición establecida (pico de ventas) ()
4. Madurez (ventas estables) ()
5. Pérdida de valor (caen lento las ventas) ()
6. Declinan las compras (rápida pérdida de ventas) ()

E. La Clientela:

F1. Determina las características relevantes de tu clientela potencial, selecciona las marcando con una "X" donde en tu opinión corresponda.

Genero	_____	Edad	_____	Etnia	_____
Ubicación	_____	Estado Civil	_____	Educación	_____
Raza	_____	Religión	_____	Intereses	_____
Ocupación	_____	Ingresos	_____	Necesidades	_____
Autoridad	_____	Grupo Familiar	_____	Status Social	_____

Otra: _____

F.2 Establece los rangos de medición o categoría para las características seleccionadas.

Característica 1 _____

Rango o Categoría _____

Característica 2 _____

Rango o Categoría _____

Característica 3 _____

Rango o Categoría _____

Característica 4 _____

Rango o Categoría _____

F.3 Describa las características seleccionadas, luego de un proceso de investigación al respecto.

Grupo de Clientes 1

Característica 1 _____

Descripción _____



Grupo de Clientes 2

Característica 2 _____

Descripción _____

Grupo de Clientes 3

Característica 3 _____

Descripción _____

Grupo de Clientes 4

Característica 3 _____

Descripción _____

F. El Mercado

G.1 Determine el número de clientes potenciales.

Número total de clientes potenciales _____

G.2 Determine el número de clientes que te comprarán.

- a) Volumen total de ventas anual para tu producto o servicio _____

- b) Número de clientes que te comprarán a ti o a uno de tus competidores _____

- c) Porcentaje del número anterior que estimas te comprarán a ti _____

- d) Multiplica el número en "b" por el porcentaje en "c" para determinar el número de clientes potenciales que comprarán en tu negocio _____

- e) Justifica tus cálculos... ¿Por qué crees que están correctos? _____

G.3 Comparación de tu negocio con el de tus competidores

Para cada una de los aspectos que te mostramos en la lista de abajo, compara tu negocio con los de tus competidores. Clasifica los negocios en una escala del 1 al 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto. Más de un negocio puede tener la misma clasificación si son iguales en esa área.

- f) ¿Cuántas compras por año hacen tus clientes promedio? _____

- g) ¿Cuánto gastarán en cada compra? (esto puede ser para un producto o grupo de productos que generalmente se compran juntos) L. _____



h) Multiplica los dos datos anteriores para determinar el gasto anual de un cliente promedio.

L. _____

G.4 Determina tu volumen de ventas anual.

Multiplica el número de clientes potenciales que comprarán en tu negocio por el gasto anual promedio por cliente, es decir, "d" x "h".

L. _____

G.5 Análisis competitivo. Identifica tus tres mayores competidores:

1. Nombre del negocio y dirección: _____

2. Nombre del negocio y dirección: _____

3. Nombre del negocio y dirección: _____

Obligatorios	Mes												Total Anual
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Seguro Social													
Fondo de Pensión													
Fondo social para la Vivienda													
Otros													
Obligatorios Totales													
Totales													
% de Impuestos por sueldos y salarios y beneficios													

H.3 Deudas

Pago de Capital (lista de origen de la deuda)	Mes												Total Anual
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Total pago de Capital													

Pago de Intereses (lista de origen de la deuda)	Mes												Total Anual
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Total pago de Intereses													
Totales													

H.4 Bienes de Equipo o Activos Fijos

Equipo a comprar	Costo	Fecha de Compra	Vida útil (en meses)	Depreciación Mensual
Costo Total equipo a comprar		Depreciación Mensual		
Equipo existente	Costo	Fecha de Compra	Vida útil (en meses)	Depreciación Mensual
Costo Total equipo existente		Depreciación Mensual		
Costo Total		Depreciación mensual Total		

H.5 Gastos Diversos

Gastos Diversos	Mes												Total Anual
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Totales													

I. Proyección Financiera

I.1 Proyección de Ventas

Productos o Servicios*	Mes												Total Anual
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Producto/servicio 1:													
Utilidades vendidas													
Precio por unidad													
Total de ventas													
Producto/servicio 2:													
Utilidades vendidas													
Precio por unidad													
Total de ventas													
Producto/servicio 3:													
Utilidades vendidas													
Precio por unidad													
Total de ventas													
Total ventas de todos los productos / servicios													

* Si se tienen más productos o servicios reproducir mas copias de este formato

I.2 Costo de la Mercancía Vendida

Productos o Servicios*	Mes												Total Anual
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Producto/servicio 1:													
Utilidades vendidas													
Costo/Unidad													
Costo Total													
Producto/servicio 2:													
Utilidades vendidas													
Costo/Unidad													
Costo Total													
Producto/servicio 3:													
Utilidades vendidas													
Costo/Unidad													
Costo Total													
Costo de la mercancía vendida/todos los productos													

* Si se tienen más productos o servicios reproducir mas copias de este formato

I.3 Gastos de Administración

Productos o Servicios*	Mes												Total Anual
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
No Laborales													
Gastos de Arrendamiento													
Publicidad													
Gastos Diversos													
Total no Laborales													
Laborales													
Sueldos y Salarios													
Sueldos/Salarios y beneficios													
Total Laborales													

I.4 Proyecciones del Flujo de Dinero en Efectivo

Concepto	Mes												Total Anual
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Balance inicial													
Ingresos en efectivo													
Ventas al contado													
Cuentas por cobrar													
Ventas de activos fijos													
Ingresos diversos													
Total de Ingresos Efectivo													
Desembolsos en Efectivo													
Compras (mercadería)													
Cuentas por pagar													
Gastos laborales													
Retiros de dueños													
Gastos no laborales													
Compra de activos fijos													
Total desembolsos Efectivo													
Flujo de efectivo neto													
Nuevas deudas													
Inversiones de nuevos dueños													
Pago nuevas deudas (interés)													
Pago nuevas deudas (capital)													
Retiros de nuevos dueños													
Flujo de efectivo neto													
Balance Final de Efectivo													

I.5 Estado de ganancias y pérdidas proyectado

Concepto	Mes												Total Anual
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Ventas													
Costo de mercancía vendida													
Margen bruto													
Gastos de operación													
Gastos laborales													
Gastos no laborales													
Depreciación													
Interés nuevas deudas													
Gastos de operación totales													
Ganancia neta de operación													
Otras ganancias/perdidas													
Ganancia neta (o pérdida)													
Retiros del dueño (propiedad individual y sociedades)													



I.6 Análisis del Punto Cero o Puntos de Equilibrio

Ventas totales		L.	_____
Costos de mercadería vendida	-	L.	_____
Margen bruto	=	L.	_____
Gastos de administración variable	-	L.	_____
Margen de contribución	=	L.	_____

Margen de Contribución % = $\frac{\text{Margen de Contribución}}{\text{Ventas totales}}$ = _____

Margen de Contribución % = $0.\underline{\quad\quad}$ *
 * Escriba el margen de contribución en forma decimal. La forma correcta es 0.347, no 34.7%

Gastos de Administración Fijos = L. _____

Nivel de Ventas del Punto Cero = $\frac{\text{Gastos de administración fijos}}{\text{Margen de contribución}}$ = $0.\underline{\quad\quad}$

Nivel de ventas punto cero = L. _____

	Preparado el:		Preparado el:	
Activos				
Activos corrientes				
Dinero en efectivo	L.		L.	
Cuentas por cobrar	L.		L.	
Inventario	L.		L.	
Otros activos corrientes	L.		L.	
<i>Total de activos corrientes</i>		L.		L.
Activos Fijos				
Terrenos	L.		L.	
Edificios (depreciación acumulada)	L.		L.	
Equipo (depreciación acumulada)	L.		L.	
Otros activos Fijos (depreciación acumulada)	L.		L.	
<i>Total de Activos Fijos</i>		L.		L.
Total de Activos		L.		L.
Pasivos				
Pasivos corrientes				
Cuentas por pagar	L.		L.	
Otros pasivos corrientes	L.		L.	
<i>Total de Pasivos corrientes</i>		L.		L.
Pasivos de Largo Plazo				
Deuda	L.		L.	
Otros pasivos de largo plazo	L.		L.	
<i>Total Pasivos de largo plazo</i>		L.		L.
Total de Pasivos		L.		L.



Capital de los Dueños		L.		L.
Total de Pasivos + Capital de los Dueños		L.		L.

I.7 Balance General

Anexo IV Herramientas de Formalización

1.- Requisitos para la obtención de personería jurídica de una organización o empresa de primer grado del sector social de la economía de Honduras

Presentar solicitud de otorgamiento de Personería Jurídica en la Ventanilla de la Secretaría General del Servicio Nacional de Emprendimiento y Pequeños Negocios SENPRENDE, adjuntando los siguientes documentos:

- A) Carta Poder otorgada por el Presidente de la Organización o Empresa a favor del Apoderado(a) Legal.
- B) Informe de búsqueda de denominación de la Organización o Empresa emitida por la oficina ODS
- C) Certificación de Acta de Constitución de la Organización o Empresa debidamente firmada por el Secretario(a), que incluya la lista de asociados participantes en la Asamblea General de Constitución la cual deberá de contener: Nombre, No de identidad, firma o huella. La membresía para la constitución deberá ser con un mínimo de diez asociados.
- D) Certificado de acta de aprobación de Estatutos debidamente firmada por el Secretario(a).
- E) Copia de tarjeta de identidad de los asociados, como anexo.
- F) Constancia del haber social emitida por una institución financiera (Banco o Cooperativa), o Balance General inicial firmado por un Perito Mercantil debidamente colegiado. De acuerdo al artículo 9 del reglamento de la Ley del SSE para todas las Organizaciones o Empresas de Primer Grado el haber social mínimo será de MIL LEMPIRAS EXACTOS (L.1,000.00) exceptuando las Cajas de Ahorro y Crédito quienes deberán de acreditar un haber social mínimo de CINCO MIL LEMPIRAS EXACTOS (L.5,000.00).
- G) Las firmas puestas en los literales a), c), d) y h) podrán ir en un solo Certificado de Autenticidad de conformidad a los artículos 40 y 41 del Reglamento del Código del Notariado.
- H) Presentar declaración jurada donde se le den cumplimiento a los estatutos mismos que establecen que para ser miembro de la junta directiva no podrá ser conyugue o pariente entre sí con miembros del órgano fiscalizador y con el gerente dentro del 4to grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

NOTA: La oficina de Desarrollo del Sector Social de la Economía (ODS), autorizara un juego adicional de la certificación de acta de constitución, estatutos, así como los ochos libros contables y administrativos una vez inscrita la Personería Jurídica.

Emitida la personería jurídica y de conformidad al decreto 17-2010 de la Ley de Fortalecimiento de los Ingresos, Equidad Social y Racionalización del Gasto, se deberá cancelar a la Tesorería General de la Republica los recibos TGR1 siguientes:

- Certificación (personería jurídica): L.200.00
- Constancia de Registro de Personería Jurídica: L.200.00
- Constancia de Registro de Cuerpos Directivos: L.200.00

2.-Requisitos para la obtención de personería jurídica de una organización de segundo grado del sector social de la economía de Honduras

Presentar solicitud de otorgamiento de Personería Jurídica en la Ventanilla de la Secretaría General del Servicio Nacional de Emprendimiento y Pequeños Negocios SENPRENDE, adjuntando los siguientes documentos:

- A) Carta Poder otorgada por el Presidente de la Organización o Empresa a favor del Apoderado(a) Legal.
- B) Informe de búsqueda de denominación emitida por la oficina ODS
- C) Certificación de Punto de Acta que acredite la aprobación de integración de la Organización o Empresa de Primer Grado y el nombramiento de su representante legal a la estructura de Segundo Grado como Anexo.
- D) Copia de la Personería Jurídica y constancia de registro de Junta Directiva y Órgano Fiscalizador vigente, de cada Organización o Empresa de Primer Grado que integran la Organización de Segundo Grado.
- E) Certificación de Acta de Constitución de la Organización debidamente firmada por el secretario(a) que incluya la lista de cada Organización o Empresa no menor de diez asociadas y de su representante legal que deberá contener: nombre de la Organización o Empresa, nombre de su representante Legal, No. Identidad, firma o huella.
- F) Certificación de Acta de Aprobación de Estatutos debidamente firmada por el Secretario(a).
- G) Copia de la tarjeta de identidad del representante Legal de cada organización o Empresa de primer grado, como anexo.
- H) Constancia del haber social mínimo emitida por una institución financiera (Banco o cooperativa), o Balance General inicial firmado por un Perito Mercantil debidamente colegiado. De acuerdo al artículo 9 del reglamento de la Ley del SSE para toda organización de Segundo Grado el haber social mínimo será de CINCO MIL LEMPIRAS EXACTOS (L.5,000.00).
- I) Las firmas puestas en los numerales a), e) y f) podrán ir de un solo certificado de Autenticidad de conformidad a los artículos 40 y 41 del Reglamento del Código del Notario

NOTA: La oficina de Desarrollo del Sector Social de la Economía (ODS), autorizara un juego adicional de la certificación de acta de constitución, estatutos, así como los ochos libros contables y administrativos una vez inscrita la Personería Jurídica.

Emitida la personería jurídica y de conformidad al decreto 17-2010 de la Ley de Fortalecimiento de los Ingresos, Equidad Social y Racionalización del Gasto, se deberá cancelar a la Tesorería General de la Republica los recibos TGR1 siguientes:

- Certificación (personería jurídica): L.200.00
- Constancia de Registro de Personería Jurídica: L.200.00
- Constancia de Registro de Cuerpos Directivos: L.200.00

3.- Requisitos para la obtención de personería jurídica de una organización de tercer grado del sector social de la economía de Honduras.

Presentar solicitud de otorgamiento de Personería Jurídica en la Ventanilla de la Secretaria General del Servicio Social de Emprendimiento y Pequeños Negocios SENPRENDE, adjuntando los siguientes documentos:

- a) Carta Poder otorgada por el Presidente de la Organización a favor del apoderado (a) Legal.
- b) Certificación de Punto de Acta que acredita la aprobación de integración de la Organización y el nombramiento de su representante legal a la estructura de Tercer Grado, como Anexo. De conformidad al artículo 50 del Reglamento de la Ley de Sector Social de la Economía.
- c) Copia de la Personería Jurídica y constancia de registro de sus cuerpos directivos vigente cuando proceda, de cada organización que integran la Organización de Tercer Grado. De conformidad al artículo 50 del Reglamento de la Ley del Sector Social de la Economía.
- d) Certificación de Acta de Constitución de la Organización debidamente firmada por el Secretario(a) que incluya la lista de cada organización y de su representante Legal, de conformidad al artículo 50 del reglamento de la Ley del Sector Social de la Economía, debiendo contener: Nombre de la Organización, Nombre de su representante legal, No de identidad, firma o huella.
- e) Certificación de Acta de Aprobación de Estatutos debidamente firmada por el Secretario(a).
- f) Copia de tarjeta de identidad del representante legal acreditado de cada Organización, como Anexo.
- g) Las firmas puestas en los literales a), b),d) e) podrán ir en un solo Certificado de Autenticidad de conformidad a los artículos 40 y 41 del Reglamento del Código del Notariado.

NOTA: la Oficina de Desarrollo del Sector Social de la Economía (ODS), autorizara un juego adicional de la certificación de acta de constitución, estatutos, así como los ocho libros contables y administrativos una vez registrada la Personería Jurídica.

Emitida la Personería Jurídica y de conformidad al decreto 17-2010 de la Ley de Fortalecimiento de los ingresos, equidad Social y Racionalización del Gasto, deberá cancelar a la Tesorería General de la Republica los recibos TGR1 siguientes:

- Certificación (personería jurídica): L.200.00
- Constancia de Registro de Personería Jurídica: L.200.00
- Constancia de Registro de Cuerpos Directivos: L.200.00

4.- Requisitos p/registro y actualización de junta directiva y órgano fiscalizador de una organización o empresa de primer grado del sector social de la economía de Honduras

Presentar solicitud de Registro y Actualización de Junta Directiva y Órgano Fiscalizador de una Organización o Empresa de Primer Grado del Sector Social de la Economía en la Ventanilla de la Secretaría General del Servicio Nacional de Emprendimiento y Pequeños Negocios SENPRENDE, adjuntando los siguientes documentos:

- a) Convocatoria formal de Asamblea General Ordinaria girada a los asociados, la que deberá contener: propósito, lugar, fecha, hora y agenda a tratar.
- b) Certificación de Punto de Acta acreditando la elección de Junta Directiva y Órgano Fiscalizador debidamente firmada por el Secretario(a) que incluya la lista de asociados participantes en la Asamblea General, la cual deberá contener: Nombre, N° Identidad, Firma o Huella.
- c) Presentar Declaración Jurada donde se le dé cumplimiento a los Estatutos mismos que establecen que para ser miembro de la Junta Directiva no podrá ser conyugue o pariente entre sí con miembros del órgano de Fiscalización y con el Gerente dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

Nota:

- Las firmas de la Carta Poder (en caso de representación legal), certificación de Punto de Acta y Declaración Jurada podrán ser autenticadas en un mismo Certificado de Autenticidad.
- De conformidad al decreto 17-2010 de la Ley de Fortalecimiento de los Ingresos, Equidad Social y Racionalización del Gasto, se deberá cancelar a la Tesorería General de la República, recibo TGR1 por un valor de L.200.00, para la emisión de Constancia de Registro de Cuerpos Directivos por la Oficina ODS.

5.- Requisitos p/ registro y actualización de junta directiva y órgano fiscalizador de una organización de segundo grado del sector social de la economía de Honduras

Presentar solicitud de otorgamiento de Personería Jurídica en la Ventanilla de la Secretaría General de la Secretaría del Servicio Nacional de Emprendimiento y Pequeños Negocios SENPRENDE, adjuntando los siguientes documentos:

- a) Convocatoria formal de Asamblea General Ordinaria girada a las Organizaciones o Empresas de Primer Grado asociadas, la que deberá contener: propósito, lugar, fecha, hora y agenda a tratar.
- b) Copia de Acreditación del nombramiento del representante legal de la Organización o Empresa de Primer Grado, participante en la Asamblea General Ordinaria.
- c) Copia de Constancia de registro de Junta Directiva y Órgano Fiscalizador vigente, de cada Organización o Empresa de Primer Grado que forma parte de la Junta Directiva y del Órgano Fiscalizador nombradas en la instancia de Segundo Grado.
- d) Certificación de Punto de Acta acreditando la elección de Junta Directiva y Órgano Fiscalizador debidamente firmada por el Secretario(a) que incluya la lista de participación de cada Organización o Empresa de Primer Grado, la cual deberá contener: Nombre de la Organización o Empresa, Nombre del representante legal acreditado, N° Identidad, Firma o Huella.
- e) Presentar Declaración Jurada donde se le dé cumplimiento a los Estatutos mismos que establecen que para ser miembro de la Junta Directiva no podrá ser conyugue o pariente entre sí con miembros del órgano de Fiscalización y con el Gerente dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

Nota:

- Las firmas de la Carta Poder (en caso de representación legal), Certificación de Punto de Acta y Declaración Jurada podrán ser autenticadas en un mismo Certificado de Autenticidad.
- De conformidad al decreto 17-2010 de la Ley de Fortalecimiento de los Ingresos, Equidad Social y Racionalización del Gasto, se deberá cancelar a la Tesorería General de la República, recibo TGR1 por un valor de L.200.00, para la emisión de constancia de Registro de Cuerpos Directivos por la Oficina ODS.

6.- Requisitos para registro y actualización de junta directiva y órgano fiscalizador de una organización de tercer grado del sector social de la economía de Honduras

Presentar solicitud de otorgamiento de Personería Jurídica en la Ventanilla de la Secretaría General del Servicio Nacional de Emprendimiento y Pequeños Negocios SENPRENDE, adjuntando los siguientes documentos:

- a) Convocatoria formal de Asamblea General Ordinaria girada a las Organizaciones, de conformidad al artículo 50 del Reglamento de la Ley del Sector Social de la Economía, la que deberá contener: propósito, lugar, fecha, hora y agenda a tratar.
- b) Copia de Acreditación de nombramiento del representante legal de la Organización de conformidad al artículo 50 del Reglamento de la Ley del Sector Social de la Economía, participante en la Asamblea General Ordinaria.
- c) Copia de Constancia de Registro de Cuerpos Directivos vigente, cuando proceda, de cada Organización que forma parte de la Junta Directiva y del Órgano Fiscalizador nombradas en la estructura de Tercer Grado, de conformidad al artículo 50 del Reglamento de la Ley del Sector Social de la Economía.
- d) Certificación de Punto de Acta acreditando la elección de Junta Directiva y Órgano Fiscalizador debidamente firmada por el Secretario(a) que incluya la lista de participación de cada Organización, de conformidad al artículo 50 del Reglamento de la Ley del Sector Social de la Economía, la cual deberá contener: Nombre de la Organización, Nombre de representante legal acreditado, N° Identidad, Firma o Huella.
- e) Presentar Declaración Jurada donde se le dé cumplimiento a los Estatutos mismos que establecen que para ser miembro de la Junta Directiva no podrá ser conyugue o pariente entre sí con miembros del órgano de Fiscalización y con el Gerente dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

Nota:

- Las firmas de la Carta Poder (en caso de representación legal), certificación de Punto de Acta y Declaración Jurada podrán ser autenticadas en un mismo Certificado de Autenticidad.
- De conformidad al decreto 17-2010 de la Ley de Fortalecimiento de los Ingresos, Equidad Social y Racionalización del Gasto, se deberá cancelar a la Tesorería General de la República, recibo TGR1 por un valor de L.200.00, para la emisión de constancia de Registro de Cuerpos Directivos por la Oficina ODS.

7.-Requisitos para incorporación y registro de nuevos asociados de una organización o empresa del sector social de la economía

PRIMER GRADO

Presentar solicitud de incorporación y registro de nuevos asociados en la Ventanilla de la Secretaría General del Servicio de Emprendimiento y Pequeños Negocios SENPRENDE, adjuntando los siguientes documentos:

- a) Certificación de Punto de Acta acreditando la aprobación de incorporación del nuevo asociado debidamente firmada por el Secretario(a).
- b) Copia de Identidad del nuevo asociado, como Anexo.

SEGUNDO Y TERCER GRADO

Presentar solicitud de incorporación y registro de nuevos asociados en la Ventanilla de la Secretaría General del Servicio de Emprendimiento y Pequeños Negocios, adjuntando los siguientes documentos:

- a) Certificación de Punto de Acta acreditando la aprobación de incorporación de nueva organización o empresa asociada debidamente firmada por el Secretario(a).
- b) Copia de Personería Jurídica de la Organización o Empresa incorporada.
- c) Copia de constancia de registro de Junta Directiva y Órgano Fiscalizador vigente de la Organización o Empresa incorporada.

Nota: Las firmas de la Carta Poder (en caso de representación legal) y Certificación de Punto de Acta, podrán ser autenticadas en un mismo Certificado de Autenticidad.

8.- Requisitos para registro de reformas a estatutos de una organización o empresa del sector social de primer, segundo y tercer grado del sector social de la economía.

Presentar solicitud de registro de reforma de estatutos en la Ventanilla de la Secretaría General del Servicio Nacional de Emprendimiento y Pequeños Negocios SENPRENDE, adjuntando los siguientes documentos:

- a) Para Empresas de Primer Grado, Convocatoria formal de Asamblea General Extraordinaria girada a los asociados, la que deberá contener: propósito, lugar, fecha, hora y agenda a tratar. Para Organizaciones de Segundo y Tercer Grado, de conformidad al artículo 50 del Reglamento de la Ley del Sector Social de la Economía, Convocatoria formal de Asamblea General Extraordinaria girada a las Organizaciones o Empresas que las conformen.
- b) Para Organizaciones de Segundo y Tercer Grado, copia de Acreditación de nombramiento del representante legal de la Organización de conformidad al artículo 50 del Reglamento de la Ley del Sector Social de la Economía, participante en la Asamblea General Ordinaria.
- c) Certificación de Punto de Acta acreditando la aprobación de cambio de domicilio o denominación debidamente firmada por el Secretario(a), que incluya la lista de asociados para Organizaciones o Empresas de Primer Grado. Las Organizaciones Segundo y Tercer grado deberán acreditar lista de las Organizaciones o Empresas participantes en la Asamblea General Extraordinaria de conformidad al artículo 50 del Reglamento de la Ley del Sector Social de la Economía, la cual deberá contener: Para **Primer Grado**: Nombre del asociado, N° Identidad, Firma o Huella. Para **Segundo y Tercer Grado**: Nombre de la Organización o Empresa, nombre de representante legal, N° Identidad, Firma o Huella.

Nota:

- Las firmas de la Carta Poder (en caso de representación legal) y Certificación de Punto de Acta, podrán ser autenticadas en un mismo Certificado de Autenticidad.
- De conformidad al decreto 17-2010 de la Ley de Fortalecimiento de los Ingresos, Equidad Social y Racionalización del Gasto, se deberá cancelar a la Tesorería General de la República, recibo TGR1 por un valor de L.200.00, para la emisión de la Certificación respectiva.

9.- Formato para solicitud de Constitución de Empresas Mercantiles

1. Datos Generales de la Empresa

Número de Empleados:	
Denominación o Razón:	
Nombre Comercial:	
Numero de casa:	
Correo electrónico de la Empresa:	
Celular de la Empresa:	
Teléfono de la Empresa:	
Municipio:	
Finalidad primaria de la Empresa:	
Describir con mayor detalle la actividad a desarrollar:	
Capital e Inicio de actividades	
Proyección de ventas anuales:	
Tipo de Capital: 1. Fija	
2. Variable	
Capital Mínimo:	
Capital Máximo:	
Porcentaje de reserva anual sobre utilidad neta: 5% hasta 15%	
Tipo de Sociedad Mercantil:	
Correo electrónico:	
Teléfono Celular:	
Profesión u Oficio:	
Estado Civil:	

Dirección domiciliaria:	
Porcentaje socio:	
Nombre del Gerente General de la Sociedad:	

2. Datos de los Socios

3. Fotografía de Documentos requerida para la Legalización o Constitución de Empresas **
Colocar Fotografías dentro de cuadro

- Tarjeta de identidad (Revés y Derecho)

--

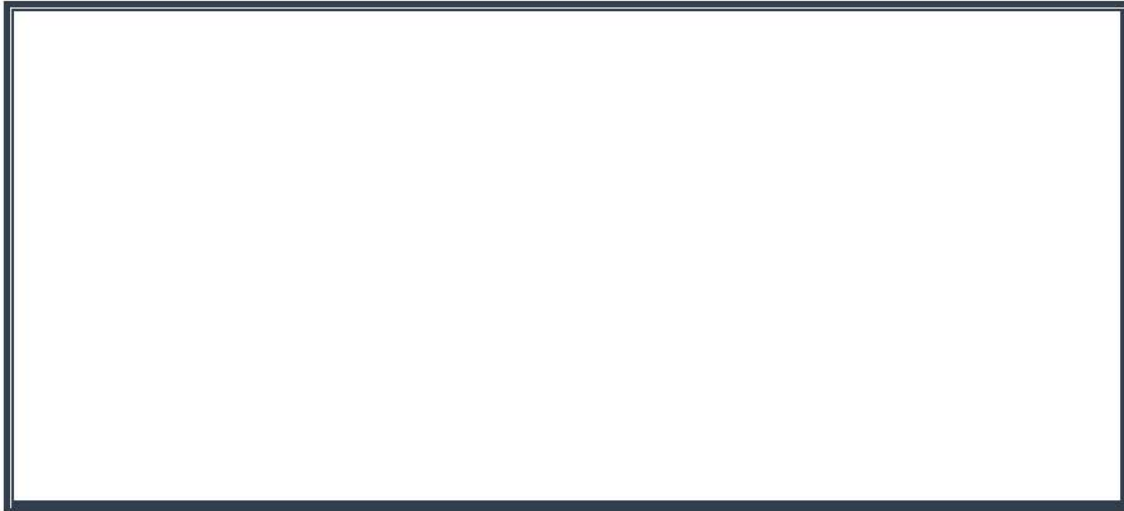
- RTN Personal

--

- Correo Electrónico

--

- Recibo Publico de la ENEE (Que se note con claridad Dirección Domicilio y Clave)



10.- Unidad de Formalización de Negocios Mercantiles SENPRENDE

Requisitos para Constitución mediante plataforma Mi Empresa en Línea

1. Correo Electrónico personal y empresarial
2. Mayor de 21 años
3. Tarjeta de identidad por cada socio
4. RTN Personal por cada Socio
5. Recibo Publico (de Preferencia de la ENEE)
6. Tipo de Sociedad: Sociedad de Responsabilidad Limitada, Comerciante Individual o Sociedad Anónima
7. Nombre de la Empresa
8. Actividad Económica
9. Proyección de ventas anuales
10. Tipo de capital
11. Porcentaje de Reserva anual sobre la utilidad neta

Proceso de Adhesión de la Ley de Apoyo a la MIPYME Ley 145-2018

Requisito para las Empresas Constituidas antes del 28 de noviembre de 2018:

1. Escritura Publica
2. RTN Empresarial
3. Constancia de comparación de planilla autorizada por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social presentar: planilla 28 de septiembre 2018 y una planilla actual donde refleje el aumento del 30% laboral.
4. Recibo Publico
5. Identidad de cada Socio
6. RTN personal de cada Socio
7. No tener Ingresos brutos anuales mayores a cinco millones (L. 5,000,000) de lempiras en el ejercicio fiscal anterior.

Requisitos para la Empresas constituidas después del 28 de noviembre 2018

1. Por medio de Manifiesto adherido a la escritura pública de la empresa en el momento de constitución.
2. No tener Ingresos brutos anuales mayores a cinco millones (L. 5,000,000) de lempiras en el ejercicio fiscal anterior.

11.- Requisitos para Registro y Emisión de Constancia de Registro MIPYME.

1. Solicitud de Inscripción y emisión de constancia a nombre del Servicio Nacional De Emprendimiento Y Pequeños Negocios SENPRENDE.
2. Traer copia del recibo TGR1*, el cual se paga en cualquier banco por (L 200.00) CASILLA 12121 Emisión de Constancias. (Pago cargarse a la Secretaria de Desarrollo Económico)
3. Copia de Escritura o Personería Jurídica de la empresa.
4. Fotocopia de RTN de la empresa
5. Fotocopia de Tarjeta de Identidad del Representante Legal.
6. Carta Poder en caso de ser presentado por el Apoderado legal de la empresa.
7. Permiso de Operación.

**** Esta Información tiene que ser presentada en las oficinas de Secretaria General de SENPRENDE



12.- Formato de Solicitud

FORMATO DE SOLICITUD

(MEMBRETE DE LA EMPRESA)

SE SOLICITA CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN COMO MIEMBROS DE LA MIPYME AL SERVICIO NACIONAL DE EMPRENDIMIENTO Y PEQUEÑOS NEGOCIOS

ING. LUIS FERNANDO COLINDRES

Ministro Director del Servicio Nacional de Emprendimiento y Pequeños Negocios

SENPRENDE

Su Despacho

Yo, _____, mayor de edad, con tarjeta de Identidad No. _____ Y de este domicilio, con todo respeto comparezco ante usted en mi calidad de propietario (a) y representante legal de la Empresa _____, mi empresa se dedica a la actividad de: _____ y a la fecha cuenta con _____ empleados y por este medio solicito sea inscrita en el registro de MIPYME del Servicio Nacional de Emprendimiento y Pequeños Negocios.

Por ser una Empresa (Tipo) _____ necesita se le extienda la constancia respectiva sobre dicha inscripción para la realización de trámites varios a efectuar.

Al Ministro Director pido: Admitir la presente solicitud, darle el trámite de ley correspondiente y en definitiva resolver conforme a derecho

Lugar y fecha

Firma y Sello del Gerente de la Empresa



13.- Formato de Declaración Jurada

DECLARACION JURADA

Yo, _____, mayor de edad, con tarjeta de identidad número _____, con domicilio personal en _____, con número telefónico _____, y correo electrónico _____; en mi condición de representante de la (EMPRESA) _____

Por este acto acreditando la existencia de la empresa que represento con su respectivo documento de constitución, así como la condición en que comparezco, con las fotocopias de los documentos donde consta tales extremos; HAGO DECLARACIÓN JURADA de que la información proporcionada para dicha inscripción es fidedigna y me hago responsable directamente por cualquier información falsa proporcionada en dicha solicitud, En fe de lo cual, firmo para constancia la presente DECLARACIÓN JURADA, en la ciudad de _____, a los _____, del año dos mil veinte.

FIRMA DE DECLARANTE

Anexo V.- Oferta de Servicios Financieros

Ruta de proceso: Vinculación de Clientes a Instituciones Financieras desde SENPRENDE

1. Información General de Acceso a Crédito (CONFIANZA SA-FGR y BANHPROVI)

1.1 INFORMACIÓN GENERAL

Existen 2 instituciones que actualmente prestan acceso:

- a. CONFIANZA SA-FGR (regulada por CNBS)
 - b. BANHPROVI 8.7 (instrumento que nace con la emergencia COVID 19 en BANHPROVI)
- La metodología de ambos es la misma
 - Lo que varía es el porcentaje de cobertura

1.2 MECANISMO DE FUNCIONAMIENTO

- Funcionan como SEGUNDO PISO, significa que no otorgan apoyo directamente sino a través de terceros.
- CONFIANZA lo hace a través de sus socios aportantes del sistema regulado y no regulado
- BANHPROVI lo hace a través de sus intermediarios certificados como tal (bancos, algunas cooperativas, financieras)

1.3 PROCEDIMIENTO

- CLIENTE LLEGA A IFI (Institución Financiera)
- PRESENTA SOLICITUD DE APOYO FINANCIERO A IFI.
- SI a la IFI le parece el proyecto de financiamiento,
- Analiza la garantía que el cliente ofrece
- Si no llega a cubrir el 100% de la garantía solicitada,
- Solicita a CONFIANZA la cobertura de HASTA el 50% de esta garantía (en el caso del 8.7 de BANHPROVI, es HASTA 70%) por lo que CONFIANZA emite el certificado A FAVOR DE LA IFI y con eso la IFI le da el crédito al cliente.

1.4 FACTORES CLAVE DE ESTE ESQUEMA:

- La IFI debe aprobar el proyecto de financiamiento
- El cliente debe poder aportar 30% o 50% de la garantía dependiendo del rubro a financiar.
- Las instituciones financieras (IFI's) se reservan el derecho de trabajar o no con clientes, aun y cuando el proyecto sea totalmente viable.

EJEMPLO:

- a. Cliente presenta proyecto de 1 millón de lempiras a un banco
 - b. Banco analiza y determina que el proyecto es totalmente factible x su rentabilidad y seguridad de inversión.
 - c. Banco luego solicita a cliente garantía por el millón de lempiras que solicita
 - d. Cliente explica que solo tiene garantías por 500 mil lempiras (tradicionalmente aquí...o le daban solo 500 mil, o denegaban el crédito)
 - e. Banco, procede a presentar a CONFIANZA SA-FGR, solicitud de cobertura de garantía por los 500 mil que le faltan al cliente.
 - f. CONFIANZA emite un certificado a FAVOR DEL BANCO, garantizándole a este los 500 mil que NO ESTAN CUBIERTOS X EL CLIENTE
 - g. Banco procede a desembolsarle el millón de lempiras al cliente
5. Modelos relación o intervención con la banca pública y privada, programas de Gobierno, Cooperativas, CRAC y OPDF.
- a. Creación mesas de trabajo conjuntas para definir necesidades, soluciones sistemáticas y específicas de acuerdo con las necesidades de cada actor; así como productos adecuados para cada cliente.
6. Se recomienda que se desarrollen modelos de financiamiento (ej. Inversionistas ángel, Fondo Emprender).
- a. Se incluirán en la agenda estratégica de la Sub Dirección Financiera a medida que se vayan definiendo más claramente las necesidades del mercado

Banco Hondureño para la Producción y la Vivienda (BANHPROVI)

Institución de crédito de segundo piso, desconcentrada del Banco Central de Honduras, de servicio público, de duración indefinida, con personalidad jurídica y patrimonio propio e independencia administrativa, presupuestaria, técnica y financiera. Su principal objetivo es promover el crecimiento de los sectores productivos mediante el financiamiento de corto, mediano y largo plazo en condiciones de mercado por medio de Instituciones Financieras IFs y como Banco de Primer Piso.

BANHPROVI tiene a disposición lo que se conoce como Microcrédito, el cual es una modalidad de financiamiento pensada para facilitar el acceso a financiación de proyectos productivos, construyendo, apoyando, y mejorando el buen desempeño de los mismos. Adicionalmente, BANHPROVI posee los siguientes productos financieros:

a.- Línea de Crédito Micro-empresarial: capital de trabajo

- Es un cupo o línea rotativa y continua para capital de trabajo de usos múltiples que se otorga hasta por el valor autorizado en la Política de Crédito de Microcrédito. La línea de crédito tiene una vigencia de (12) meses; hasta un plazo máximo de pago de (3) años.
- Se podrá ampliar la línea de crédito, basados en el récord crediticio por su puntualidad en los pagos.
- Garantía preferentemente hipotecaria, aunque no indispensable.
- Se podrá ampliar la línea basados en el récord crediticio

b.- Línea de Crédito Micro-empresarial: mujer capital de trabajo

- Es un cupo o línea rotativa y continua para capital de trabajo de usos múltiples que se otorga hasta por el valor autorizado en la Política de Crédito de Microcrédito. La línea de crédito tiene un plazo desde un (1) año, hasta un plazo máximo de pago de (3) años.
- Garantía preferentemente hipotecaria, aunque no indispensable.
- Se podrá ampliar la línea basados en el récord crediticio y en el tamaño de los clientes, menor plazo y mayor tasa a los más pequeños.

c.- Microcrédito de Oportunidad

- Es una operación puntual de crédito para capital de trabajo, que se otorga de forma paralela a los productos crediticios que ya tiene el cliente.
- La línea de crédito tiene un plazo desde un (1) año, hasta un plazo máximo de pago de (3) años.
- Los pagos son mensuales. Garantía preferentemente basada en la hipoteca existente, aunque no indispensable. Es un solo desembolso.

d.- Microcrédito Activo Fijo / Capital de Inversión

- Es un préstamo que debe usarse específicamente para la adquisición o renovación de activos fijos productivos como: maquinaria y equipos especiales de acuerdo con la actividad del Microempresario

Programa Presidencial Crédito Solidario

Es un Programa adscrito a SENPRENDE que busca promover la economía social. Facilitando crédito solidario con asistencia técnica a microempresarios que no han tenido acceso a préstamos en el sistema bancario tradicional. Crédito Solidario ofrece los siguientes productos financieros:

a. Crédito Escalonado

Es un producto donde el destino de los créditos es para capital de trabajo y de inversión. La tasa de interés es 1% mensual.

Requisitos:

- Formar grupo de dos personas como mínimo.
- Copia de identidad
- Copia de recibos de servicios públicos
- Croquis de vivienda y negocio

b. Crédito MIPYME

El destino del crédito podrá ser para capital de trabajo e inversión. El monto a otorgar será de acuerdo al plan de inversión, con una tasa de 1% mensual.

Requisitos:

- Llenar solicitud de crédito
- Plan de negocios/inversión
- Presentar fotocopia de identidad y RTN
- Croquis y dirección actualizada de negocio y vivienda
- Recibo de servicio público
- Fotografías del negocio
- Permiso o certificado de operación
- Garantías mixtas

c. Crédito Agrícola

Apoyo directo a empresas asociativas campesinas de producción, cooperativas agropecuarias, cajas rurales de ahorro y crédito, asociaciones de productores y productores independientes. El monto a otorgar será de acuerdo al plan de inversión, con una tasa de 1% de interés mensual.

Requisitos:

- Solicitud de crédito
- Fotocopia de identidad
- RTN
- Recibo de servicios públicos
- Fotocopia de escritura de propiedad
- Contrato de comercialización
- Plan de inversión
- Constancia extendida por SAG (asistencia técnica)

d. Cadenas Productivas

Crédito se les otorgará a los rubros de cría de cerdos, ganados y gallinas al 1% de interés mensual.

Requisitos:

- Solicitud de crédito
- Fotocopia de identidad
- RTN
- Recibo de servicios públicos

- Croquis de vivienda y área de producción
- Fotocopia de escritura de propiedad
- Contrato de comercialización
- Plan de inversión
- Constancia extendida por SAG (asistencia técnica)

e. Crédito Salud

Es un producto crediticio diseñado para fomentar iniciativas empresariales de servicios de salud, impulsando las zonas periféricas de los diferentes municipios de Honduras.

Requisitos:

- Solicitud de crédito
- Fotocopia de identidad y RTN
- Fotocopia de carné de colegiación
- Plan de negocio
- Plan de inversión con sus respectivas cotizaciones de equipo e insumos por adquirir
- Croquis y dirección actualizada de vivienda
- Recibo de servicio público de hasta dos meses que permita identificar la dirección del beneficiario
- Carta de intención de alquiler del local o copia del contrato donde operará la clínica
- Presentar licencia sanitaria
- Fotocopia de la escritura de constitución de la sociedad o de comerciante individual
- Declaración jurada formato ARSA, autenticada
- Recibo de pago por los servicios de licencia sanitaria

Anexo VI.- Estructura base para la creación de Instrumentos de Colaboración con Instituciones del Ecosistema.

¿Qué elementos mínimos debe contener un convenio o contrato?

De acuerdo a los estándares generales las cláusulas esenciales de un convenio o contrato son las siguientes:

- Identificación de las partes.
- Consideraciones que deberán contener como mínimo las justificaciones, la justificación, normativa de las competencias.
- Objeto del Convenio o Contrato.
- Compromisos y obligaciones, que según la naturaleza del convenio o contrato pueden ser específicos o generales.
- Valor y forma de pagos, si hay lugar a ello.
- Plazo, ya sea en años, meses o días.
- Propiedad intelectual, física, derechos de autor o de otro tipo que se pueda generar
- Modalidad o forma de ejecución
- Clara declaratoria de Inexistencia de relación laboral
- Cláusula de indemnidad
- Prohibición o condiciones para la cesión y condiciones para la terminación o la Modificación
- Solución de controversias
- Dependencia responsable de la ejecución
- Otras que sean propias de los contratos o convenios a firmar