



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.

Presentación del Manual de Servicio al Cliente de SENPRENDE

Nombre del Facilitador: XXXXXX

**Esta presentación ha sido preparada con la contribución de la Unión Europea. Los
conceptos vertidos corresponden exclusivamente a su autor y no representan
necesariamente el punto de vista de la Unión Europea.**





Presentación de los Participantes

- Bienvenida.
- Presentación de los participantes:
 - Nombre
 - Unidad a la que Pertenece
 - ¿En dos palabras que servicio al cliente entrega?





Objetivo del Taller

Al final del Taller los participantes:

- Conocerán la existencia del Manual de Servicio al Cliente de SENPRENDE
- Conocerán su localización en la plataforma
- Estarán familiarizados con las partes que componen el Manual y uso del mismo.





Introducción al Manual

- El Manual es un instrumento estratégico que sirve para que las Instituciones vinculadas a SENPRENDE comprendan el alcance de las acciones que se desarrollan en la institución.
- Es un documento que describe los procesos vinculados a las áreas de atención al cliente/ usuario y expone en una secuencia ordenada las principales operaciones que realiza el personal de las áreas involucradas.





Antecedentes

- El Servicio Nacional de Emprendimiento y de Pequeños Negocios (SENPRENDE), Fue creado mediante DECRETO EJECUTIVO NÚMERO PCM-034-2019 del 5 de julio del 2019
- Este Manual es el resultado de la 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) EuropeAid/140144/DH/SER/HN, celebrado entre SENPRENDE y EUROEMPLEO/ UE,



Ejes Estratégicos

- **Eje de Formalización Empresarial:** Facilitación del proceso de legalización del sector informal.
- **Eje de Asistencia Técnica:** Fortalecimiento de la productividad y competitividad de las MIPYMES y empresas del SSE.
- **Eje de Asistencia Financiera:** Viabilizar el acceso a crédito e inclusión financiera de la MIPYME y Empresas de SSE, a través de educación financiera y creación de planes financieros.





EUROEMPLEO

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

Ejes Estratégicos

- **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, innovadores, confiables y transparentes, generando así, propuestas de valor agregado para desarrollo económico sostenible del país.



Ejes Estratégicos

- **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.





Ejes Estratégicos

- **Objetivos Estratégicos:**

Potenciar el desarrollo económico sostenible del país, mediante la generación de oportunidades de emprendimientos, empleos, acceso a mercados y producción con valor agregado.





Objetivo General del Manual

- El objetivo principal es 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





Objetivos Específicos del Manual

- Promover los servicios que SENPRENDE ofrece a los Emprendedores, MIPYMES, 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 y otros interesados.
- 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.





EUROEMPLEO

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

Ejes Estratégicos

- **Población Meta:**
 - Emprendedores
 - MIPYME's: Micro, Pequeñas y Medianas Empresas
 - Sector Social de la Economía: Empresas y organizaciones formados por trabajadores que optan por la propiedad social
 - Sectores Vulnerables: Adultos mayores, indígenas, afro-descendientes, mujeres, menores, migrantes, personas discapacitadas y comunidad LGTBI.





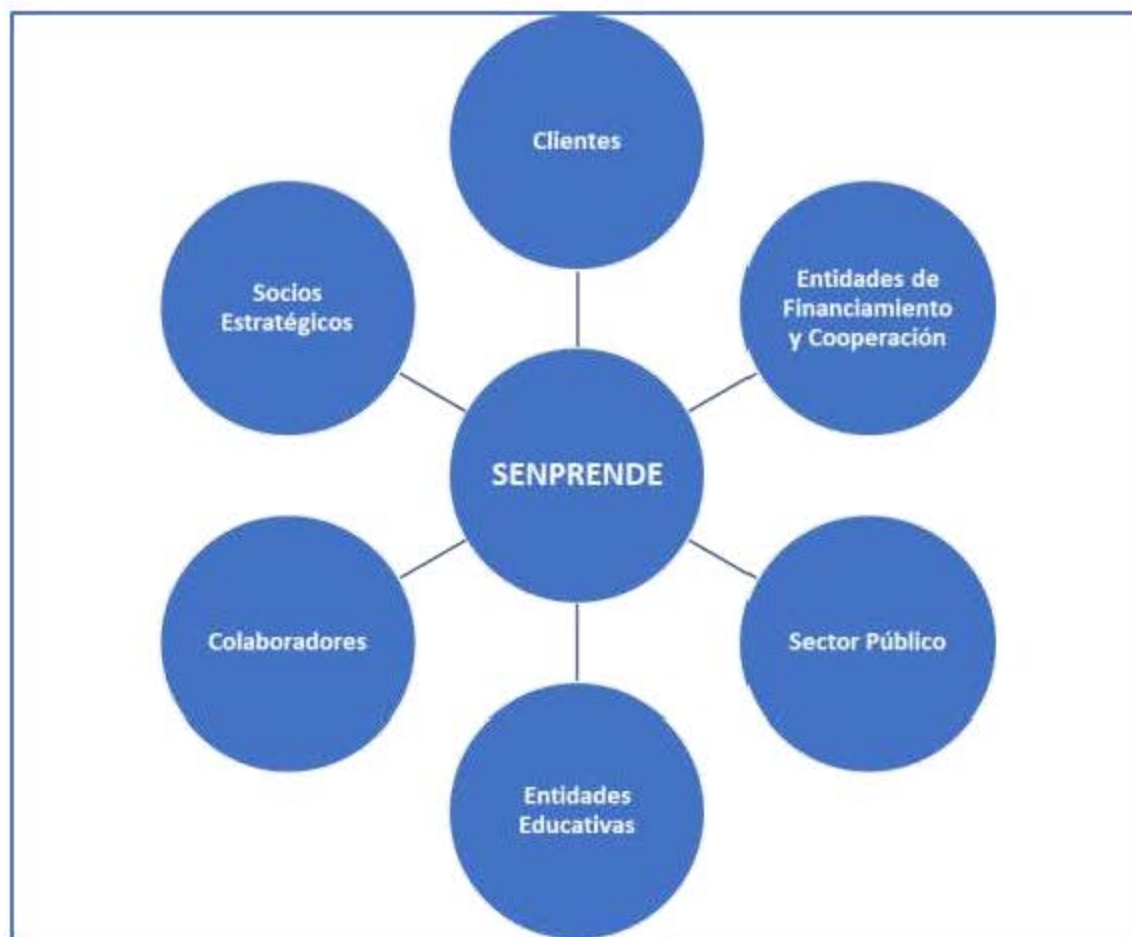
SECRETARÍA DE TRABAJO Y
SEGURIDAD SOCIAL



EUROEMPLEO

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

Actores Vinculados al Ecosistema de las MIPYME's (Grupos de Interés).





Políticas de SENPRENDE en el SAC

- **Antes de la prestación del Servicio:** Los colaboradores se comprometen a conocer todos los servicios ofrecidos, a facilitar los horarios de atención p/brindar información clara, completa y oportuna
- **Durante la Prestación del Servicio:** Los colaboradores identificarán las necesidades de los usuarios para brindar la asesoría y documentación necesaria para tramites. Asimismo dará seguimiento e informara oportunamente de los avances de los tramites.
- **Posterior a la prestación de Servicio:** Dar seguimiento a los servicios prestados, medir el % de satisfacción SAC, dar seguimiento a quejas y sugerencias, crear bases estadísticas para informes.

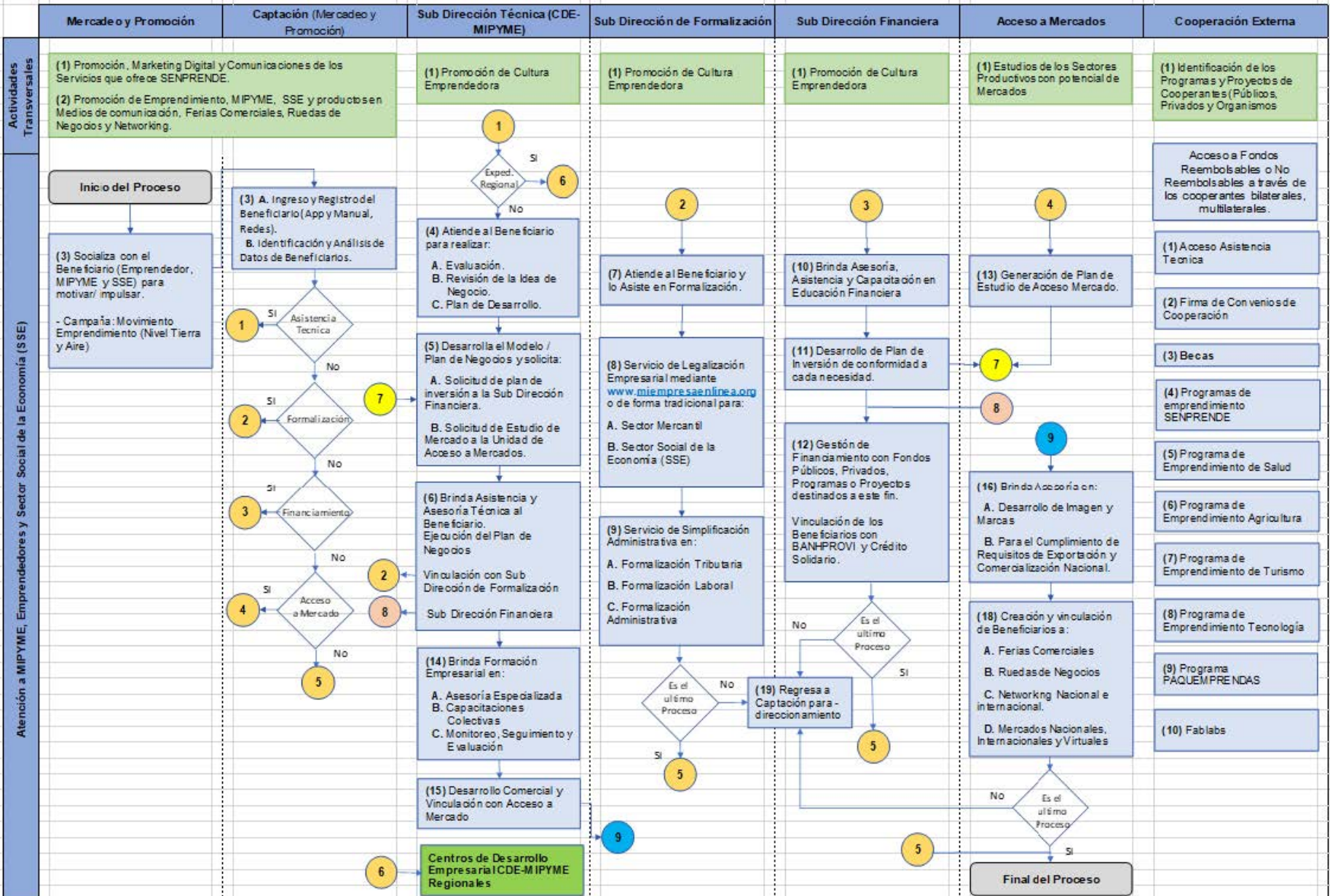




Estructura Organizacional de SAC

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





	Mercadeo y Promoción	Captación (Mercadeo y Promoción)	Sub Dirección Técnica (CDE-MIPYME)	Sub Dirección de Formalización	Sub Dirección Financiera	Acceso a Mercados	Cooperación Externa
--	-----------------------------	---	---	---------------------------------------	---------------------------------	--------------------------	----------------------------

Actividades Transversales

- (1) Promoción, Marketing Digital y Comunicaciones de los Servicios que ofrece SENPRENDE.
- (2) Promoción de Emprendimiento, MIPYME, SSE y productos en Medios de comunicación, Ferias Comerciales, Ruedas de Negocios y Networking.

Atención a MIPYME, Emprendedores y Sector Social de la Economía (SSE)



Mercadeo y Promoción	Captación (Mercadeo y Promoción)	Sub Dirección Técnica (CDE-MIPYME)	Sub Dirección de Formalización	Sub Dirección Financiera	Acceso a Mercados	Cooperación Externa
----------------------	----------------------------------	------------------------------------	--------------------------------	--------------------------	-------------------	---------------------

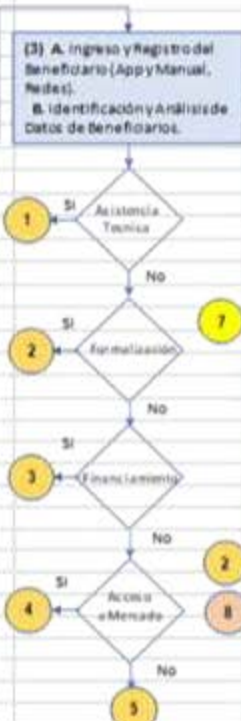
Actividades Transversales

(1) Promoción, Marketing Digital y Comunicaciones de los Servicios que ofrece SENPRENDE.
(2) Promoción de Emprendimiento, MIPYME, SSE y productos en Medios de comunicación, Ferias Comerciales, Ruedas de Negocios y Networking.

(1) Promoción de Cultura Emprendedora

Atención a MIPYME, Emprendedores y Sector Social de la Economía (SSE)

Inicio del Proceso
(3) Socializa con el Beneficiario (Emprendedor, MIPYME y SSE) para motivar/impulsar.
- Campaña Movimiento Emprendimiento (Nivel Tierra y Aire)



(3) **A.** Ingreso y registro del Beneficiario (App y Manual, Redes).
B. Identificación y análisis de datos de beneficiario.

(4) **A.** Atiende al Beneficiario para realizar:
A. Evaluación.
B. Revisión de la Idea de Negocio.
C. Plan de Desarrollo.

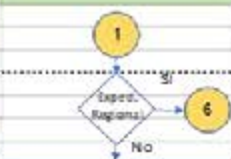
(5) **Desarrolla el Modelo/ Plan de Negocios y solicita:**
A. Solicitud de plan de inversión a la Sub Dirección Financiera.
B. Solicitud de Estudio de Mercado a la Unidad de Acceso a Mercados.

(6) **Brinda Asistencia y Asesoría Técnica al Beneficiario. Ejecución del Plan de Negocios**
Vinculación con Sub Dirección de Formalización
Sub Dirección Financiera

(14) **Brinda Formación Empresarial en:**
A. Asesoría Especializada
B. Capacitaciones Colectivas
C. Monitoreo, Seguimiento y Evaluación

(15) **Desarrollo Comercial Vinculación con Acceso a Mercado**

Centros de Desarrollo Empresarial CDE-MIPYME Regionales

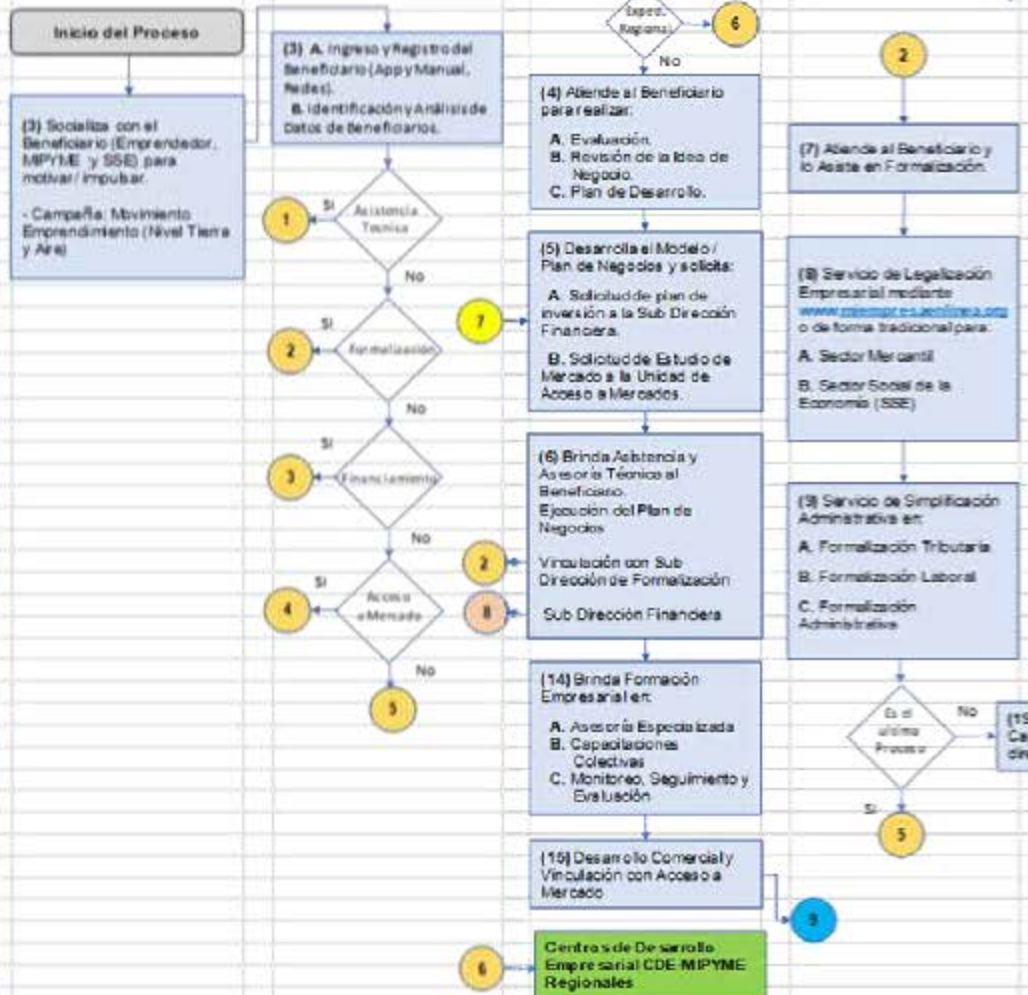


	Mercadeo y Promoción	Captación (Mercadeo y Promoción)	Sub Dirección Técnica (CDE-MIPYME)	Sub Dirección de Formalización	Sub Dirección Financiera	Acceso a Mercados	Cooperación Externa
--	----------------------	----------------------------------	------------------------------------	--------------------------------	--------------------------	-------------------	---------------------

Actividades Transversales

(1) Promoción, Marketing Digital y Comunicaciones de los Servicios que ofrece SENPRENDE.
 (2) Promoción de Emprendimiento, MIPYME, SSE y productos en Medios de comunicación, Ferias Comerciales, Ruedas de Negocios y Networking.

Atención a MIPYME, Emprendedores y Sector Social de la Economía (SSE)



(1) Promoción de Cultura Emprendedora
 (1) Promoción de Cultura Emprendedora

(1) Depend. Regionales
 (6)

(4) Atiende al Beneficiario para realizar:
 A. Evaluación.
 B. Revisión de la Idea de Negocio.
 C. Plan de Desarrollo.

(5) Desarrolla el Modelo/ Plan de Negocios y solicita:
 A. Solicitud de plan de inversión a la Sub Dirección Financiera.
 B. Solicitud de Estudio de Mercado a la Unidad de Acceso a Mercados.

(6) Brinda Asistencia y Asesoría Técnica al Beneficiario. Ejecución del Plan de Negocios.
 Vinculación con Sub Dirección de Formalización.
 Sub Dirección Financiera

(14) Brinda Formación Empresarial en:
 A. Asesoría Especializada
 B. Capacitaciones Colectivas
 C. Monitoreo, Seguimiento y Evaluación

(15) Desarrollo Comercial y Vinculación con Acceso a Mercado
 (6) Centros de Desarrollo Empresarial CDE MIPYME Regionales

(2) Atiende al Beneficiario y lo Asiste en Formalización.

(8) Servicio de Legalización Empresarial mediante www.compar.ecuadorica.org o de forma tradicional para:
 A. Sector Mercantil
 B. Sector Social de la Economía (SSE)

(9) Servicio de Simplificación Administrativa en:
 A. Formalización Tributaria
 B. Formalización Laboral
 C. Formalización Administrativa

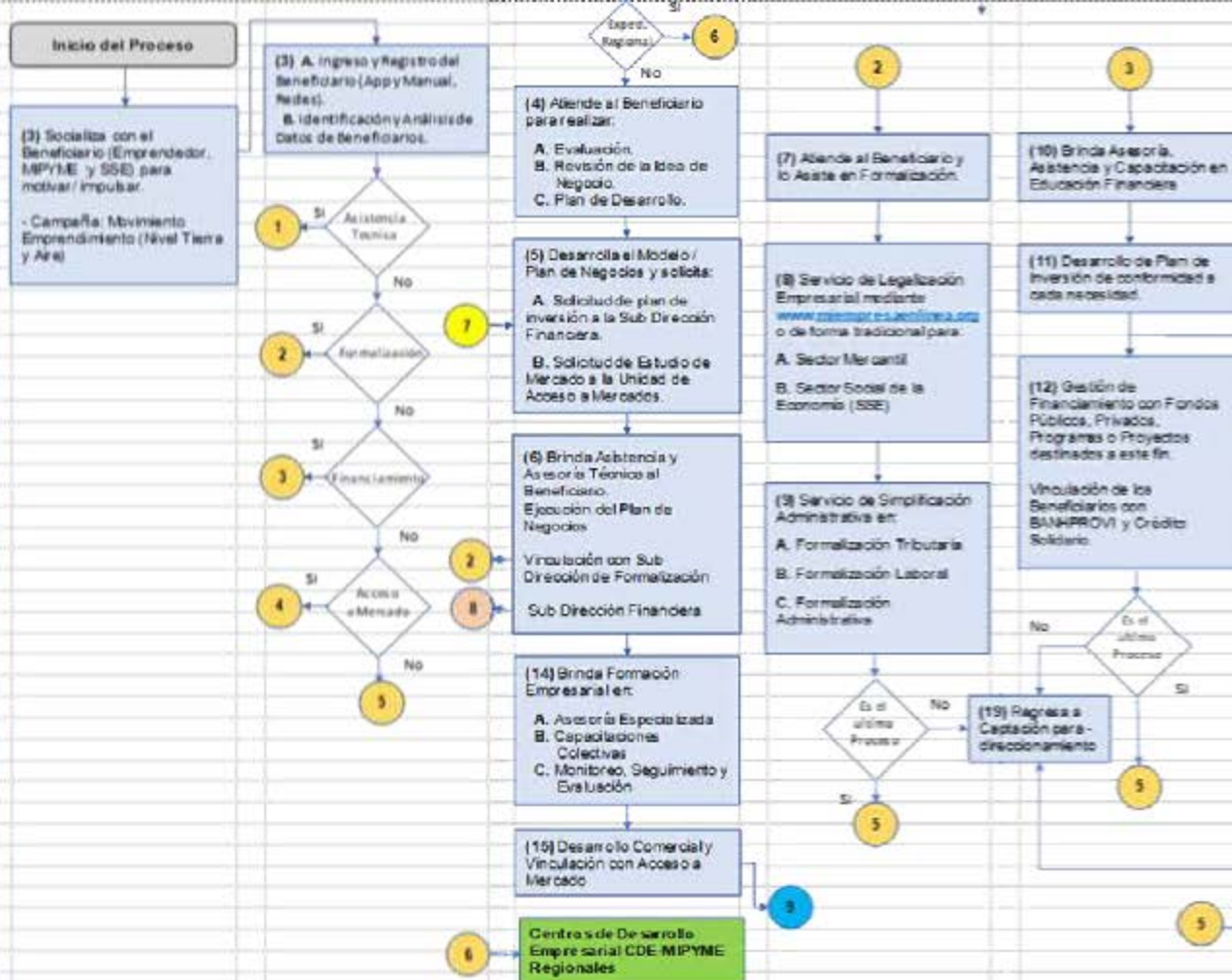
Es el último Proceso?
 Si --> (5)
 No --> (19) Cierre

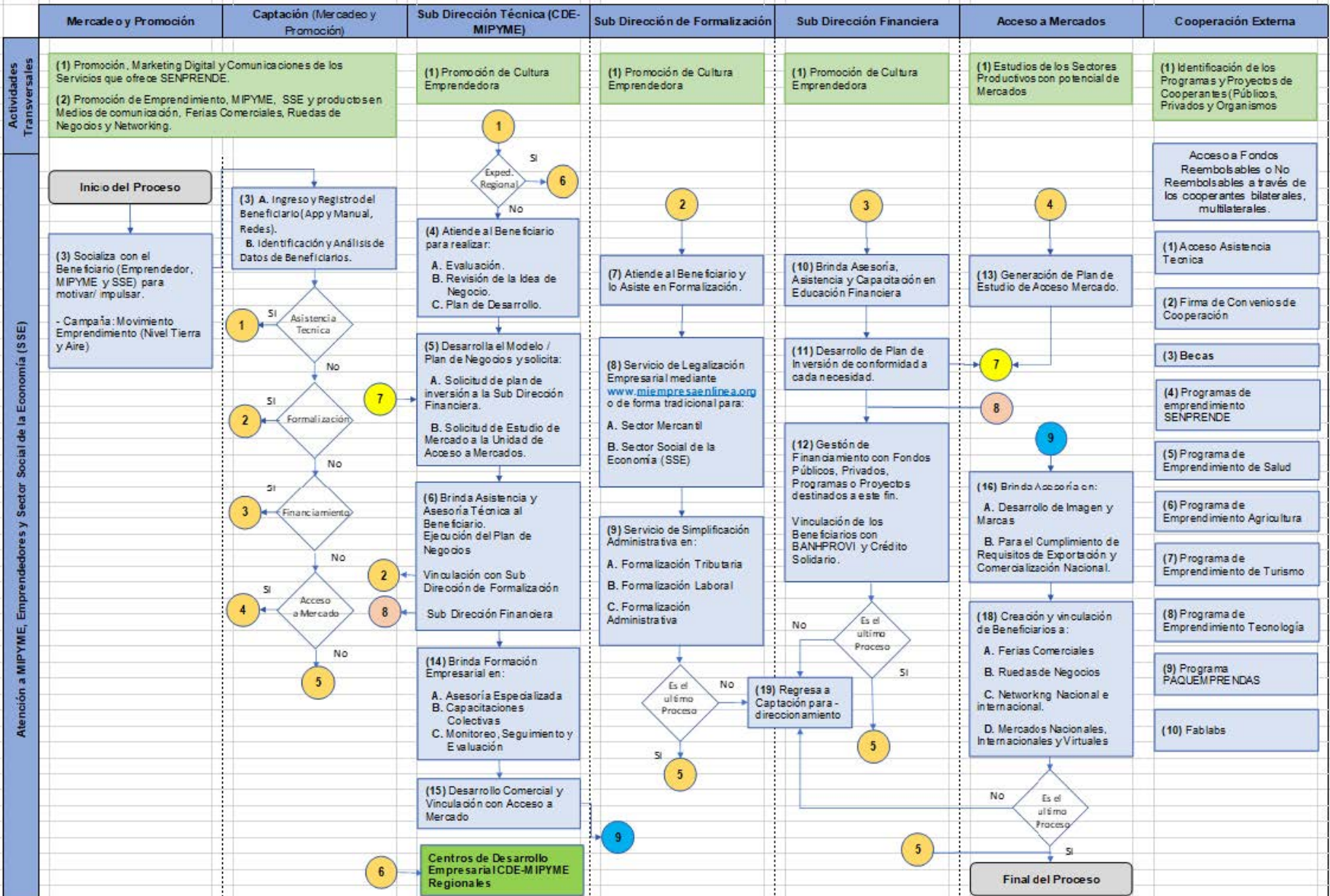
	Mercadeo y Promoción	Captación (Mercadeo y Promoción)	Sub Dirección Técnica (CDE-MIPYME)	Sub Dirección de Formalización	Sub Dirección Financiera	Acceso a Mercados	Cooperación Externa
--	-----------------------------	---	---	---------------------------------------	---------------------------------	--------------------------	----------------------------

Actividades Transversales

(1) Promoción, Marketing Digital y Comunicaciones de los Servicios que ofrece SENPRENDE. (2) Promoción de Emprendimiento, MIPYME, SSE y productos en Medios de comunicación, Ferias Comerciales, Ruedas de Negocios y Networking.	(1) Promoción de Cultura Emprendedores	(1) Promoción de Cultura Emprendedores	(1) Promoción de Cultura Emprendedores				
--	--	--	--	--	--	--	--

Atención a MIPYME, Emprendedores y Sector Social de la Economía (SSE)







¿Porque debemos aplicar este manual?

- **Conceptualización:** Hacer consciencia de la seriedad y compromiso, con que se deben ejecutar las responsabilidades y procesos de cada unidad.
- **Pertinencia:** Ha sido diseñado, pensando en las necesidades del segmento Objetivo de SENPRENDE.
- **Eficacia:** Se busca la máxima satisfacción posible a los usuarios, utilizando de manera óptima los recursos financieros, técnicos con que se cuenta.
- **Calidad de prestación de los servicios:** Al momento de brindar atención a los clientes de SENPRENDE.
- **Seguimiento, Monitoreo y Evaluación:** será un trabajo en conjunto y continuo con los integrantes del Comité de Atención al Cliente de SENPRENDE y la UPEG





Para Finalizar

- Se puede encontrar al final del Manual de Servicio al Cliente un Glosario con términos relativos al tema.
- Anexos: que son los diferentes formatos y listas de requerimientos para poder llevar a cabo el trabajo de Servicio al Cliente de forma efectiva.





★ ★ ★ ★ ★
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.

Gracias Por su Atención

Todos los Derechos Reservados de SENPRENDE



Empleo



Formación



Simplificación



Oportunidades



Productividad



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.

Estrategia Operativa de las Unidades de SENPRENDE Mercadeo Promoción y Captación

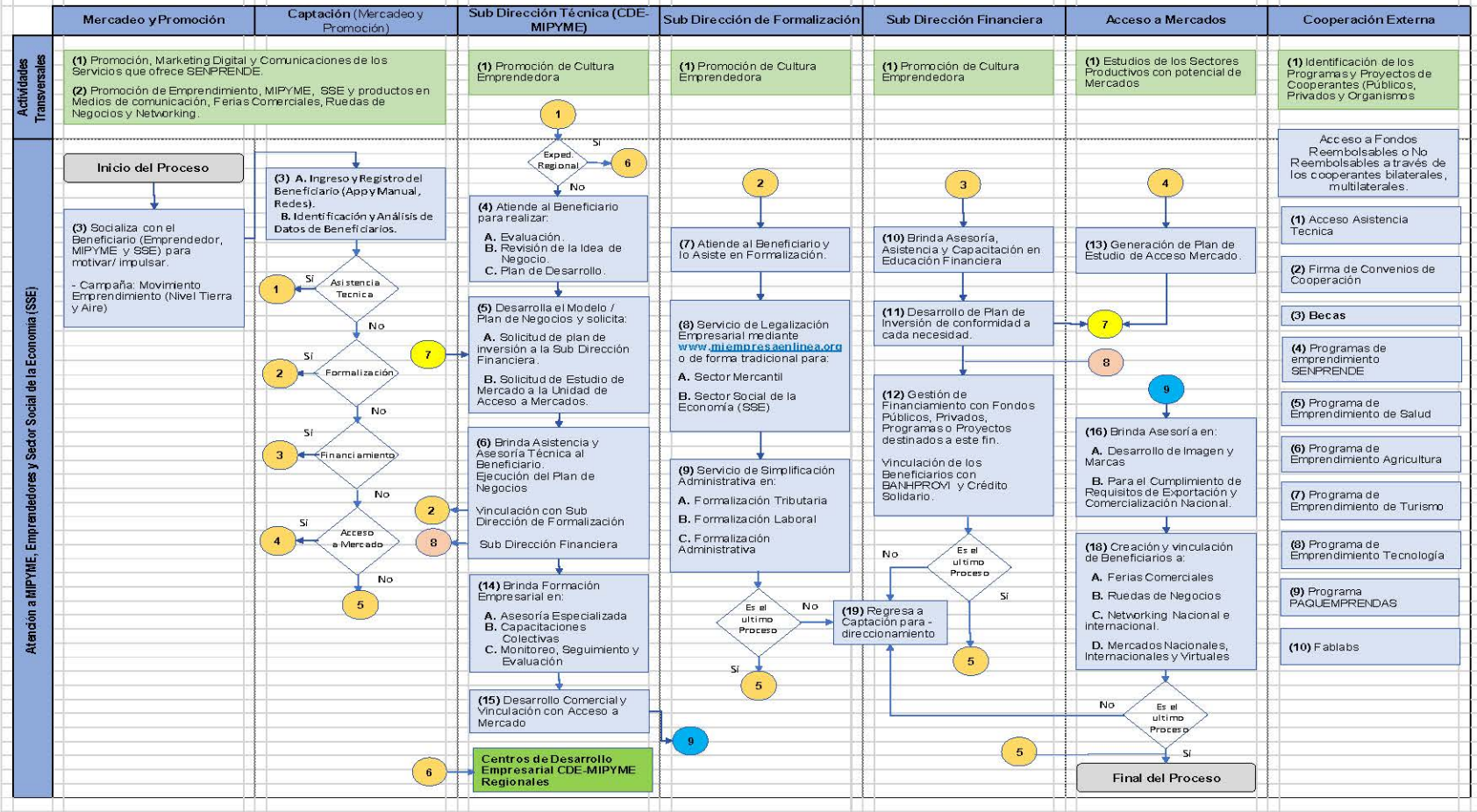
Nombre del Facilitador: XXXXXX

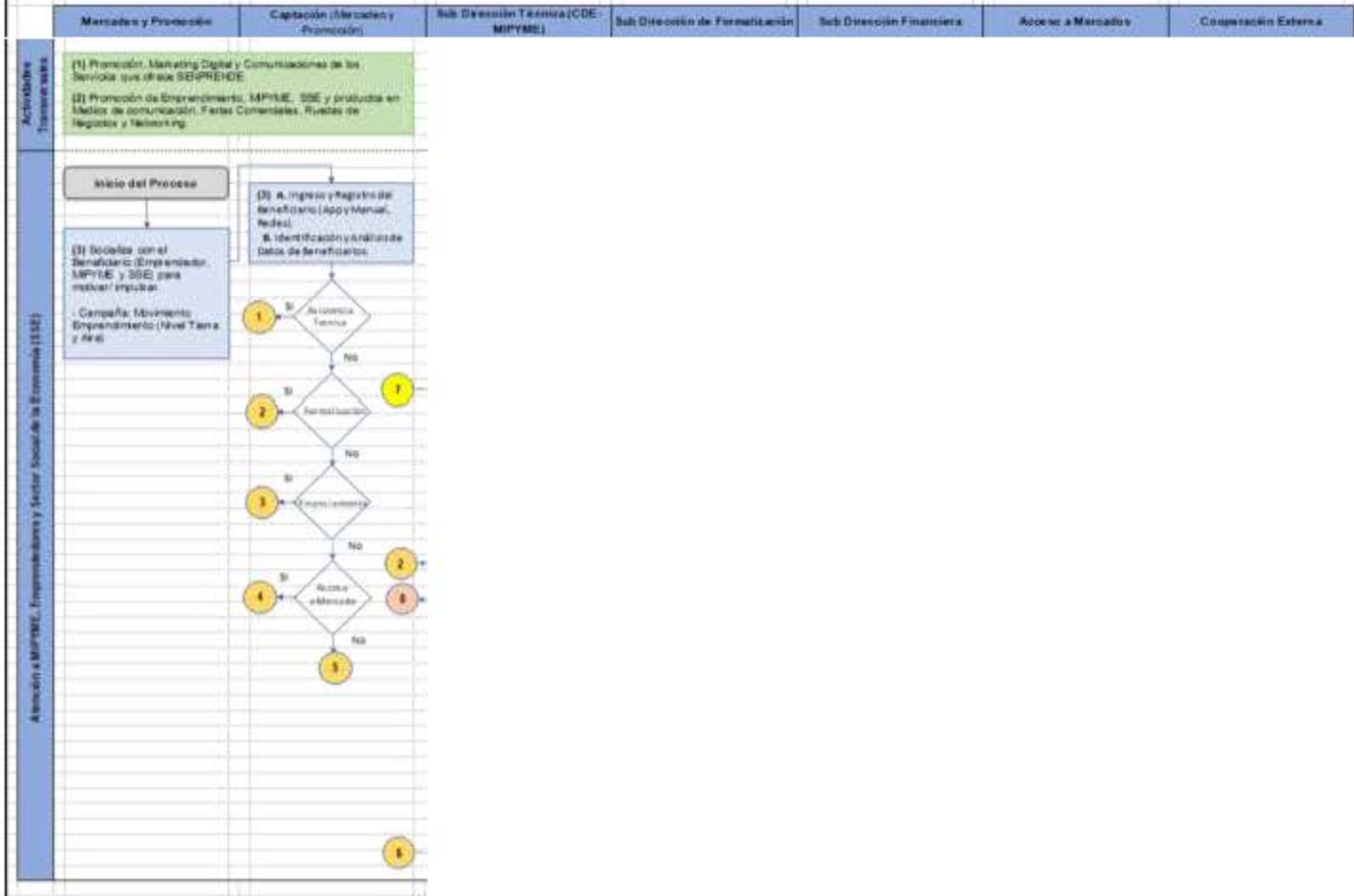
Esta presentación ha sido preparada con la contribución de la Unión Europea. Los conceptos vertidos corresponden exclusivamente a su autor y no representan necesariamente el punto de vista de la Unión Europea.





Servicio Nacional de Emprendimiento y Pequeños Negocios
FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN A EMPRENDEDORES MIPYME Y SSE
 Sub Direcciones, Unidades, Gerencias y Departamentos







EUROEMPLEO

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

Mercadeo y Promoción

- 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 S.ENPRENDE y es la unidad encargada de posicionar la imagen de la institución
- Encargada de Posicionar
 - **Promoción de SENPRENDE / Cultura Interna y atracción de emprendedores**
 - **Comunicación tradicional de SENPRENDE**
 - **Marketing Digital de SENPRENDE**
 - **Captación de SENPRENDE**



EUROEMPLEO

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

Mercadeo y Promoción

- **Objetivo General:** Posicionar SENPRENDE como la entidad de referencia para el emprendedor en el mercado nacional.
- **Objetivo Especifico:**
 - Promocionar los servicios de SENPRENDE
 - Comunicar las acciones, actividades, logros y oportunidades de SENPRENDE
 - Impulsar campañas de medio y digitales
 - Captar beneficiarios
- **Estrategia Técnica Operativa:** Desarrolla Eventos: Ferias, , congresos, capacitaciones, eventos sociales, de relaciones públicas, lanzamientos, alianzas, convenios, redes Sociales, Apps, Alianzas, Convenios entre otros.



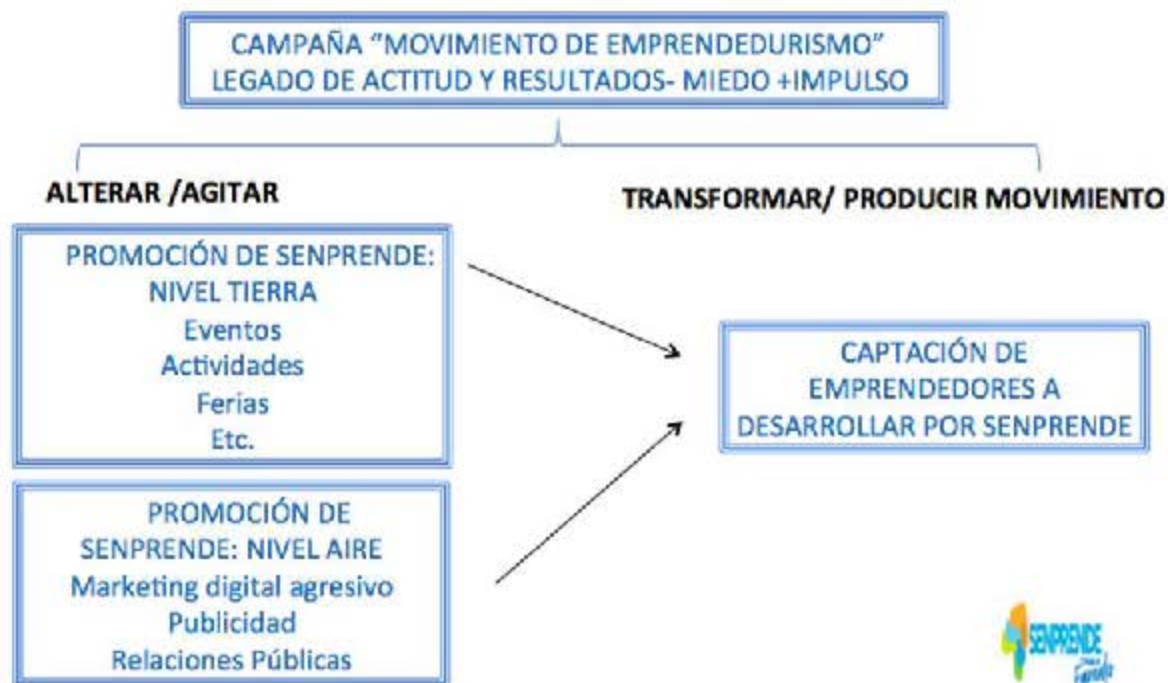
SECRETARÍA DE TRABAJO Y
SEGURIDAD SOCIAL



EUROEMPLEO

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

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



Cuya finalidad es la captación de beneficiarios





EUROEMPLEO

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

Captación

- 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
- **Objetivos:**
 - Recibir los interesados
 - Filtrar los interesados según su necesidad
 - Direccionar los interesados
- **Estrategia Operativa:** App EMPRENDEGUIA, call center y en eventos promocionales presenciales, redes sociales, formatos físicos



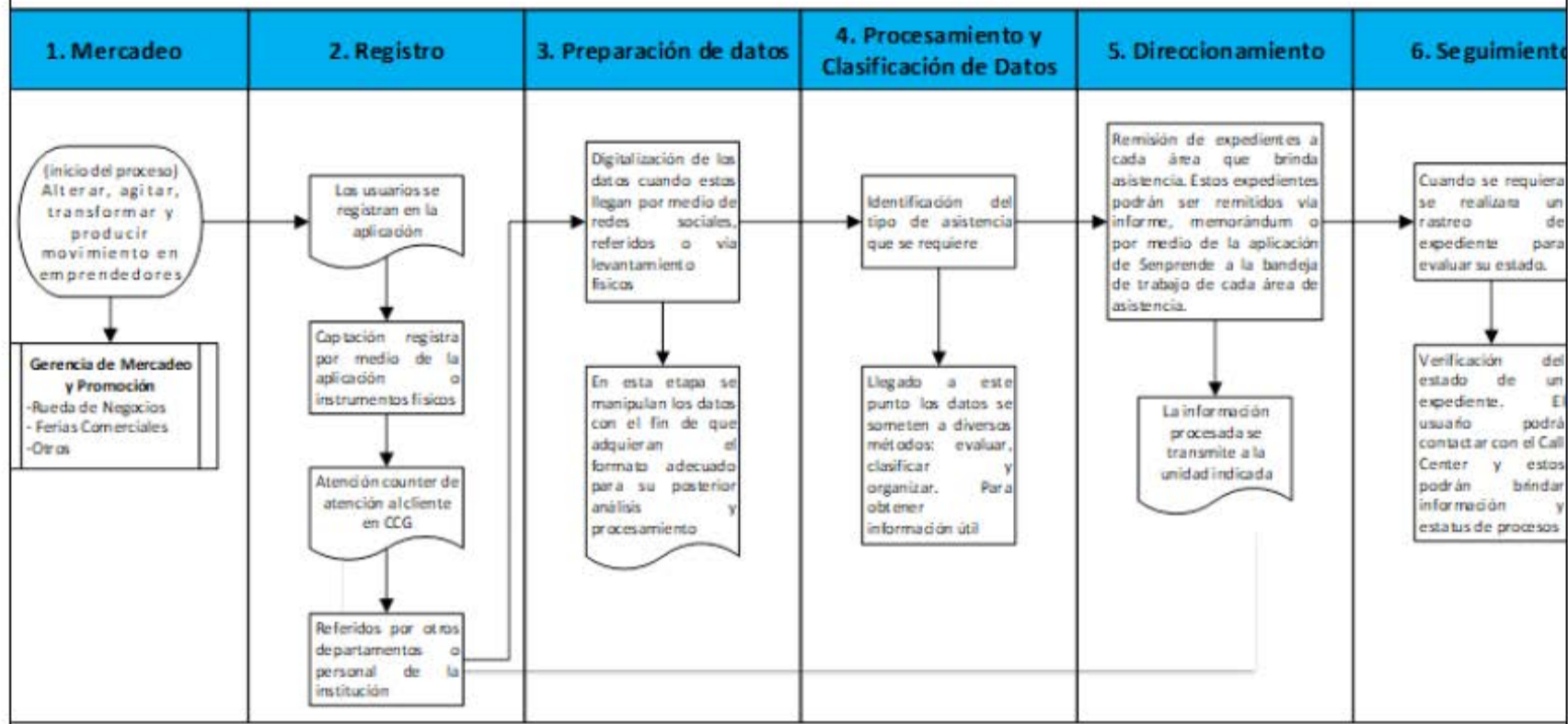
EUROEMPLEO

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

Captación y el Re-Direccionamiento del Emprendedor

1. Captación (Confidencialidad de datos, crea base del Emprendedor, verificación de datos y análisis de necesidades)
2. Asistencia técnica: realiza el estudio de mercado y factibilidad del Emprendimiento
3. Formalización: Si el emprendedor desea constituirse pasará a la SDiFormalización, donde llenara formatos y se le dará asistencia legal.
4. Financiamiento: llevará a cabo el plan de inversión y la vinculación del crédito con la institución financiera que corresponda.
5. Acceso a Mercados: Llevará a cabo el diseño de posicionamiento del producto del emprendedor en el mercado, para su comercialización, de la mano con Mercadeo.

Proceso Interno Mercadeo & Captación SENPRENDE





UNIÓN EUROPEA



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA 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.

Preguntas o Comentarios?

Esta presentación ha sido preparada con la contribución de la Unión Europea. Los conceptos vertidos corresponden exclusivamente a su autor y no representan necesariamente el punto de vista de la Unión Europea.



Empres



Formación



Simplificación



Oportunidades



Productividad



EUROEMPLEO

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

Gracias por su Atención





Estrategia Operativa de las Unidades de SENPRENDE Asistencia Técnica

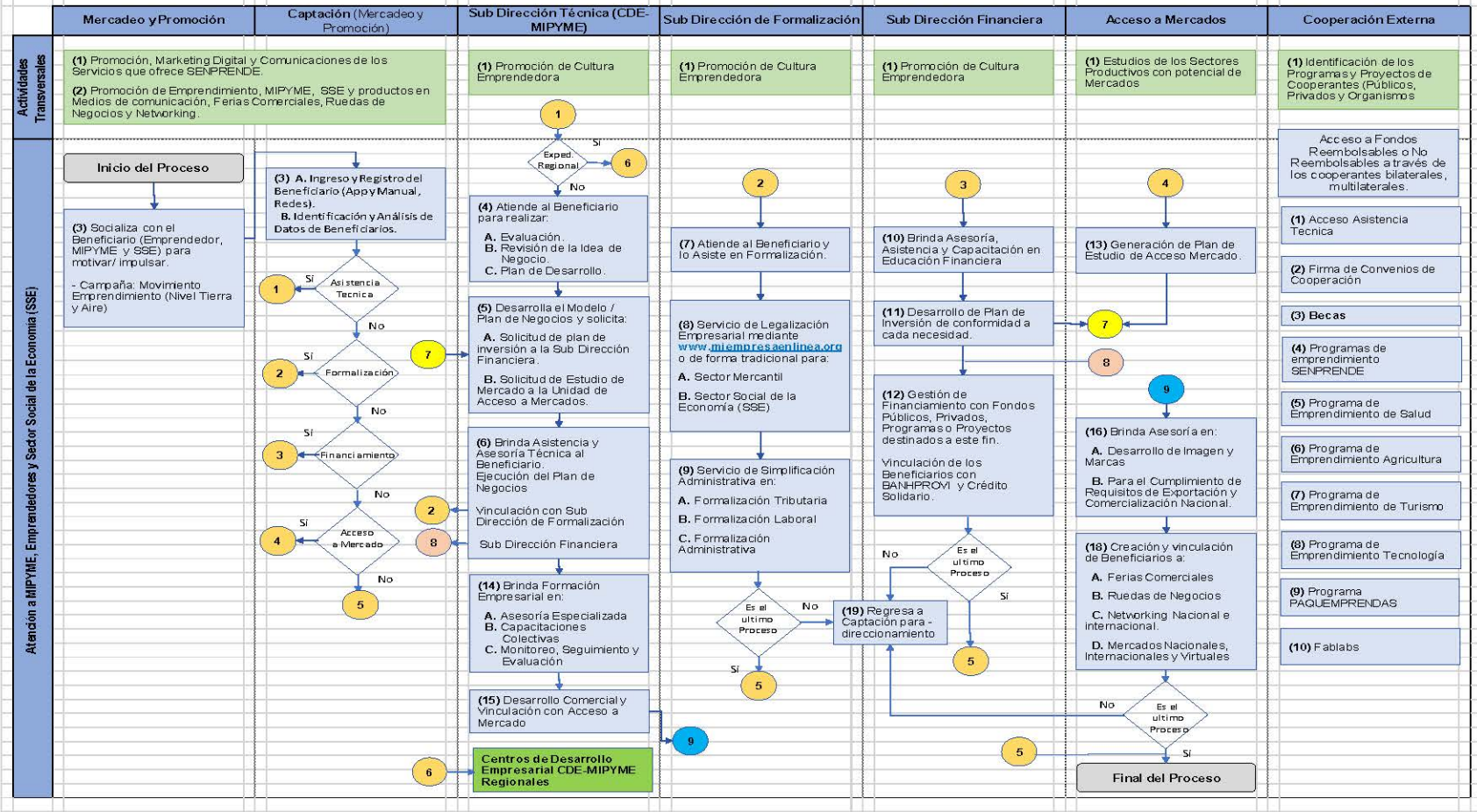
Nombre del Facilitador: XXXXXX

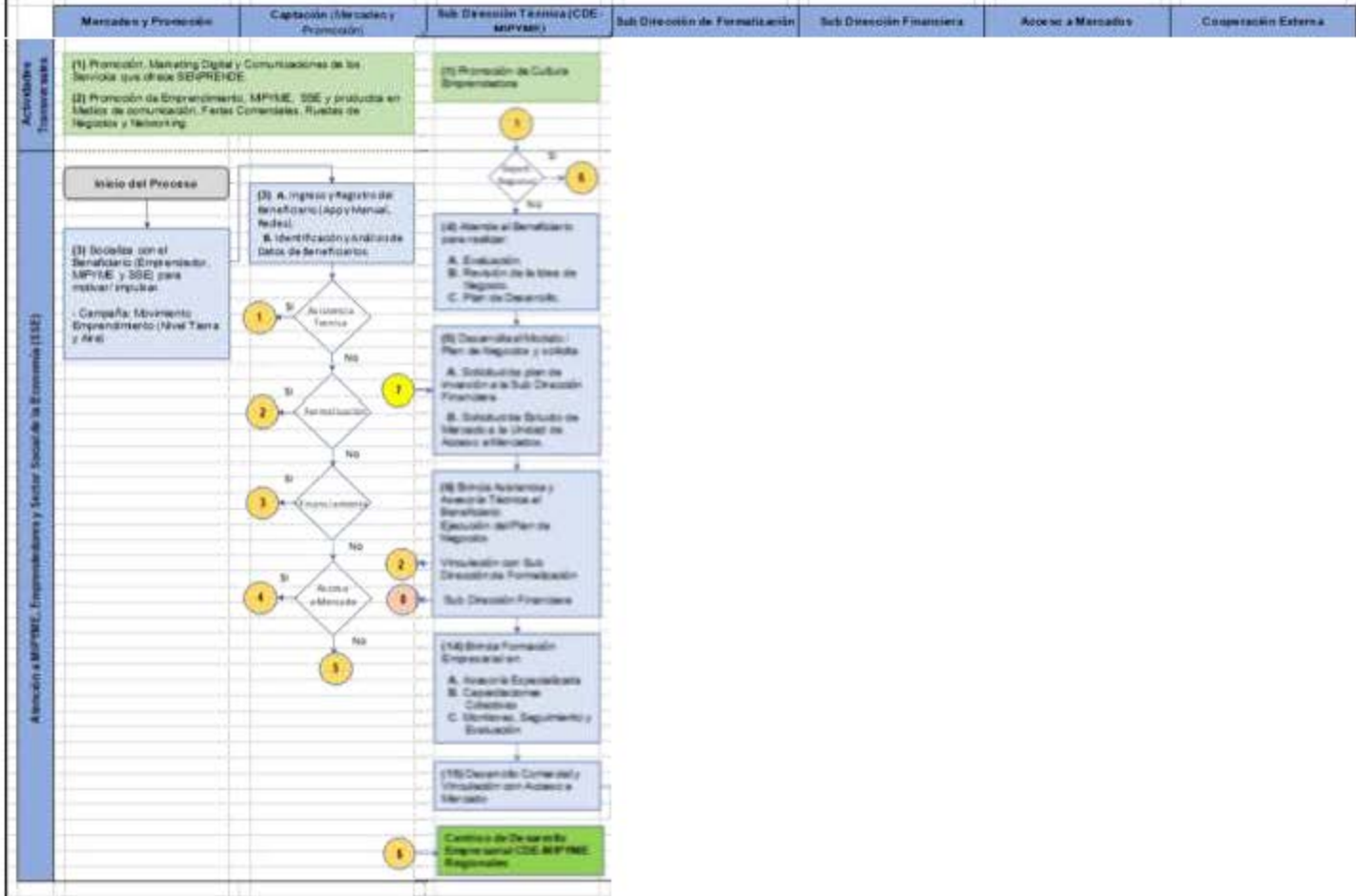
Esta presentación ha sido preparada con la contribución de la Unión Europea. Los conceptos vertidos corresponden exclusivamente a su autor y no representan necesariamente el punto de vista de la Unión Europea.





Servicio Nacional de Emprendimiento y Pequeños Negocios
FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN A EMPRENDEDORES MIPYME Y SSE
 Sub Direcciones, Unidades, Gerencias y Departamentos







EUROEMPLEO

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

Asistencia Técnica

- 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.





EUROEMPLEO

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

Objetivo 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

Objetivos 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.



EUROEMPLO

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

Estrategia Técnica Operativa

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



EUROEMPLEO

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

Estrategia Técnica Operativa

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 14 regiones donde los centros tienen presencia. 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 .
- **Alianzas con gobiernos locales:** Impulsar actividades que promuevan el desarrollo local, a través de la facilitación de los trámites municipales a los pequeños negocios. Contribuir a la mayor competitividad de las MIPYME en sus territorios.



EUROEMPLEO

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

Estrategia Técnica Operativa

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: LGTBI, adulto mayor, ex presidiarios, trabajadoras del sexo, entre otros



EUROEMPLEO

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

Herramientas: Emprendedores

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



EUROEMPLEO

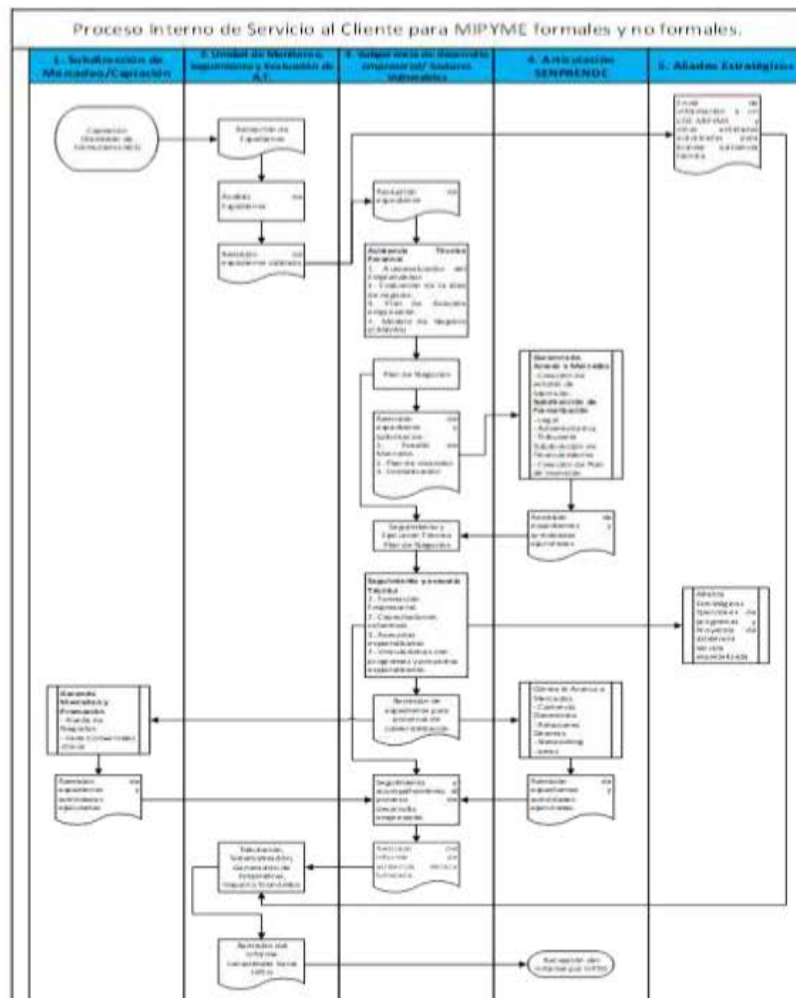
Acceso al empleo a través de la mejora de las habilidades laborales y el fomento empresarial en Honduras.

Herramientas: MIPYME

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

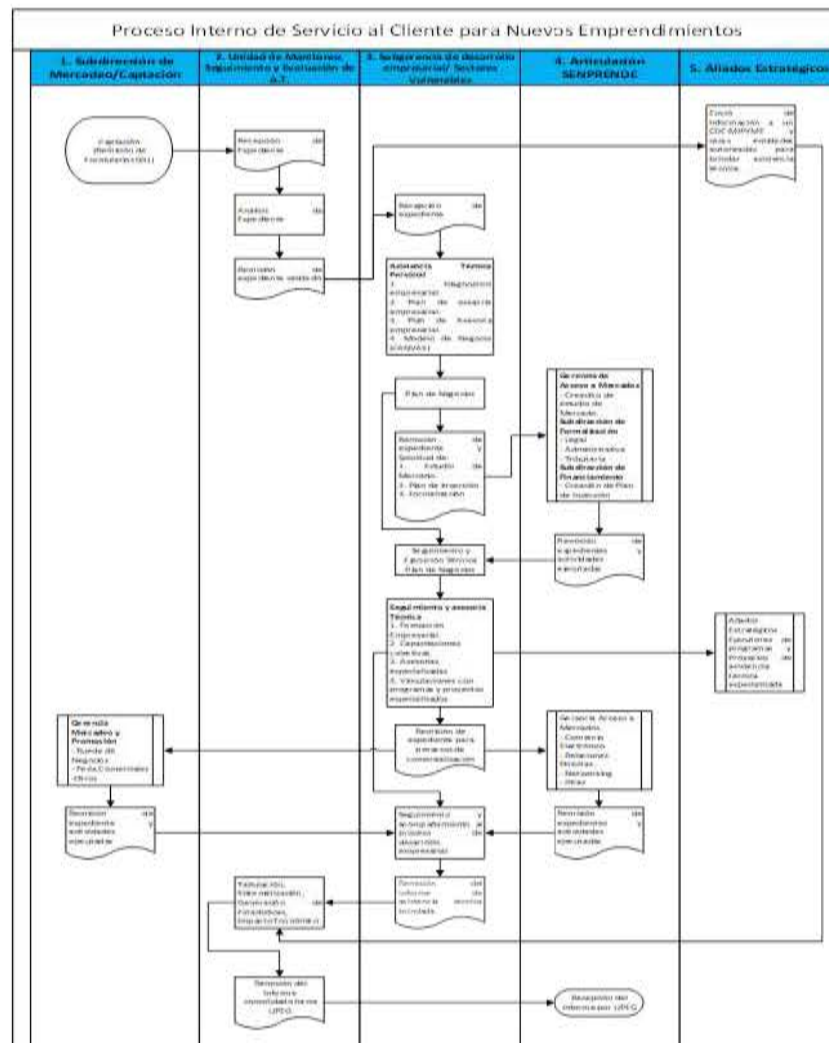
Esquema Óptimo y Flujograma del Proceso: Para MIPYME Formales y No Formales

1. Recepción de Expediente
2. Análisis de Expediente
3. Remisión de Expediente Validado
4. Recepción de Expediente
5. Asistencia Técnica Empresarial
6. Plan de Negocios
7. Remisión de Expediente y Solicitud de: (Estudio de Mercado, Plan de Inversión y Formalización)
8. Seguimiento y Ejecución Técnica del Plan de Negocios
9. Seguimiento y Asesoría Técnica
10. Remisión de Expediente para Procesos de Comercialización
11. Seguimiento y acompañamiento al proceso de desarrollo empresarial
12. Remisión del Informe de Asistencia Técnica
13. Tabulación, Sistematización, Generación de Estadística e Impacto Económico
14. Remisión del informe consolidado hacia UPEG



Esquema Óptimo y Flujoograma del Procesos: Nuevos Emprendimientos

1. Recepción de Expediente
2. Análisis de Expediente
3. Remisión de Expediente Validado
4. Recepción de Expediente
5. Asistencia Técnica Empresarial
6. Plan de Negocios
7. Remisión de Expediente y Solicitud de: (Estudio de Mercado, Plan de Inversión y Formalización)
8. Seguimiento y Ejecución Técnica del Plan de Negocios
9. Seguimiento y Asesoría Técnica
10. Remisión de Expediente para Procesos de Comercialización
11. Seguimiento y acompañamiento al proceso de desarrollo empresarial
12. Remisión del Informe de Asistencia Técnica
13. Tabulación, Sistematización, Generación de Estadística e Impacto Económico
14. Remisión del informe consolidado hacia UPEG





★ ★ ★ ★ ★
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.

¿Preguntas ?





EUROEMPLEO

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

Gracias por su Atención





Estrategia Operativa de las Unidades de SENPRENDE

Formalización

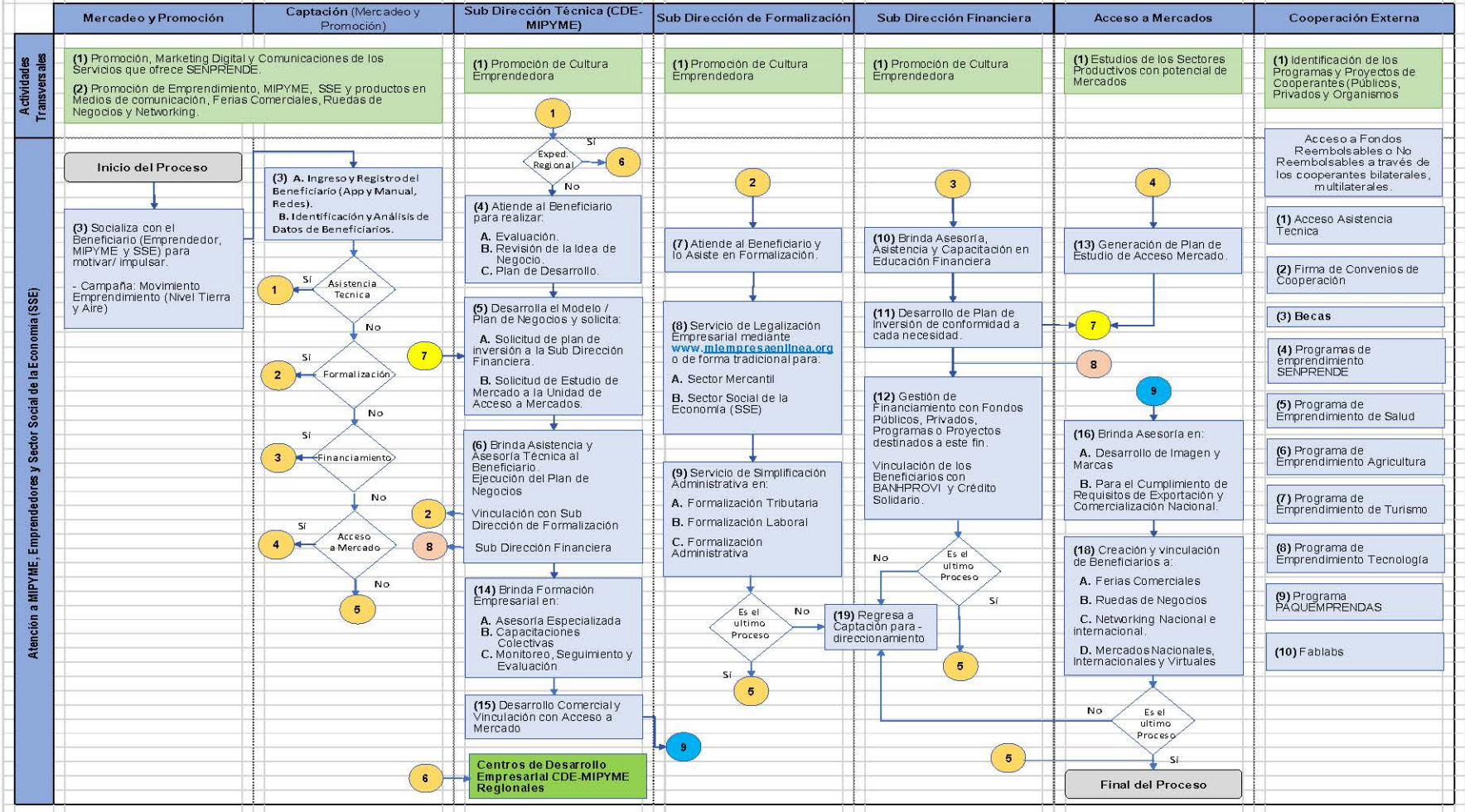
Nombre del Facilitador: XXXXXX

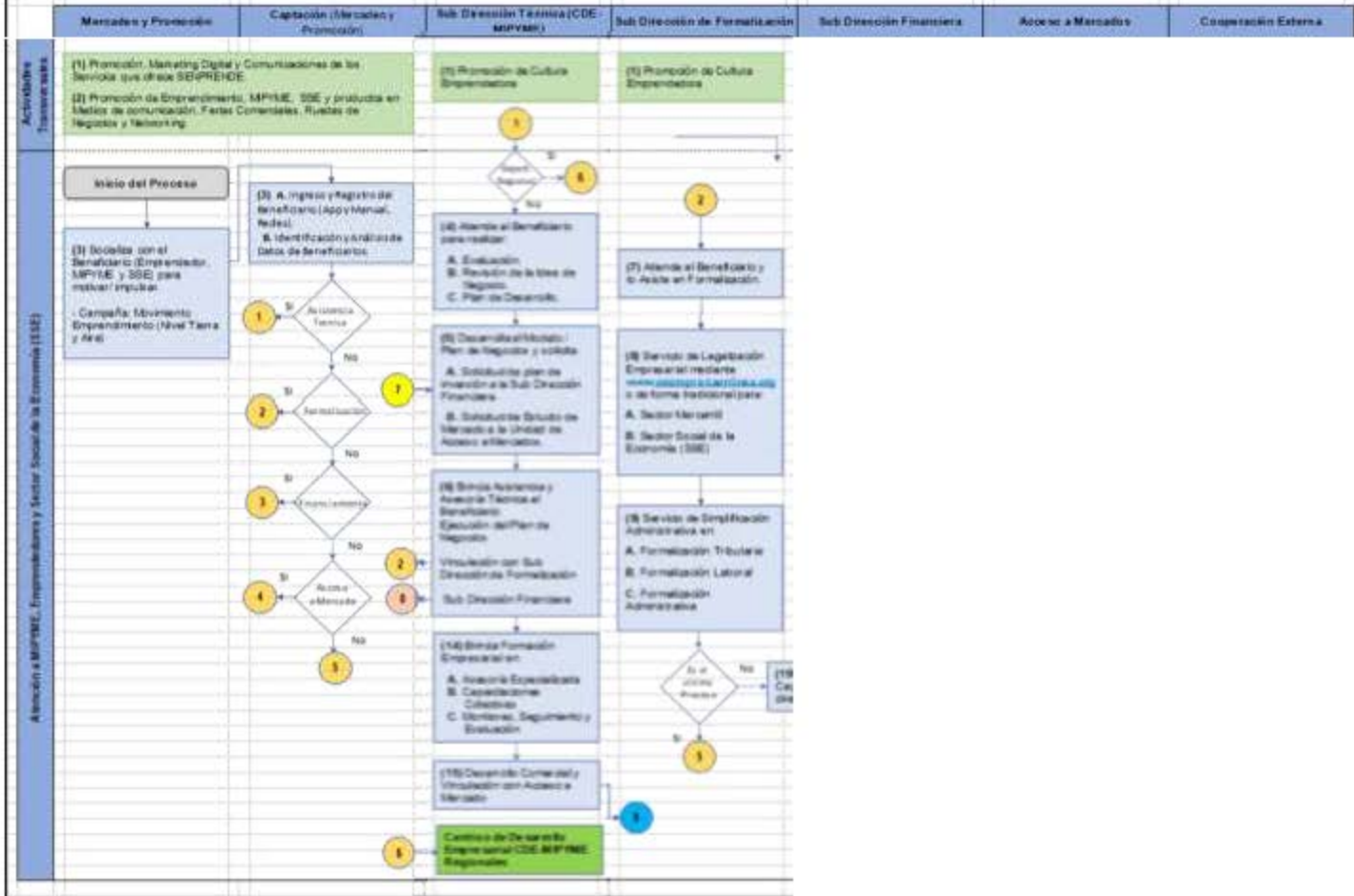
Esta presentación ha sido preparada con la contribución de la Unión Europea. Los conceptos vertidos corresponden exclusivamente a su autor y no representan necesariamente el punto de vista de la Unión Europea.





Servicio Nacional de Emprendimiento y Pequeños Negocios
FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN A EMPRENDEDORES, MIPYME Y SSE
 Sub Direcciones, Unidades, Gerencias y Departamentos







EUROEMPLEO

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

Formalización

- 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.





EUROEMPLEO

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

Objetivos de Formalización

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:

- Prestar servicios de asesoría para la formalización de negocios, empresas y organizaciones del Sector Social de la Economía.
- 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.
- 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.



EUROEMPLEO

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

Estrategia Técnica Operativa

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,



EUROEMPLEO

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

Estrategia Técnica Operativa

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).



EUROEMPLEO

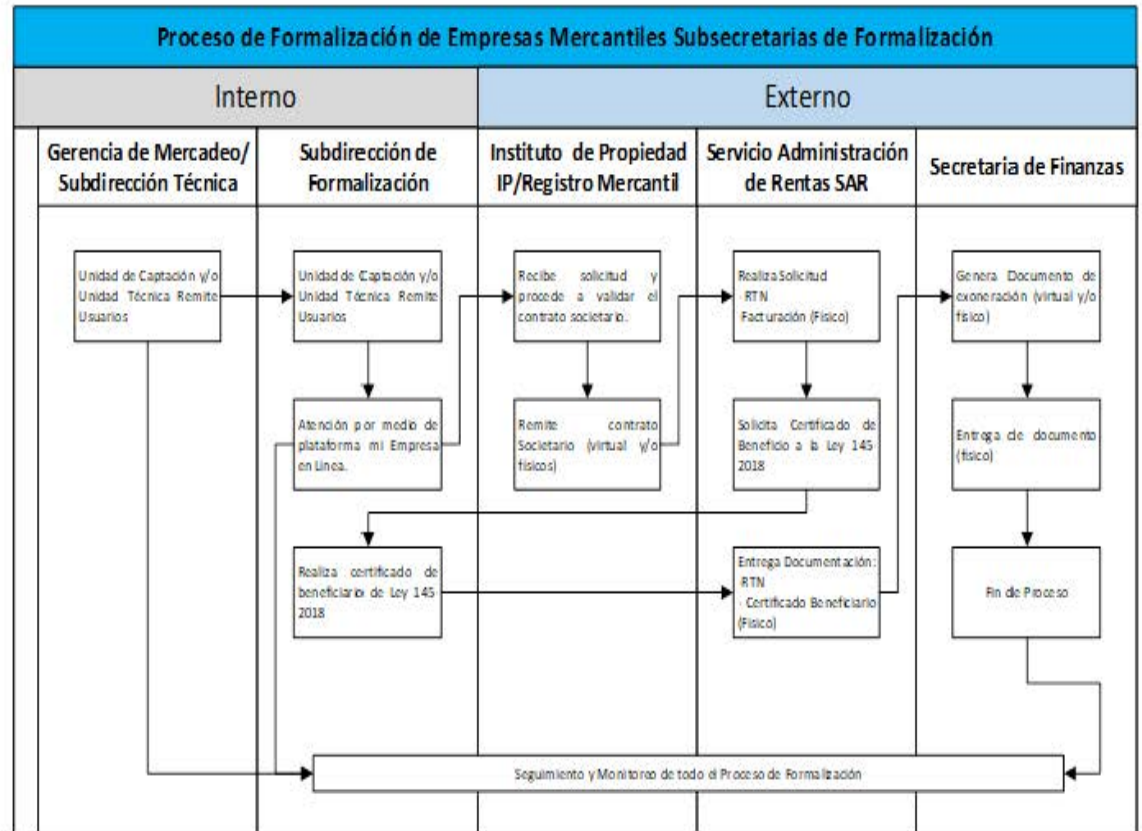
Acceso al empleo a través de la mejora de las habilidades laborales y el fomento empresarial en Honduras.

Herramientas que implementa Formalización

- Plataforma de Mi empresa en línea <https://www.miempresaenlinea.org/>
- Plataforma SSE <http://ods.miempresaenlinea.org/> (Realización de Trámites de Actualización de Cuerpos Directivos por los momentos)
- Listado de Requisitos
 - **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 p/ Actualización de Junta Directiva I grado SSE
 - **005** Requisitos p/ Actualización de Junta Directiva II grado SSE
 - **006** Requisitos p/ Actualización de Junta Directiva III grado SSE
 - **007** Requisitos p/ incorporación de nuevos socios empresas I, II y III grado SSE
 - **008** Requisitos p/ incorporación de reformas a estatutos de organización o empresas I II y III grado SSE.

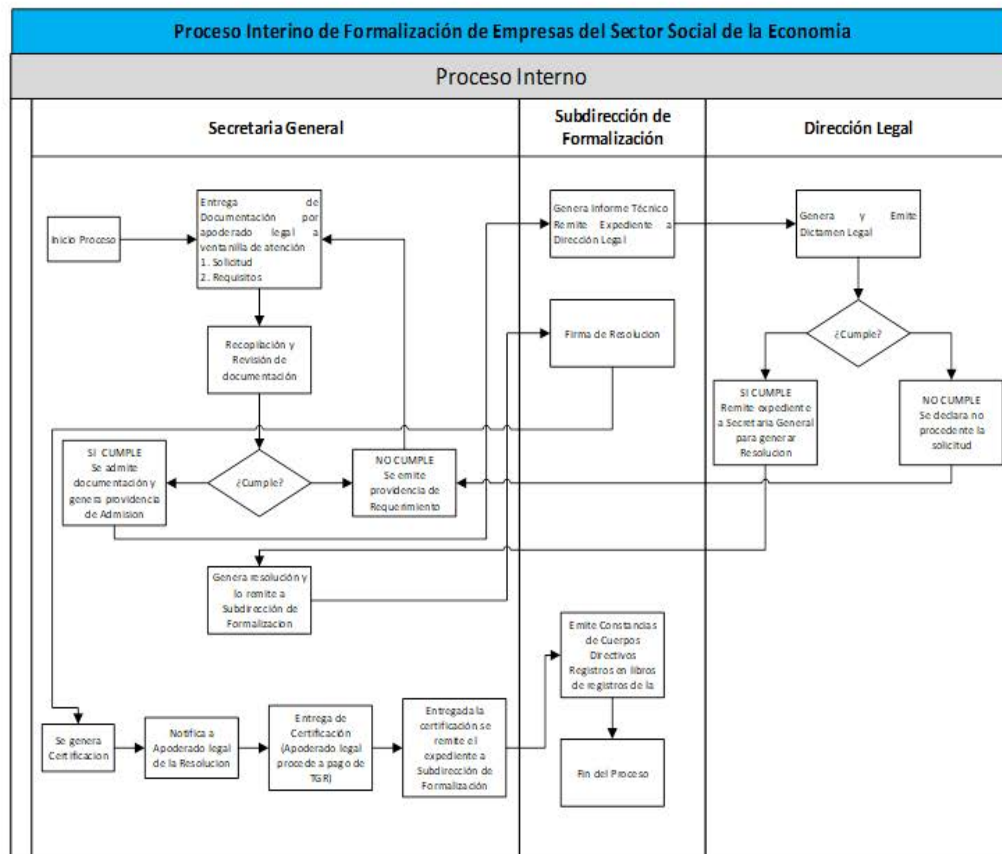
Proceso de Formalización

1. Atención por medio de la plataforma Mi Empresa en Línea
2. Recibe solicitud y procede a validar el Contrato Societario IP y RM / Remite el Contrato Societario
3. SAR Solicitud de Certificado
4. Realización de Certificado
5. Entrega de documentos
6. Generación de documento de Exoneración / Entrega de Documento por SEFIN



Proceso de Formalización de Empresas del Sector Social de la Economía

1. Entrega de documentación
2. Secretaria General recepción y revisa
3. Si Cumple Secretaria emite la providencia de requerimiento.
4. Formalización emite Informe técnico
5. Legal emite Dictamen
6. Si dictamen cumple se remite a Secretaria General p/ resolución
7. Resolución es enviada a firma a Formalización
8. Formalización firma resolución y devuelve a Secretaria General.
9. Secretaria con 2 firmas genera resolución
10. Notificar a apoderado legal de la resolución
11. Apoderado paga TGR-1 para entrega de resolución
12. Secretaria remite expediente a formalización
13. formalización emite constancia de cuerpos Directivos, apoderado paga TGR-1





★ ★ ★ ★ ★
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.

¿Preguntas?





EUROEMPLEO

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

Gracias por su Atención





Estrategia Operativa de las Unidades de SENPRENDE Vinculación Financiera

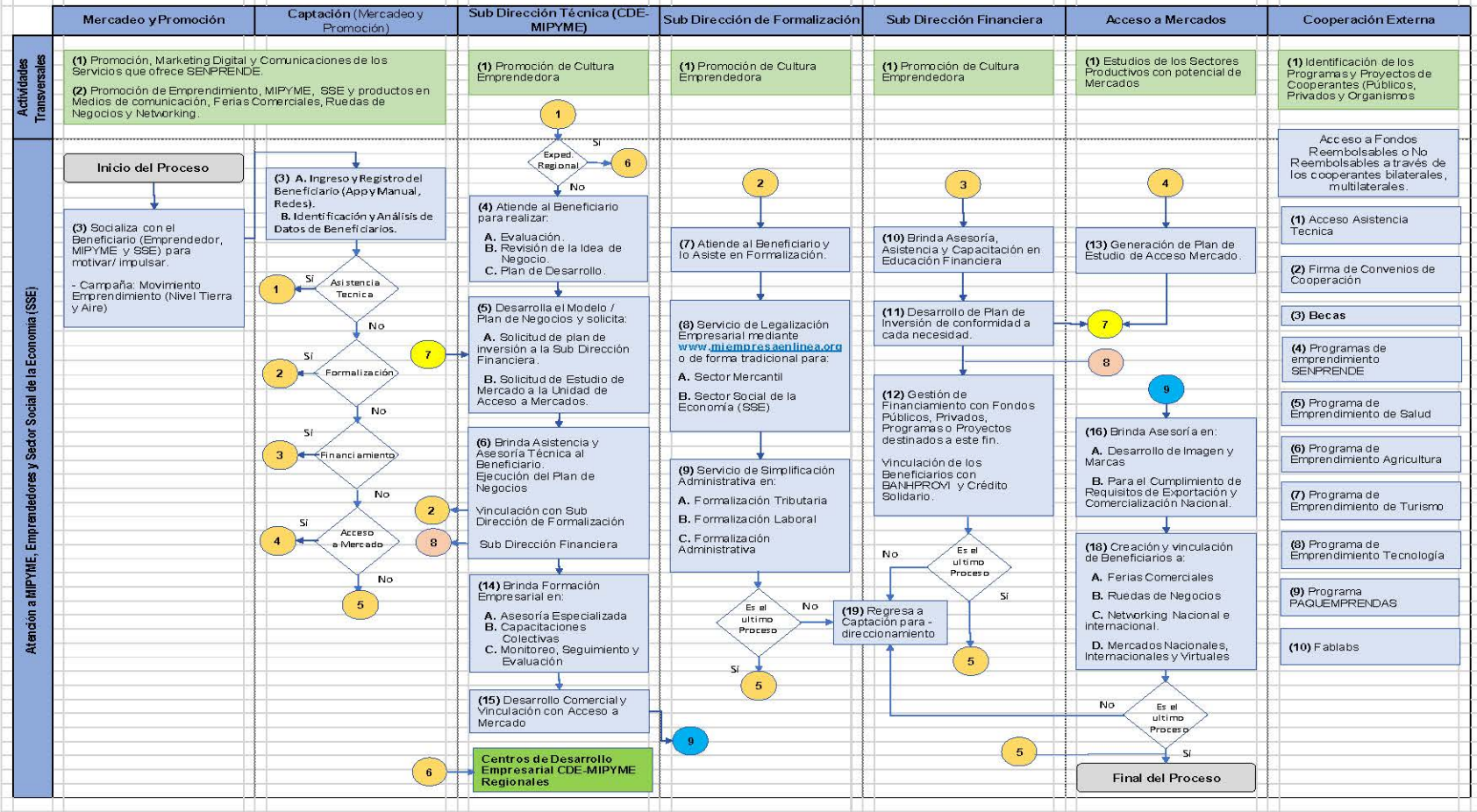
Nombre del Facilitador: XXXXXX

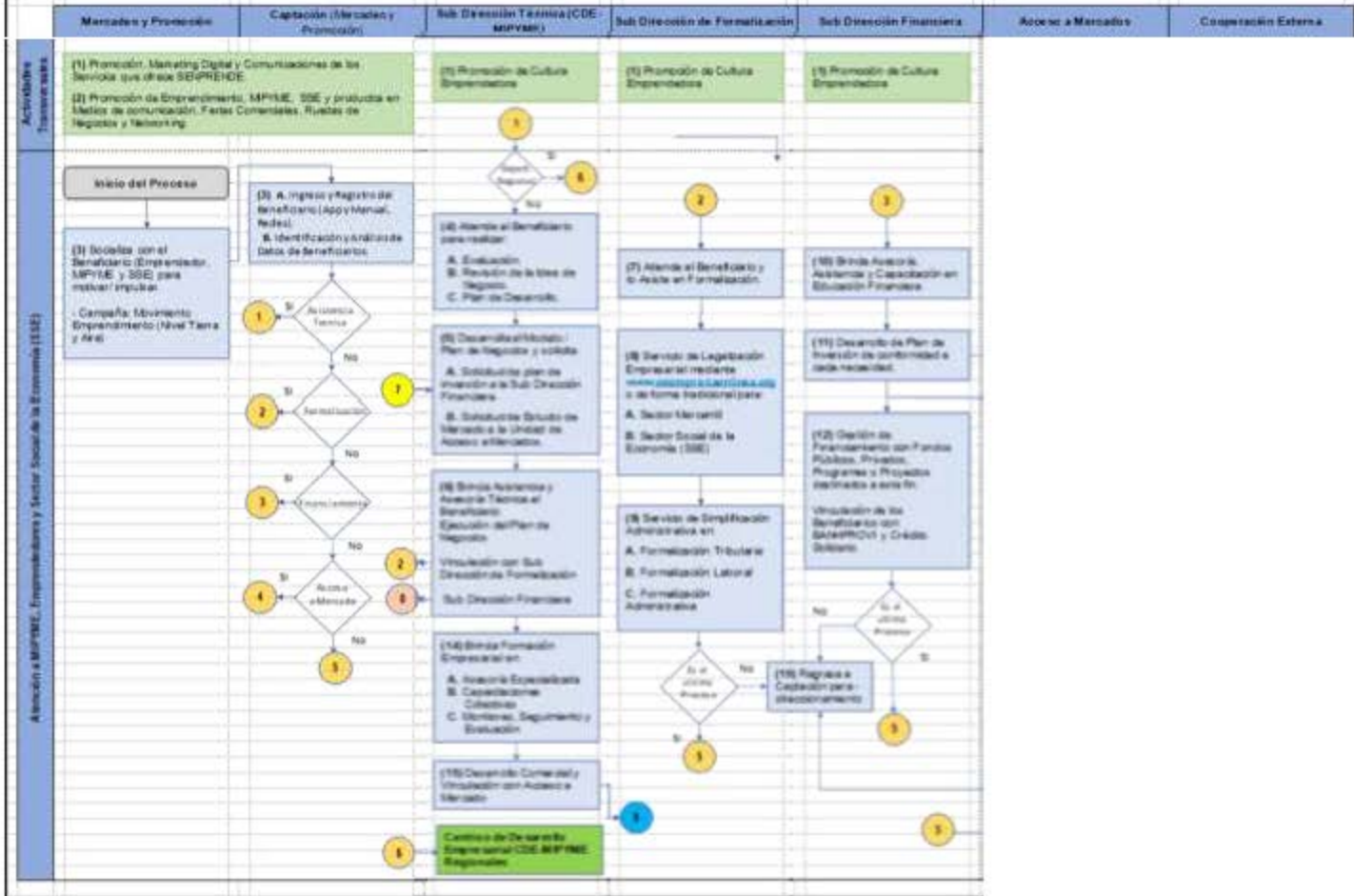
Esta presentación ha sido preparada con la contribución de la Unión Europea. Los conceptos vertidos corresponden exclusivamente a su autor y no representan necesariamente el punto de vista de la Unión Europea.





Servicio Nacional de Emprendimiento y Pequeños Negocios
FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN A EMPRENDEDORES MIPYME Y SSE
 Sub Direcciones, Unidades, Gerencias y Departamentos







EUROEMPLEO

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

Vinculación Financiera

- 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.



EUROEMPLEO

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

Objetivos de Vinculación Financiera

- 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.



EUROEMPLEO

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

Estrategia Operativa de Vinculación Financiera

- 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



EUROEMPLEO

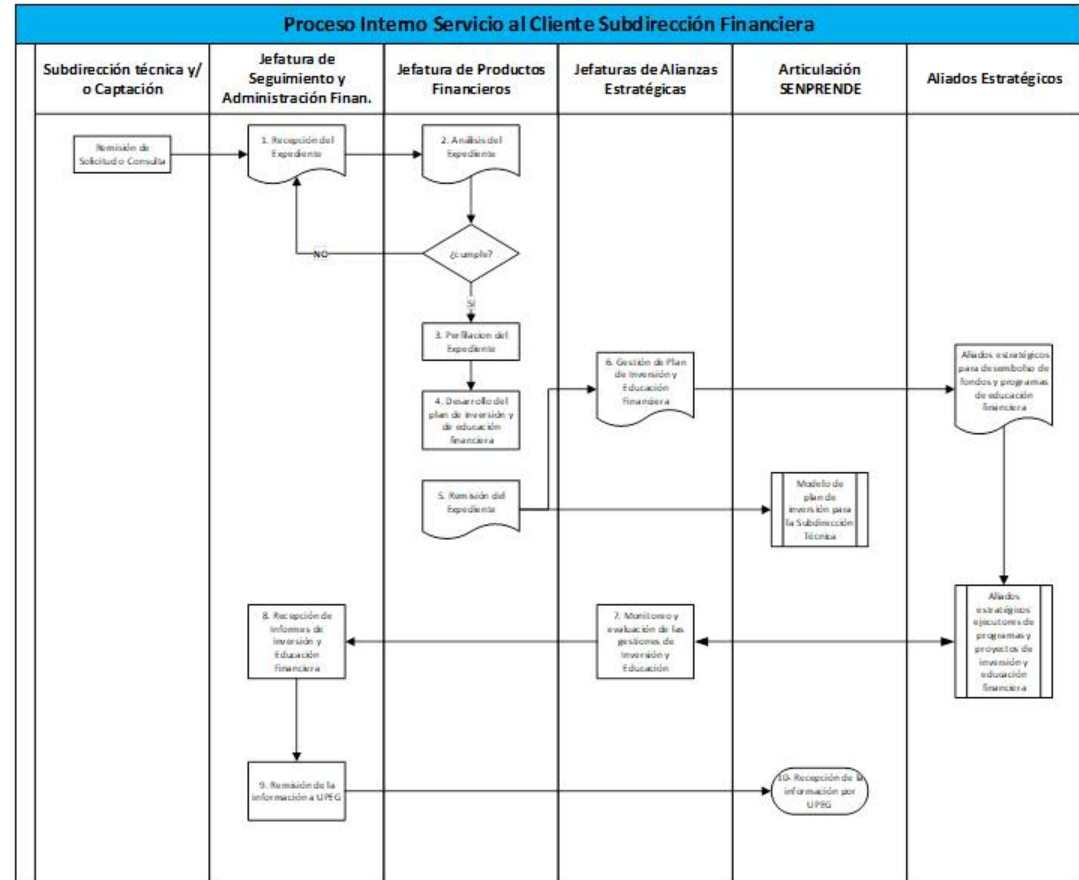
Acceso al empleo a través de la mejora de las habilidades laborales y el fomento empresarial en Honduras.

Herramientas a Implementar Vinculación Financiera

- Plan de Inversión que será desarrollado por la asistencia financiera de la Sub-dirección
- 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.

Pasos del Proceso de Vinculación Financiera

1. Recepción del Expediente
2. Análisis del Expediente
3. Perfilación del Expediente
4. Desarrollo del Plan de Inversión y Educación Financiera
5. Remisión de Expediente
6. Gestión de Plan de Inversión y Educación Financiera
7. Monitoreo y Evaluación de las Gestiones de Inversión y Educación
8. Recepción de Informes de Inversión y Educación Financiera
9. Remisión de Información a la UPEG de SENPRENDE





UNIÓN EUROPEA



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA 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.

Preguntas o Comentarios?

Esta presentación ha sido preparada con la contribución de la Unión Europea. Los conceptos vertidos corresponden exclusivamente a su autor y no representan necesariamente el punto de vista de la Unión Europea.



Empres



Formación



Simplificación



Oportunidades



Productividad



★ ★ ★ ★ ★
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.

Gracias por su Atención





Estrategia Operativa de las Unidades de SENPRENDE Acceso a Mercado

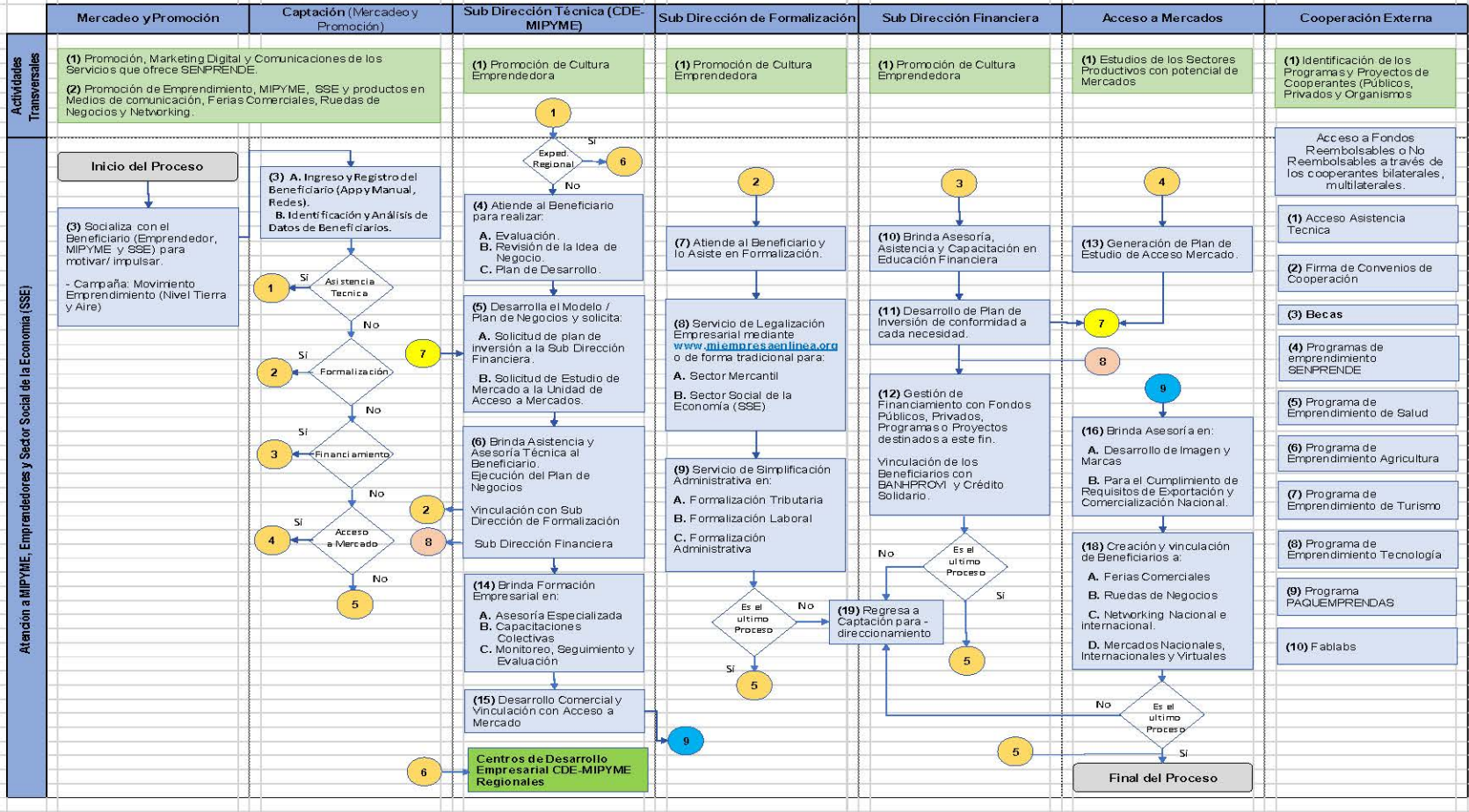
Nombre del Facilitador: XXXXXX

Esta presentación ha sido preparada con la contribución de la Unión Europea. Los conceptos vertidos corresponden exclusivamente a su autor y no representan necesariamente el punto de vista de la Unión Europea.





Servicio Nacional de Emprendimiento y Pequeños Negocios
FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN A EMPRENDEDORES MIPYME Y SSE
 Sub Direcciones, Unidades, Gerencias y Departamentos





EUROEMPLEO

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

Acceso a Mercado

- Es 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.





EUROEMPLEO

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

Objetivos de Acceso a Mercado

1. 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.
2. 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.
3. Establecer los vínculos estratégicos en los mercados potenciales a través de negociaciones, acercamientos y demás estrategias que aseguren las negociaciones con nuestros emprendedores



Estrategia Técnica Operativa

1. Inteligencia Comercial y de Mercados en vista que los emprendedores deben contar con estudios de mercados, planes de negocios y asesorías técnicas para ser más competitivos.
2. Conexión a las Cadenas de Valor, ya que la mayoría de los 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.
3. La Asistencia Técnica Integral es un servicio que Acceso a Mercados ofrecerá a los emprendedores, para asegurar su estabilidad en los mercados, a través de las diferentes estrategias y así poder asegurar el éxito de su emprendimiento



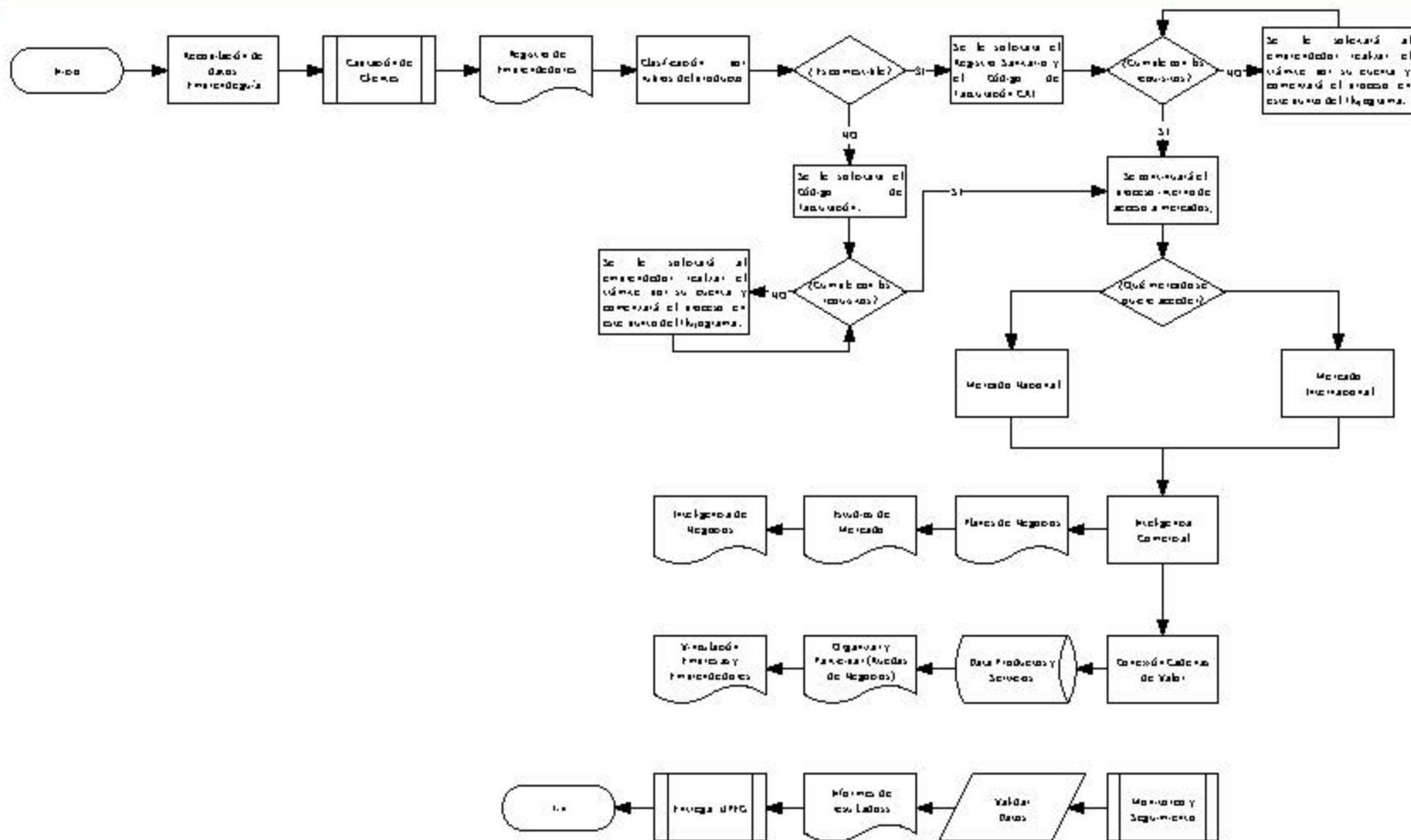
EUROEMPLEO

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

Herramientas que implementa Acceso a Mercados

- Levantamiento de indicadores estadísticos a través de encuestas para establecer tendencias de oferta y demanda.
- Creación de bases de datos clasificadas de potenciales compradores
- Elaboración de boletín de oferta y demanda de productos y servicios.
- Atención personalizada a los usuarios
- Elaboración de estudios de mercados para orientar a empresas según las tendencias del mercado.
- Creación de base de datos de oferentes de productos a nivel nacional
- Planificar, organizar y participar en las ruedas de negocios, Expo-ferias nacionales e internacionales
- Elaboración de acuerdos, convenios y contratos con los diferentes compradores de productos
- Identificar y promover las alianzas interinstitucionales
- Impulsar productos de bienes y servicios de los emprendedores con la herramienta del E-Commerce
- Impulsar tiendas de emprendimiento a nivel nacional

Proceso de Acceso a Mercados SENPRENDE





EUROEMPLEO

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

Gracias por su Atención





Estrategia Operativa de las Unidades de SENPRENDE Cooperación Externa

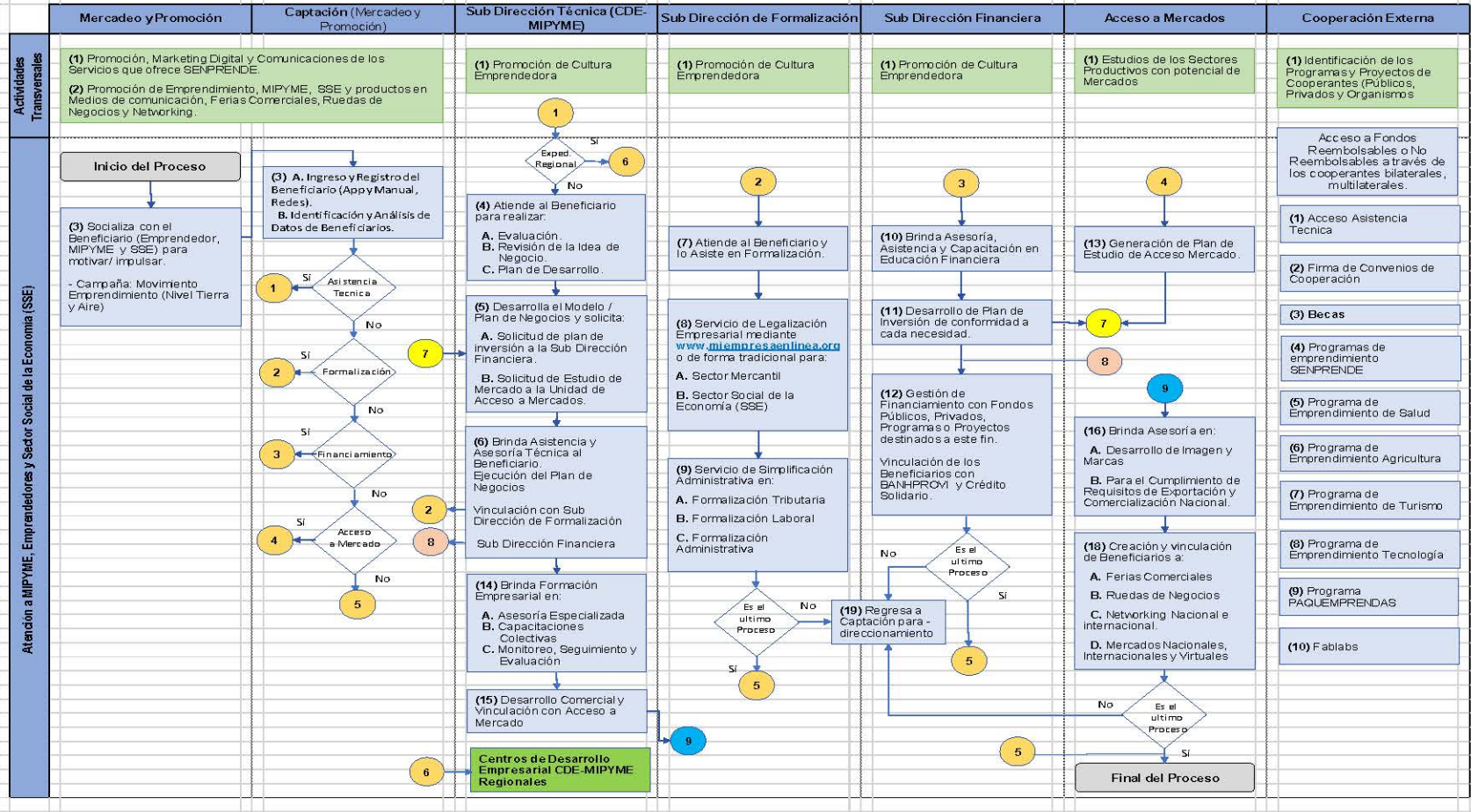
Nombre del Facilitador: XXXXXX

Esta presentación ha sido preparada con la contribución de la Unión Europea. Los conceptos vertidos corresponden exclusivamente a su autor y no representan necesariamente el punto de vista de la Unión Europea.





Servicio Nacional de Emprendimiento y Pequeños Negocios
FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN A EMPRENDEDORES MIPYME Y SSE
 Sub Direcciones, Unidades, Gerencias y Departamentos





EUROEMPLEO

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

Cooperación Externa

- 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.





EUROEMPLEO

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

Objetivos de Cooperación externa

- **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.



EUROEMPLEO

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

Objetivos Específicos de Cooperación externa

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



EUROEMPLEO

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

Estrategia Operativa de Cooperación Externa

- a. *Acceso a Fondos Reembolsables o No Reembolsables a través de los cooperantes bilaterales, multilaterales.*
- b. *Acceso a Asistencia Técnica*
- c. *Firma de convenios de cooperación*
- d. *Becas*
- e. *Programas de Emprendimiento SENPRENDE*
- f. *Programa de emprendimiento de salud (Médicos, dentistas, cuidadores de la tercera edad)*
- g. *Programa de emprendimiento de agricultura*
- h. *Programa de emprendimiento de turismo*
- i. *Programa de emprendimiento de tecnología*
- j. *Programa de Emprendimiento de Comercio (bisutería, alimentos, etc.)*
- k. *Programa PAQUEMPRENDAS (Naves de Emprendimiento)*
- l. *Fablabs*



EUROEMPLEO

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

Herramientas a Implementar Cooperación Externa

- a. Manual /Guía de emprendimiento
- 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.
- c. Plataforma de Cooperación SENPRENDE



UNIÓN EUROPEA



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA 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.

Preguntas o Comentarios?

Esta presentación ha sido preparada con la contribución de la Unión Europea. Los conceptos vertidos corresponden exclusivamente a su autor y no representan necesariamente el punto de vista de la Unión Europea.



Empres



Formación



Simplificación



Oportunidades



Productividad



EUROEMPLEO

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

Gracias por su Atención

