



# Centro de Desarrollo Empresarial Región Occidente



Borrador

INSTRUCTIVO

Monitoreo Seguimiento y Evaluación

## Contenido

### Contenido

INTRODUCCION.....	3
Áreas de Asesoría y Ayuda Adicional .....	4
Resumen de Áreas de Asesoría Y Ayuda Adicional .....	11
Rubros de las Empresas.....	¡Error! Marcador no definido.
Clasificación de las Empresas .....	15
Instrucciones para el llenado del Sistema de Monitoreo, Respaldos y Productos en Físico .....	16

#### No se encontraron entradas de tabla de contenido

Introducción.....	3
Áreas de Asesorías.....	4
Rubro de Empresas.....	6
Clasificación de Empresas.....	7
Instrucciones para respaldos .....	8

## INTRODUCCION

El propósito del presente documento es la estandarización en el llenado del sistema de monitoreo, respaldos y productos en físico.

Con el fin de manejar una sola información al momento de presentar el cumplimiento de indicadores mensualmente a la unidad de Monitoreo, seguimiento y evaluación.

Cabe mencionar que este documento este sujeto a cambios, los cuales pueden darse por sugerencias del mismo personal, de los mandos intermedios o por instrucciones de Dirección que respondan a requerimientos de SENPRENDE o proyectos adyacentes, lo cuales pueden ser cambios en el sistema o indicadores, por lo que cada vez que se dé un cambio y este sea aprobado se les compartirá la nueva información.

## Áreas de Asesoría y Ayuda Adicional

**Área de asesoría:** Temas legales

**Ayuda adicional:** Formalización de empresas

**Pago de impuestos**

**Ayuda adicional:** Temas legales

**Área de asesoría:** Asistencia para pagos de impuesto

Figuras Legales	
1	¿Tiene(n) el/los empresario(s)/ socios de la empresa/ organización/ cooperativa/ RTN de Persona Natural?
2	¿Está constituida legalmente la empresa/ organización/ cooperativa?
3	¿Tiene la empresa/ organización/ cooperativa/ su RTN de Persona Jurídica?
4	¿Tiene la empresa/ organización/ cooperativa cuenta bancaria propia (corriente/cheques)?
5	¿Cuenta con sistema de facturación CAI/ Boletas de Facturación, en uso y vigente?
Registros Legales	
6	¿Está registrada/ inscrita la Personalidad Jurídica: Empresa (Registro Mercantil/IP)/ organización (SDE-ODSSE)/ cooperativa (CONSUCOOP)/ empresa campesina (SAG/INA)?
7	¿Está la empresa/ organización/ cooperativa: afiliada/ registrada en un organismo de integración/ representación/ otro?
8	¿Está la empresa/ organización/ cooperativa afiliada y paga cotizaciones al IHSS, INFOP, RAP?
9	¿Está la empresa/ organización/ cooperativa al día en la actualización de informes anuales, cambios de Junta Directiva, presentación de balances, modificación de Estatutos y de ingreso de nuevos Socios(as), otros?
Permisos Legales	
10	¿Tiene la empresa/ organización/ cooperativa/ permiso de operación municipal vigente?
11	¿Tiene la empresa/ organización/ Cooperativa libros administrativos, contables y de actas autorizados por su ente competente?
Licencias	
12	¿Posee Licencia Sanitaria para operar su planta? (Aplica solamente para empresas de alimentos y de interés sanitario).
13	¿Su(s) producto(s) tiene(n) registro sanitario? (Aplica solamente en el caso de las empresas enfocadas en productos de interés sanitario que pueden ser fabricados, importados, envasados o expedidos).
14	¿Tiene licencia ambiental para operar su negocio? (Aplica para los sectores residenciales cívicos, comerciales, industriales y recreativos).
Otros Aspectos Legales	
15	¿Posee registro de marca para productos y/o servicio? (Marca: Aplica para nombres comerciales para productos y servicios para uso exclusivo).
16	¿Posee patente para las invenciones de su empresa? (Patente: aplica para invenciones que pueden ser declarada con exclusividad para su explotación por el inventor).
17	¿Su(s) producto(s) poseen código de barras? (Aplica para todos productos tangibles susceptibles de venta al por mayor y menor y que son inventariables y son dispuestos al consumidor mediante envolturas, recipientes (plástico, vidrio, cartón, otros).
18	¿Posee la empresa certificado fito zoosanitario para acreditar inocuidad del producto con fines de exportación? (Aplica para productos y sub productos con fines de exportación, siempre y cuando sean de origen vegetal y animal, para control de plagas y enfermedades que puedan afectar la salud humana).

**Área de Asesoría:** Administración de empresas

**Ayuda Adicional:** Asistencia Gerencial

Organización	
1	¿Cuenta la empresa con plan de trabajo semanal/ quincenal/ mensual/ trimestral/ semestral/ anual? <b><i>(Marcar la que corresponda a la respuesta obtenida)</i></b>
2	¿Cuenta o elabora la empresa presupuesto semanal/ quincenal/ mensual/ trimestral/ semestral/ anual? <b><i>(Marcar la que corresponda a la respuesta obtenida)</i></b>
3	¿Cuenta la empresa con plan estratégico de desarrollo?
4	¿Cuenta su empresa con un organigrama publicado en un lugar visible para sus trabajadores?
5	¿Cuenta la empresa con un manual de procedimientos administrativos y contables?
6	¿Los Socios(as) de la Empresa/ Organización/ Cooperativa, realizan periódicamente sus aportaciones obligatorias según sus estatutos?
Procesos Administrativos/Contables	
7	¿Lleva los registros y controles correspondientes en los Libros de <b>Entradas o Ingresos</b> ( Ventas)?
8	¿Lleva los registros y controles correspondientes en los Libros de <b>Salidas o Egresos</b> (Compras)?
9	¿Lleva control y registro de caja chica?
10	¿Lleva el registro y control en el Libro Auxiliar de Cuentas por Cobrar?
11	¿Lleva el registro y control en el Libro Auxiliar de Cuentas por Pagar?
12	¿Lleva el registro y control en el Libro Auxiliar de Caja, Bancos?
13	¿Elabora Conciliaciones Bancarias?
14	¿Lleva libro de inventario y balances de la empresa?
15	¿La empresa elabora planillas para el pago de sus trabajadores?
16	¿Elabora los Estados Financieros: Estado de Resultados y Balance General?
17	¿Lleva el control del Flujo de Efectivo de su empresa (flujo de caja)?
18	¿Cuenta con un Sistema Contable (Manual o Automatizado)?
19	¿Ha contratado un contador colegiado para el manejo de su contabilidad?
20	¿Realizan procesos de auditoría interna/ externa, ambas en la empresa?

**Área de Asesoría:** No Responde

**Ayuda Adicional:** Mejora de Procesos

**Área de Asesoría:** no responde

**Ayuda Adicional:** Asistencia Medio Ambiental

Producción y Productividad	
1	¿La empresa tiene un programa de limpieza de sus áreas de trabajo?
2	¿La empresa cuenta con un plan de seguridad y prevención de contingencias?
3	¿Cuenta con un plan de inocuidad? (Aplica solamente para empresas de alimentos y de interés sanitario).
4	¿Tiene la empresa diagramas de flujo de sus procesos?
5	¿Cuenta la empresa con una base de datos/ red de proveedores de materias primas, insumos, otros necesarios para el aseguramiento de sus procesos productivos?
6	¿Se tiene en la empresa definidos los estándares de los procesos de producción de los productos/servicios que vende?
7	¿Tiene su empresa un sistema de control/ gestión de calidad adoptado e implementado?
8	¿La empresa sabe cuáles son los costos de cada etapa del proceso de producción?
9	¿La empresa realiza análisis de propiedades físico-químicas/ resistencia de materiales/ y otros análisis que el producto requiera? (Aplica solamente para empresas de alimentos y de interés sanitario).
10	¿El empaqueo del producto asegura inocuidad? (Aplica solamente para empresas de alimentos y de interés sanitario).
11	¿La empresa desarrolla prototipos de productos con el objetivo de innovar, asegurar calidad y lanzar nuevos productos al mercado?
12	¿Tiene la empresa un plan/programa de mantenimiento preventivo (Instalaciones, maquinaria, equipo, herramientas, otros)?
Ambiente	
13	¿Tiene su empresa un plan ambiental?
14	¿Tiene la empresa un plan de manejo de desechos sólidos?
15	¿Tiene la empresa un plan de manejo de desechos líquidos?
16	¿Recicla o reusa sus desechos?
17	¿Sabe usted cuánta energía utiliza la empresa? (Lena, gas, eléctrica, solar). <b>Marcar la(s) que corresponde(n)</b>
18	¿Sabe usted cuánta agua utiliza la empresa?
19	¿Ha adoptado la empresa alguna medida para disminuir el consumo de energía?
20	¿La empresa conoce la fuente de donde se abastece de agua?
21	¿La empresa se integra en alguna actividad que contribuye a la conservación de fuentes de agua, otros recursos naturales?

**Área de asesoría:** Asistencia para pagos de impuesto

Análisis Financiero	
1	¿Para determinar el precio de los productos/ servicios la empresa considera los costos fijos y variables?
2	¿Lleva la empresa registro de inventarios de materias primas, producto en proceso y terminado?
3	¿Esta su empresa acogida a la figura legal de Monotributo? (no aplica en 2017)
4	¿Realiza la empresa retención de impuesto sobre ventas y hace su declaración mensual a la SAR?
5	¿Realiza la empresa declaración anual de Impuesto Sobre la Renta (ISR)?
6	¿Realiza la empresa declaración mensual de sus ingresos a la Alcaldía Municipal?
7	¿Conoce el nivel de ventas en la que su empresa cubre sus costos? (Punto de Equilibrio)
8	¿Conoce la empresa su capacidad de endeudamiento?
9	¿Ha realizado la empresa gestiones de préstamos en el sistema financiero alternativo y/o formal y los ha obtenido?
10	¿Tiene la empresa un plan de inversiones?
11	¿Tiene la empresa un plan de negocios elaborado/ en ejecución?
12	¿En la empresa toman decisiones con base a información financiera?

Área de Asesoría: Mercadotecnia y Ventas  
Ayuda Adicional: Publicidad

Mercadeo	
1	¿Realizó una investigación de mercados previo a producir y vender su(s) producto(s)/servicio(s)?
2	¿Conoce el perfil de su(s) cliente(s) meta?
3	¿Cuenta su producto/servicio con una imagen comercial de acuerdo al segmento de mercado que ha definido?
4	¿Cuenta actualmente su producto/ servicio con un logotipo y eslogan que lo diferencie de otros productos en el mercado?
5	¿Cuenta actualmente con un plan de mercadeo del producto?
6	¿Cuenta con una base de datos/ listado de su(s) cliente(s) actual(es) de su(s) producto(s) y/o servicio(s)?
7	¿Monitorea periódicamente la percepción de sus consumidores hacia su producto/ servicio con el objetivo de mejorarlo/ mantenerlo vigente?
8	¿Ha desarrollado una o más estrategias de venta con el objetivo de incrementar su clientela?
9	¿Tiene definido el canal o los canales de distribución para llevar el producto/ servicios a sus clientes?
10	¿Tiene la empresa actualmente en ejecución planes para ampliar sus ventas a mercados locales, regionales, nacionales, de exportación? <b><i>(Marcar respuesta que corresponda).</i></b>
11	¿Conoce cuáles son los productos/ servicios similares que representan una competencia directa e indirecta para su empresa?

**TIC**

**Área de Asesoría:** Tecnología

**Ayuda Adicional:** Comercio electrónico

Hardware y Software	
12	¿Su empresa dispone y hace uso de computadoras?
13	¿En su empresa hay alguien capacitado para el uso de computadoras y programas básicos?
14	¿Cuentan con programas específicos para la gestión de su negocio (programas contables, registro de ventas, control de inventarios, etc)?
15	¿Su empresa dispone de servicio de conexión a internet fija y/o móvil en celular y lo utiliza en las actividades de la empresa? ( <b><i>Marcar la que corresponde</i></b> ).
16	¿Dispone de dispositivos externos de almacenamiento (Memorias, Discos duros) como respaldo de la información de sus computadoras?

Área de Asesoría: Recursos Humanos

Ayuda Adicional: Planeación Laboral

N° Recursos Humanos	
1	¿Cuenta su empresa con puestos de trabajo definidos?
2	¿Cuenta con un manual de funciones para los empleados en sus puestos de trabajo?
3	¿Cuenta la empresa con un proceso definido para reclutamiento y selección de personal?
4	¿Ha informado a sus empleados cuáles son sus funciones?
5	¿Tiene la empresa un plan de capacitación propio para sus empleados?
6	¿El propietario(a)/ socios(as) de la empresa participa(n) actualmente en acciones formativas gerenciales y/o técnico vocacionales auto gestionadas o con apoyo de terceros?
7	¿Evalúa el desempeño del personal de la empresa y documentan los resultados?
8	¿Cuenta la empresa con un reglamento interno de trabajo aprobado y publicado en un lugar visible para el trabajador?
9	¿Todos sus empleados(as) reciben una compensación por su actividad laboral en la empresa?
10	¿Los empleados reciben beneficios laborales de conformidad a la Ley?

**Género:** Pendiente de ser ubicado

## Resumen de Áreas de Asesoría Y Ayuda Adicional

<b>Organización</b>	<b>Área de Asesoría:</b> administración de empresas <b>Ayuda Adicional:</b> Asistencia Gerencial
<b>Producción y ambiente</b>	<b>Área de Asesoría:</b> No Responde <b>Ayuda Adicional:</b> Mejora de Procesos <b>Área de Asesoría:</b> no responde <b>Ayuda Adicional:</b> Asistencia Medio Ambiental <b>Área de Asesoría :</b> COVID 19-GENERAL <b>Ayuda Adicional:</b> Mejora de procesos
<b>Análisis financiero</b>	<b>Área de Asesoría:</b> Flujo de fondos <b>Ayuda Adicional:</b> Plan de Negocios
<b>Mercados</b>	<b>Área de Asesoría:</b> Mercadotecnia y Ventas <b>Ayuda Adicional:</b> Publicidad
<b>TIC</b>	<b>Área de Asesoría:</b> Tecnología <b>Ayuda Adicional:</b> Comercio electrónico / Publicidad (de acuerdo a la atención Brindada)
<b>RRHH</b>	<b>Área de Asesoría:</b> Recursos Humanos <b>Ayuda Adicional:</b> Planeación Laboral
<b>Aplicación o actualización del diagnóstico</b>	<b>Área de Asesoría:</b> Administración de empresas <b>Ayuda Adicional:</b> Diagnostico Empresarial

<p align="center"><b>Plan de asesoría</b></p>	<p><b>Área de Asesoría:</b> Investigación y Desarrollo <b>Ayuda Adicional:</b> Plan de Asesoría</p>
<p align="center"><b>Plan de negocios</b></p>	<p><b>Área de Asesoría:</b> Plan de Negocios <b>Ayuda Adicional:</b> Plan de Negocios</p>
<p align="center"><b>Misión, Visión, Principios, Valores, Historia</b></p>	<p><b>En Seguimiento al plan de Negocios:</b> <b>Área de Asesoría:</b> Plan de Negocios <b>Ayuda Adicional:</b> Plan de Negocios</p> <p><b>En apoyo al Plan estratégico de la Empresa o a Solicitud de la Empresa:</b> <b>Área de Asesoría:</b> Admón. de empresas <b>Ayuda Adicional:</b> Asistencia Gerencial</p> <p><b>Como Insumo para Ingreso a KOLAU, SUBE</b> Se reportará el ingreso a la plataforma una sola vez en: <b>Área de Asesoría:</b> Mercadotecnia y Ventas <b>Ayuda Adicional:</b> Publicidad</p> <p><b>El texto del asesoramiento explicara la situación que se de.</b></p>
<p align="center"><b>Plan de Inversión</b></p>	<p><b>Área de Asesoría:</b> Flujo de fondos <b>Ayuda Adicional:</b> Plan de Negocios</p>
<p align="center"><b>Unidad financiera</b></p>	<p><b>Área de Asesoría:</b> Financiamiento <b>Ayuda Adicional:</b> Asistencia para obtención de créditos</p>

<p align="center"><b>Emprendimientos</b></p>	<p>Inicial nueva / Emprendimiento  <b>Área de Asesoría:</b> Asistencia para apertura de negocio  <b>Ayuda adicional:</b> Inicio de Negocio</p>
<p align="center"><b>Nuevas Mipymes Afiliadas</b></p>	<p>Nuevas Mipymes Afiliadas / Establecida  <b>Área de Asesoría:</b> Administración de Empresas  <b>Ayuda adicional:</b> Mejora de procesos</p>
<p align="center"><b>Inactividad o cierre</b></p>	<p><b>NO se registrará en sistema el asesoramiento por cierre, dar de baja o inactivación de la empresa, se reportará a la unidad de MS&amp;E vía correo y la unidad hará la inactivación, colocando en el perfil una nota explicando la razón que el asesor haya brindado.</b></p>

## Rubro de las empresas

<b>Agroindustria</b>	Procesadoras
<b>Artísticos/culturales</b>	comercialización Artesanías : elaboración y comercialización
<b>Comercio</b>	Comercio Mayorista Comercio Minorista
<b>Manufactura</b>	Confección, panaderías, reposterías, talleres , ladrilleras ,bisuterías
<b>Servicios</b>	Salud, educación, consultores, transporte, construcción
<b>Servicios de hospedaje y alimentación</b>	Hoteles restaurant, comedores, popuserias.

## Clasificación de las Empresas

Segmento/ Nivel	Tamaño	
<b>Nivel 1</b>	<b>Micro empresa pequeña</b> (Incluye ideas de negocios, Emprendimientos) <b>mediana</b>	1-5 trabajadores
<b>Nivel 2</b>	<b>mediana Empresa</b>	6-10 trabajadores
<b>Nivel 3</b>	<b>Grande</b>	11-50 trabajadores 51-150 trabajadores 151 en adelante

## Cadenas de Valor Priorizadas

<b>Café</b>	Actores, reguladores, entes de apoyo, proveedores de insumos, intermediarios, derivados, productos o sub productos etc.
<b>Apícola</b>	Actores, reguladores, entes de apoyo, proveedores de insumos, intermediarios, derivados, productos o sub productos etc.
<b>Hortalizas</b>	Actores, reguladores, entes de apoyo, proveedores de insumos, intermediarios, materia prima, derivados, productos o sub productos etc.
<b>Granos Básicos</b>	Actores, reguladores, entes de apoyo, proveedores de insumos, intermediarios, materia prima, derivados, productos o sub productos etc.
<b>Turismo</b>	Actores, reguladores, entes de apoyo, proveedores de insumos, intermediarios, Sub cadenas de turismo (Artesanías, Culturales, Servicios).

## Cadenas de Valor Priorizadas

<b>Café</b>	Actores, reguladores, entes de apoyo, proveedores de insumos, intermediarios, derivados, productos o sub productos etc.
<b>Apícola</b>	Actores, reguladores, entes de apoyo, proveedores de insumos, intermediarios, derivados, productos o sub productos etc.
<b>Hortalizas</b>	Actores, reguladores, entes de apoyo, proveedores de insumos, intermediarios, materia prima, derivados, productos o sub productos etc.
<b>Granos Básicos</b>	Actores, reguladores, entes de apoyo, proveedores de insumos, intermediarios, materia prima, derivados, productos o sub productos etc.
<b>Turismo</b>	Actores, reguladores, entes de apoyo, proveedores de insumos, intermediarios, Sub cadenas de turismo (Artesanías, Culturales, Servicios).

## Instrucciones para el llenado del Sistema de Monitoreo, Respaldos y Productos en Físico

- Llenar todos los campos requeridos en el sistema de monitoreo
- Tomar en cuenta las áreas de asesoría y ayuda adicional que se describen en este documento, de surgir a su criterio un asesoramiento diferente coordinar con la unidad de monitoreo para consensuar y estandarizar su uso.
- Usar mayúsculas y minúsculas par el llenado en toda la información del sistema.

- Describir en el asunto si es una asistencia o una asesoría seguido, de la descripción de lo que trato la sesión. Siempre que corresponda colocar si fue entrega de manual, trifoldio, directorio, listado o sesión de cualquiera de los temas que corresponda según el seguimiento del plan de asesoría. El asunto tiene que ir relacionado con el tema que detallara en el texto del asesoramiento.
- Reportar en el sistema los productos: Diagnostico Empresarial, Plan de Asesoría, Plan de Negocios (editarlos y colocar cantidad 1)
- Reportar los impactos: Empleos Generados (incluido el del emprendimiento), Empleos Retenidos, Ingreso en Ventas.
- La información del desagregado enviada a MS&E el fin de cada mes tiene que estar verificada y cuadrada con el sistema de monitoreo.
- En el desagregado separar, nuevas empresas, emprendimientos, empresas en seguimiento por municipio y por genero de acuerdo al sistema de monitoreo.
- Presentar los productos en orden cronológico y según el orden del sistema de monitoreo.
- Al momento de presentar los productos en físico las bitácoras deben estar completamente llenos y de acuerdo a lo ingresado en el sistema de monitoreo, los productos y respaldos deben estar seguido atrás de cada bitácora correspondiente.
- Utilizar mayúsculas y minúsculas en los documentos, revisar la ortografía evitar errores y el uso de corrector.
- presentar la portada de manuales, trifoldio, arte firmada por el cliente.
- Presentar correos y/o capturas de pantalla cuando corresponda.

- Los Diagnósticos Empresariales, Planes de asesoría, Planes de Negocios tienen que ir con firma de cliente, asesor y coordinador
- Clasificar en asunto cuando se reporte la asesoría de productos: DE, PA, PN (Empresas con seguimiento-Actualización; Empresa Afiliada o emprendimiento- Aplicación)
- Lo que se reporta sobre entrega de directorio, contactos, información etc. de proveedores de insumos, empaques, maquinaria, tecnología, equipo etc. ubicarlo en: **área de asesoría**: no responde; **ayuda adicional**: mejora de procesos.
- La elaboración de artes, logos y diseños a las MIPYMES por parte del asesor principal colocarlo en el asunto como : Mejora de Imagen Comercial en el área de asesoría y ayuda adicional de Mercadeo y TIC..
- A las MIPYMES recién afiliadas no se le puede levantar encuesta
- Cada producto reportado, tiene que estar ingresado en el sistema (impacto).
- El asunto tiene que ir relacionado con el tema.
- Evitar borrones con corrector en los respaldos presentados y en encuestas
- Las vinculaciones solo las reportaran las unidades (el asesor solo presentara la ficha de vinculación) al momento de presentar productos
- Se reportará como vinculación la cantidad de empresas confirmadas para asistir ya sea evento (ficha listado de empresas) o que requiera alguna asistencia específica (ficha y datos que se requieran de la empresa)
- No se permitirá modificar información ingresada en sistema de meses anteriores.
- Tiempo de contacto, tiempo de preparación, tiempo de viaje debe colocarse por separado tal y como está indicado cada campo en sistema.
- **Asistencia: será** solo en la elaboración o aplicación de un producto (P.A,P.N,D.E) afiliación, o en caso que se le ayude al cliente a armar algún expediente .
- **Asesoría:** Cuando no es un producto dado cara a cara, o no es explicado al cliente

- Al realizar un filtro de asesorías en sistema colocar siempre (asesores todos)
- **Producto plan de negocios** se puede registrar en sistema en sesiones según como lo esté trabajando con el cliente y ya terminado el producto registrar como tal.
- Describir en el asunto si es una asistencia o una asesoría seguido, de la descripción de lo que trato la sesión. Siempre que corresponda colocar si fue entrega de manual, trifoldio, directorio, listado o sesión de cualquiera de los temas que corresponda según el seguimiento del plan de asesoría. El asunto tiene que ir relacionado con el tema que detallara en el texto del asesoramiento
- Ordenar las encuestas en orden cronológico, completamente llenas y de forma correcta, firmada y con el respaldo fotográfico. En el caso de los Emprendimientos el FAT 001 y el respaldo fotográfico.
- Al momento de levantar una encuesta de impacto tomar en cuenta el tiempo en que se le aplico la encuesta anterior,