

**MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN**

**RESOLUCIÓN DIRECTORAL  
N° 00002-2024-PRODUCE/TU-EMPRESA**

**Resolución Directoral que  
aprueba el Manual Operativo y  
de Atención de los CDE**

**NORMAS LEGALES**

**SEPARATA ESPECIAL**



## RESOLUCIÓN DIRECTORAL

### N° 00002- 2024-PRODUCE/TU-EMPRESA

17/07/2024

#### **VISTOS:**

El Informe N° 00000559-2024-PRODUCE/TU-EMPRESA-UGO de la Unidad de Gestión de Operaciones del Programa Nacional “Tu Empresa”, el Memorando N° 00000213-2024-PRODUCE/OGACI de la Oficina General de Atención al Ciudadano del Ministerio de la Producción, el Informe N° 00000020-2024-PRODUCE/DGITDF de la Dirección General de Innovación, Tecnología, Digitalización y Formalización, y el Informe N° 00000035-2024-PRODUCE/DGDE de la Dirección General de Desarrollo Empresarial, del Despacho Viceministerial de MYPE e Industria del Ministerio de la Producción;

#### **CONSIDERANDO:**

Que, mediante Decreto Legislativo N° 1332, Decreto Legislativo que facilita la constitución de empresas a través de los Centros de Desarrollo Empresarial – CDE, se dispone optimizar los procesos de asesoría y asistencia técnica en la constitución de una empresa a través de los Centros de Desarrollo Empresarial – CDE, a fin de promover la formalización, facultándose al Ministerio de la Producción a calificar y autorizar como Centros de Desarrollo Empresarial a toda institución pública o privada, así como a los notarios. Dichos Centros operan como plataformas físicas y/o digitales que facilitan la constitución de personas jurídicas, conforme a la regulación prevista en la Ley N° 26887, Ley General de Sociedades, y demás disposiciones aplicables, para la formalización y desarrollo empresarial;

Que, la Tercera Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1332, dispone que las condiciones para la implementación y operatividad de los CDE se establecen mediante Resolución Ministerial;

Que, mediante Decreto Supremo N° 012-2017-PRODUCE se creó el Programa Nacional “Tu Empresa”, el cual depende funcionalmente del Despacho Viceministerial de MYPE e Industria, y se encuentra a cargo de un Director Ejecutivo designado mediante Resolución Ministerial del Ministerio de la Producción. El Programa Nacional “Tu Empresa” tiene como objetivo general, contribuir al aumento de la productividad y

ventas de las micro y pequeñas empresas, brindándoles facilidades para formalizarse, acceder al crédito formal, digitalizarse, y desarrollar las capacidades de los/las empresarios/as; en particular, a través de los Centros de Desarrollo Empresarial autorizados por el Ministerio de la Producción;

Que, conforme a lo establecido por los literales c) y f) del artículo 3 del Decreto Supremo N° 012-2017-PRODUCE, el Programa Nacional “Tu Empresa” brinda a las micro y pequeñas empresas información y acceso a los servicios empresariales que contribuyan al aumento de su productividad y ventas; así como, realiza acompañamiento empresarial a las micro y pequeñas empresas que accedan al Programa Nacional “Tu Empresa”, de acuerdo con sus necesidades identificadas;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 100-2019-PRODUCE, se establecieron las condiciones para la implementación y operatividad de los Centros de Desarrollo Empresarial de instituciones públicas o privadas, así como notarios, en el marco de lo establecido en el Decreto Legislativo N° 1332, disponiéndose en su artículo 3° que el Manual Operativo y de Atención de los CDE es el instrumento que contiene las características técnicas y de gestión para la implementación y funcionamiento de los CDE, así como los formatos para la presentación de las expresiones de interés, del Plan de Trabajo, entre otros;

Que, asimismo, el numeral 3.2 del artículo 3° antes mencionado señala que el referido Manual Operativo y de Atención de los CDE es aprobado mediante Resolución de la Dirección Ejecutiva del Programa Nacional “Tu Empresa”, previa opinión favorable de la Dirección General de Innovación, Tecnología, Digitalización y Formalización (DGITDF), y de la Dirección General de Desarrollo Empresarial (DGDE) del Despacho Viceministerial de MYPE e Industria, así como de la Oficina General de Atención al Ciudadano (OGACI) del Ministerio de la Producción, respectivamente;

Que, en ese sentido, el Programa Nacional “Tu Empresa” ha elaborado un Manual Operativo y de Atención de los CDE, el mismo que cuenta con la opinión favorable de los órganos mencionados, en los documentos de vistos;

De conformidad con lo dispuesto por el Decreto Legislativo N° 1332 - Decreto Legislativo que facilita la constitución de empresas a través de los Centros de Desarrollo Empresarial – CDE; el Decreto Supremo N° 012-2017-PRODUCE que Crea el Programa Nacional “Tu Empresa” y la Resolución Ministerial N° 100-2019-PRODUCE - Establecen condiciones para la implementación y operatividad de los Centros de Desarrollo Empresarial;

#### **SE RESUELVE:**

##### **Artículo 1.- Aprobación del Manual Operativo y de Atención de los CDE**

Aprobar un Manual Operativo y de Atención de los CDE, cuyo Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

##### **Artículo 2.- Notificación**

Notifíquese la presente Resolución al Despacho Viceministerial de MYPE e Industria para su conocimiento.

## DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

**PRIMERA.** - El Programa Nacional “Tu Empresa”, a través de sus unidades correspondientes, utiliza como mecanismos de supervisión y retroalimentación de los CDE la aplicación de encuestas de satisfacción, verificación in situ o de usuarios incógnito, sobre el cumplimiento del proceso de entrega de servicio y protocolo de atención, entre otros; a fin orientar la calidad en la atención a los usuarios de los CDE.

**SEGUNDA.** - El Programa Nacional “Tu Empresa”, a través de la Unidad de Gestión de Operaciones, brinda orientación a las instituciones sobre la aplicación del Manual Operativo y de Atención de los CDE.

**TERCERA.** – Disponer que la presente Resolución se publique en el Diario Oficial “El Peruano”, así como en el portal institucional del Ministerio de la Producción.

## DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA DEROGATORIA

**ÚNICA.** - Deróguese toda disposición que se oponga a la presente Resolución de Dirección Ejecutiva.

### Regístrese, comuníquese y publíquese



Firmado digitalmente por FLORES MAGINO Christian  
Antonio FAU 20504794637 hard  
Entidad: Ministerio de la Producción  
Motivo: Autor del documento  
Fecha: 2024/07/17 19:24:18-0500

**CHRISTIAN ANTONIO FLORES MAGINO**  
**Director Ejecutivo**  
**Programa Nacional “Tu Empresa”**



Visado por SANTISTEBAN HERRERA Victor Rafael  
FAU 20504794637 hard  
Fecha: 2024/07/17 19:20:33-0500

**MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN**

**VICEMINISTERIO DE MYPE E INDUSTRIA**

**MANUAL OPERATIVO Y DE ATENCIÓN DE  
LOS CENTROS DE DESARROLLO  
EMPRESARIAL**



## ÍNDICE

|                                                                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| MANUAL OPERATIVO Y DE ATENCIÓN DE LOS CENTROS DE DESARROLLO EMPRESARIAL .....                                          | 4  |
| I. FINALIDAD .....                                                                                                     | 4  |
| II. OBJETIVO .....                                                                                                     | 4  |
| III. ALCANCE.....                                                                                                      | 4  |
| IV. BASE LEGAL .....                                                                                                   | 4  |
| V. SIGLAS.....                                                                                                         | 5  |
| VI. DEFINICIONES.....                                                                                                  | 5  |
| VII. PLANEAMIENTO Y MODELO OPERATIVO DEL CDE Y CDE AGENTE .....                                                        | 7  |
| 7.1. Aspectos estratégicos del CDE y CDE Agente .....                                                                  | 7  |
| 7.2. Modelo operativo del CDE y CDE Agente.....                                                                        | 8  |
| 7.3. Proceso de entrega de servicios y macroprocesos del CDE .....                                                     | 13 |
| 7.4. Proceso de entrega de servicios del CDE Agente .....                                                              | 20 |
| 7.5. Estructura funcional del CDE y CDE Agente .....                                                                   | 20 |
| 7.6. Condiciones mínimas para la calificación de CDE gestionados por una institución<br>solicitante y CDE Agente ..... | 21 |
| VIII. PROCESO PARA LA OPERATIVIDAD DE LOS CDE GESTIONADOS POR UNA INSTITUCIÓN<br>SOLICITANTE Y LOS CDE AGENTE .....    | 21 |
| 8.1. De la expresión de interés de los CDE y CDE Agente .....                                                          | 22 |
| 8.2. De la evaluación para la calificación de los CDE y CDE Agente .....                                               | 22 |
| 8.3. De la autorización de los CDE y CDE Agente .....                                                                  | 22 |
| 8.4. De la implementación de los CDE y CDE Agente .....                                                                | 23 |
| 8.5. Del seguimiento y monitoreo a los CDE y CDE Agente .....                                                          | 23 |
| IX. DE LA SUSPENSIÓN O PÉRDIDA DE LA CONDICIÓN DE CDE O CDE AGENTE .....                                               | 24 |
| ANEXO N° 2 .....                                                                                                       | 27 |
| ANEXO N° 3 .....                                                                                                       | 28 |
| FORMATO N° 1.....                                                                                                      | 28 |
| FORMATO N° 2 .....                                                                                                     | 29 |
| FORMATO N° 3.....                                                                                                      | 30 |
| ANEXO N° 4 .....                                                                                                       | 31 |
| PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE LOS CENTROS DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y CENTROS DE<br>DESARROLLO EMPRESARIAL AGENTE .....     | 31 |
| I. OBJETIVO.....                                                                                                       | 31 |
| II. FINALIDAD .....                                                                                                    | 31 |

|      |                                                                                |    |
|------|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| III. | GLOSARIO DE TÉRMINOS .....                                                     | 31 |
| IV.  | CULTURA DE PROMESA DE SERVICIO AL USUARIO.....                                 | 31 |
| V.   | ENTREGA DE SERVICIOS A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN .....                 | 33 |
|      | 5.1. Del Canal Presencial .....                                                | 33 |
|      | 5.2. Del Canal Telefónico:.....                                                | 35 |
|      | 5.3. Del Canal Virtual:.....                                                   | 38 |
|      | 5.4. De la Atención Preferencial, Equitativa y con Pertinencia Cultural: ..... | 42 |
|      | 5.5. De la atención de usuarios insatisfechos: .....                           | 44 |
|      | 5.6. Presentación personal y uso de mobiliario .....                           | 45 |
| VI.  | RESPONSABILIDAD .....                                                          | 45 |
| VII. | DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS.....                                             | 45 |

# **MANUAL OPERATIVO Y DE ATENCIÓN DE LOS CENTROS DE DESARROLLO EMPRESARIAL**

## **I. FINALIDAD**

Garantizar que la gestión de los Centros de Desarrollo Empresarial (CDE), que califica y autoriza el Ministerio de la Producción, en el marco de lo establecido en el Decreto Legislativo N° 1332, “Decreto Legislativo que facilita la constitución de empresas a través de los Centros de Desarrollo Empresarial – CDE”, sea efectiva y se oriente a brindar un servicio de calidad a los micro y pequeños empresarios a nivel nacional que requieren de sus servicios, fomentando su productividad y competitividad.

## **II. OBJETIVO**

Establecer el planeamiento y modelo operativo para la implementación y funcionamiento de los CDE y CDE Agente como uno de los canales de atención del Programa Nacional “Tu Empresa”. Asimismo, aprobar los formatos para la presentación de las expresiones de interés, el modelo de Plan de Trabajo y la declaración jurada de veracidad de la información que deben cumplir las instituciones que desean implementar y operar un CDE o CDE Agente.

## **III. ALCANCE**

El presente Manual Operativo y de Atención es de obligatorio cumplimiento y aplicación para las instituciones públicas o privadas, así como a las notarías, que cuentan con CDE calificados y autorizados por el Ministerio de la Producción. Asimismo, es de aplicación para los CDE gestionados directamente por el Programa Nacional “Tu Empresa”, en lo que les sea aplicable.

## **IV. BASE LEGAL**

- 4.1. Decreto Legislativo N° 1047, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de la Producción y sus modificatorias.
- 4.2. Decreto Legislativo N° 1332, que facilita la constitución de Empresas a través de los Centros de Desarrollo Empresarial – CDE.
- 4.3. Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial.
- 4.4. Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que prueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.
- 4.5. Decreto Supremo N° 002-2017-PRODUCE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de la Producción.
- 4.6. Decreto Supremo N° 006-2017-PRODUCE que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1332, que facilita la constitución de Empresas a través de los Centros de Desarrollo Empresarial – CDE.
- 4.7. Decreto Supremo N° 012-2017-PRODUCE, que crea el Programa Nacional “Tu Empresa” del Ministerio de la Producción.
- 4.8. Resolución Ministerial N°471-2017-PRODUCE, que aprueba la Directiva General N°002-2017-PRODUCE-SG “Protocolo para la Atención al Ciudadano en el Ministerio de la Producción”
- 4.9. Resolución Ministerial N° 102-2018-PRODUCE, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional “Tu Empresa”.

- 4.10. Resolución Secretarial N°076-2018-PRODUCE/SG que aprueba al “Manual de Calidad de Servicio” del Ministerio de la Producción.
- 4.11. Resolución Ministerial N° 100-2019-PRODUCE, que establece condiciones para la implementación y operatividad de los Centros de Desarrollo Empresarial – CDE.

## V. SIGLAS

- 5.1. **CDE:** Centro de Desarrollo Empresarial.
- 5.2. **CDE AGENTE:** Centro de Desarrollo Empresarial Agente.
- 5.3. **MYPE:** Micro y pequeñas empresas formalmente constituidas conforme a la normativa de la materia.
- 5.4. **PNTE:** Programa Nacional “Tu Empresa”.
- 5.5. **PRODUCE:** Ministerio de la Producción.
- 5.6. **UGO:** Unidad de Gestión de Operaciones del Programa Nacional “Tu Empresa”.
- 5.7. **UGSE:** Unidad de Gestión de Servicios Empresariales del Programa Nacional “Tu Empresa”.
- 5.8. **UGEER:** Unidad de Gestión Estratégica y de Entrega de Resultados del Programa Nacional “Tu Empresa”.

## VI. DEFINICIONES

- 6.1. **Asesores empresariales:** Persona especializada en los procesos y servicios empresariales que brinda el PNTE, a través de cualquiera de los canales de atención dispuestos para tal efecto, quienes se encargan de evaluar la situación de las MYPE y prestan asesorías y acompañamiento personalizado a los usuarios de acuerdo a sus necesidades. La prestación del servicio está orientada al incremento de la productividad de los usuarios de los canales de atención del PNTE.
- 6.2. **CDE:** Es una plataforma que brinda asesoría y asistencia técnica con el propósito de facilitar la constitución de empresas de manera física y/o digital, en el marco del Decreto Legislativo N° 1332. Asimismo, brinda asesoría especializada en materia de: (i) formalización, (ii) gestión empresarial, (iii) digitalización, (iv) acceso al financiamiento y (v) desarrollo productivo.

La gestión del CDE puede recaer directamente en el PNTE; así como en una institución pública, privada o notaría, previamente calificada y autorizada por Produce.

- 6.3. **CDE Agente:** Es la plataforma que tiene como único propósito de la constitución de empresas a través de la entrega de servicios de formalización, en el marco del Decreto Legislativo N° 1332.

La gestión del CDE Agente recae en una institución pública, privada o notaría, previamente calificada y autorizada por Produce.

- 6.4. **Componente:** Conjunto de servicios empresariales agrupados bajo una temática común en materia de: (i) formalización, (ii) gestión empresarial, (iii) digitalización, (iv) acceso al financiamiento y (v) desarrollo productivo; entre otros vinculados con los objetivos estratégicos del PNTE.

- 6.5. **Coordinador:** Coordinador de personal con poder de decisión, el cual ejerce funciones de enlace ente el CDE o CDE Agente y el PNTE, a fin de garantizar la operatividad de dichos centros. Puede ser designado por las propias instituciones.
- 6.6. **Expresión de interés:** Documento (oficio o carta) por el cual las instituciones públicas o privadas, así como los notarios, expresan al PNTE su interés de implementar y operar un CDE o CDE Agente, señalando el modelo operativo y presentando una propuesta de Plan de Trabajo que incluya metas, cronograma de actividades y la cantidad de asesores empresariales con el perfil correspondiente, de acuerdo a los criterios establecidos en el presente Manual.
- 6.7. **Guía de entrega de servicios empresariales:** Documentos de apoyo, consulta y de capacitación, diseñados y elaborados por la UGSE, para uso de los asesores empresariales de los CDE y CDE Agente, a través de los cuales se establece la ruta de entrega de servicios empresariales que se brindan y que están asociados a un determinado componente.
- 6.8. **Instituciones:** Instituciones públicas, privadas o notarías que comparten los objetivos estratégicos y metas del PNTE, que implementan y operan un CDE o CDE Agente, de acuerdo a la Resolución Ministerial N° 100-2019-PRODUCE y a las disposiciones establecidas en el presente Manual.
- 6.9. **Modelo operativo:** Son las características técnicas bajo las cuales operan los CDE y CDE Agente, las cuales coadyuvan a los objetivos estratégicos del PNTE.
- 6.10. **Promotor Empresarial:** Persona especializada en los procesos y servicios empresariales, encargada de recibir, guiar y acompañar a los usuarios durante sus visitas al CDE, para recibir atención en servicios empresariales.
- 6.11. **Servicios empresariales:** Conjunto de asesorías, actividades y/o productos específicos relacionados a los siguientes componentes: (i) formalización, (ii) gestión empresarial, (iii) digitalización, (iv) acceso al financiamiento y (v) desarrollo productivo; diseñados para atender un problema o necesidad empresarial de los usuarios. Los servicios empresariales son priorizados y/o diseñados y/o canalizados por el PNTE, en coordinación con los órganos de línea de PRODUCE.
- 6.12. **Servicios empresariales complementarios:** Conjunto de asesorías, actividades y/o productos específicos relacionados con los componentes o los objetivos estratégicos del PNTE, tales como campañas de formalización, gestión de acuerdos con notarías aliadas, difusión de los beneficios del PNTE, asesoría en comercio exterior, gestión de calidad, acceso a mercados, gestión manufacturera, entre otros; brindados en coordinación con entidades aliadas al PNTE.
- 6.13. **Supervisores macro regionales:** Personal integrante de la UGO que tiene por función supervisar y brindar soporte a los CDE y CDE Agente de las regiones asignadas, articular con aliados locales, así como promover mejoras para el fortalecimiento y desarrollo del ecosistema de sus usuarios.

- 6.14. **Usuarios:** Son todos los ciudadanos, emprendedores y MYPE que requieren o solicitan orientación y/o información y/o servicios especializados y/o asesoría a través de los CDE y CDE Agente.

## VII. PLANEAMIENTO Y MODELO OPERATIVO DEL CDE Y CDE AGENTE

### 7.1. Aspectos estratégicos del CDE y CDE Agente

Los CDE y CDE Agente se orientan a cumplir los siguientes valores, objetivos, misión y visión:

#### Valores de los CDE y CDE Agente

- **Disciplina:** Capacidad de sus integrantes para poner en práctica los principios relativos al orden y la constancia, así como al cumplimiento del presente Manual para la ejecución de las tareas y actividades en beneficio de sus usuarios.
- **Excelencia:** Efectividad en el cumplimiento de los objetivos, orientando la prestación de los servicios de los canales de atención a la calidad, mejora continua, empatía y satisfacción de los usuarios.
- **Compromiso:** Identificación plena por parte de sus integrantes con las necesidades de los micro y pequeños empresarios para efectos de cumplir con los objetivos y prestación del servicio de manera proactiva.
- **Imparcialidad:** Articulación con aliados estratégicos en beneficio de los usuarios de los canales de atención, manteniendo independencia en la toma de decisiones y acuerdos entre las partes.
- **Ética:** Actuación honesta, transparente y empática con los usuarios y aliados, así como respeto por las personas, sus opiniones e iniciativas.

#### Objetivo general

Brindar y asegurar el óptimo cumplimiento de los procesos de asesoría en los componentes del PNTE, así como facilitar la constitución de empresas para fomentar su crecimiento y productividad.

#### Objetivos específicos

- Brindar asesorías empresariales a las MYPE, contribuyendo con el incremento de su productividad.
- Promover la formalización de la actividad empresarial, así como brindar acompañamiento a las MYPE para su sostenibilidad en el mercado.
- Contribuir con la promoción de procesos de digitalización, gestión empresarial, acceso al financiamiento y desarrollo productivo en beneficio de las MYPE<sup>1</sup>.
- Consolidar el modelo operativo del CDE y CDE Agente a nivel local, bajo una cultura de promesa de servicio.

---

<sup>1</sup> Este objetivo aplicaría solo a los CDE, no a los CDE Agente cuyo único propósito de la constitución de empresas a través de la entrega de servicios de formalización.

## Visión

Ser reconocidos como la mejor plataforma de entrega de servicios empresariales a los emprendedores y MYPE del país y a nivel de Latinoamérica.

## Misión

Brindar servicios empresariales de alta calidad y de manera personalizada a los emprendedores y MYPE para su desarrollo empresarial, con la finalidad de incrementar su competitividad y productividad.

### 7.2. Modelo operativo del CDE y CDE Agente

El diseño para la operación y funcionamiento del CDE y CDE Agente se sustenta en el modelo operativo del PNTE, como una plataforma de Produce que diagnostica e identifica las necesidades de los usuarios, para entregar servicios empresariales de manera integral y articulada, que contribuyan al incremento de su competitividad y productividad.

Conforme al modelo operativo del CDE y CDE Agente, estos centros brindan servicios empresariales a los usuarios a través de asesorías y capacitaciones brindadas en plataformas físicas y/o digitales, de acuerdo al detalle siguiente:

| Componente    | Familia de servicios                             | Servicios Empresariales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               |                                                  | CDE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | CDE Agente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Formalización | Servicios de formalización empresarial y laboral | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de formalización empresarial como persona natural con negocio.</li> <li>• Servicio de formalización empresarial como persona jurídica.</li> <li>• Reserva preferencial registral.</li> <li>• Elaboración de acto constitutivo.</li> <li>• Activación de RUC.</li> <li>• Asesoría en regímenes y beneficios tributarios.</li> <li>• Asesoría en formalidades laborales.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesoría en formalización empresarial como persona natural con negocio.</li> <li>• Asesoría en formalización empresarial como persona jurídica.</li> <li>• Reserva preferencial registral.</li> <li>• Elaboración de acto constitutivo.</li> <li>• Activación de RUC.</li> </ul> |
|               | Servicios complementarios de formalización       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesoría en permisos especiales (DIGESA, DIGEMID, MINEDU, entre otros).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                            |                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |   |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|                            |                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesoría para la obtención del registro de marca.</li> <li>• Asesoría en cómo obtener tu Registro Nacional de Proveedores – RNP.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                           |   |
| <b>Gestión empresarial</b> | Servicios de gerencia de negocios                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación y selección de oportunidades de negocio.</li> <li>• Asesoría en concepto y diseño de marca.</li> <li>• Análisis del consumidor y estrategia de mercado.</li> <li>• Asesoría en el diseño del plan de Marketing.</li> <li>• Asesoría en Modelamiento de Negocios – Canvas.</li> <li>• Habilidades blandas.</li> <li>• Asesoría en planificación empresarial.</li> </ul> | - |
|                            | Servicios de gerencia de operaciones                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesoría en concepto y diseño de marca.</li> <li>• Asesoría en innovación con metodología de Design Thinking.</li> <li>• Asesoría en gestión de recursos humanos.</li> <li>• Orientación en habilidades directivas.</li> </ul>                                                                                                                                                        | - |
| <b>Digitalización</b>      | Servicios de introducción a la digitalización alfabetización digital | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesoría en productividad digital.</li> <li>• Asesoría en manejo de herramientas ofimáticas.</li> <li>• Asesoría en manejo de herramientas de almacenamiento en la nube.</li> <li>• Asesorías en herramientas de</li> </ul>                                                                                                                                                           | - |

|                              |                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |   |
|------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|                              |                                                       | <p>comunicación en línea.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de aprendizaje digital.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                               |   |
|                              | Servicios de marketing digital y comercio electrónico | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesoría en presencia digital.</li> <li>• Asesoría en gestión de redes sociales.</li> <li>• Asesoría en marketing de contenidos.</li> <li>• Asesoría en analítica de datos digitales.</li> <li>• Asesoría en medios de pagos digitales.</li> <li>• Asesoría en publicidad digital.</li> <li>• Asesoría en plataformas de comercio electrónico y Marketplace.</li> </ul> | - |
|                              | Servicios de introducción a la transformación digital | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesoría en introducción a la transformación digital.</li> <li>• Orientación en sistemas de gestión digital.</li> <li>• Digitalización de procesos.</li> <li>• Asesorías en uso de nuevas tecnologías.</li> </ul>                                                                                                                                                       | - |
| <b>Desarrollo Productivo</b> | Orientación en temas técnicos y comerciales           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación para acceder a los servicios de la Red CITE, INACAL y/u otras instituciones.</li> <li>• Orientación en normatividad productiva.</li> <li>• Orientación para acceder a ruedas de negocios.</li> <li>• Orientación para acceder a ferias comerciales nacionales e internacionales.</li> </ul>                                                                 | - |
|                              | Orientación en temas técnicos y operativos            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación en servicios de otras instituciones.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | - |

|                                                |                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
|                                                |                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación en temas de gestión sostenible.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          |
| <b>Acceso al Financiamiento</b>                | Servicio de asesoría y orientación para acceder a financiamiento         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesoría en educación financiera (diseño y construcción de presupuesto de efectivo, flujo de caja).</li> <li>• Asesoría en conocer su capacidad de endeudamiento.</li> <li>• Orientación en instrumentos financieros tradicionales de corto plazo y/o largo plazo.</li> <li>• Orientación en cómo acceder a una evaluación a fondos de garantía, fondos concursables del estado.</li> <li>• Orientación en alternativas de financiamiento.</li> <li>• Servicios de asesoría en educación e inclusión financiera.</li> <li>• Orientación en fintechs.</li> <li>• Orientación en productos financieros para MYPE.</li> <li>• Orientación en seguros para MYPE.</li> <li>• Orientación en servicios de Fintech.</li> </ul> | -        |
|                                                | Servicio de asesoría y orientación para acceder a financiamiento público | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación para acceder a Fondos No Reembolsables.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | -        |
| <b>Total de servicios</b>                      |                                                                          | <b>54</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>5</b> |
| <b>Servicios Empresariales Complementarios</b> |                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          |

| CDE <sup>2</sup>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | CDE Agente <sup>3</sup>                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Asesorías, actividades y/o productos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Campañas de formalización.</li> <li>• Gestión de acuerdos con notarías aliadas.</li> <li>• Difusión de los beneficios del PNTE.</li> <li>• Asesoría en comercio exterior, gestión de calidad, acceso a mercados, gestión manufacturera.</li> </ul> | <p>Asesorías, actividades y/o productos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Campañas de formalización.</li> <li>• Gestión de acuerdo con notarías aliadas con fines de formalización.</li> <li>• Difusión de los beneficios del PNTE en materia de formalización.</li> </ul> |

El modelo operativo del CDE y CDE Agente tiene un enfoque estratégico y de procesos, lo cual permite integrar un conjunto de actividades directa o indirectamente relacionadas que generan valor agregado a los servicios brindados por el PNTE, en el marco de sus objetivos estratégicos.

El CDE capta, contacta y diagnostica a los usuarios no solo en sus plataformas físicas, sino a través de mesas de ayuda, canales y plataformas digitales definidos por el PNTE; ello con la finalidad de entregar servicios y soluciones empresariales personalizados a las necesidades de los usuarios, proponiéndoles el cumplimiento de un plan de acción para que estos puedan desarrollar una ruta productiva de crecimiento.

Por su parte, el CDE Agente capta y contacta a los usuarios a través de sus plataformas físicas, con el único fin de facilitar la constitución de sus empresas.

Durante el desarrollo de sus actividades, el CDE y CDE Agente se caracterizan por brindar al usuario procesos de atención de calidad, con el fin de generar confianza, comunicación efectiva y satisfacción de los usuarios que acuden para potenciar el desarrollo y crecimiento de sus negocios.

El PNTE tiene el rol de efectuar el seguimiento y monitoreo del desarrollo del proceso de entrega de servicios del CDE y CDE Agente, para verificar los resultados e impacto de las intervenciones, así como de la calidad de la atención y satisfacción de los usuarios.

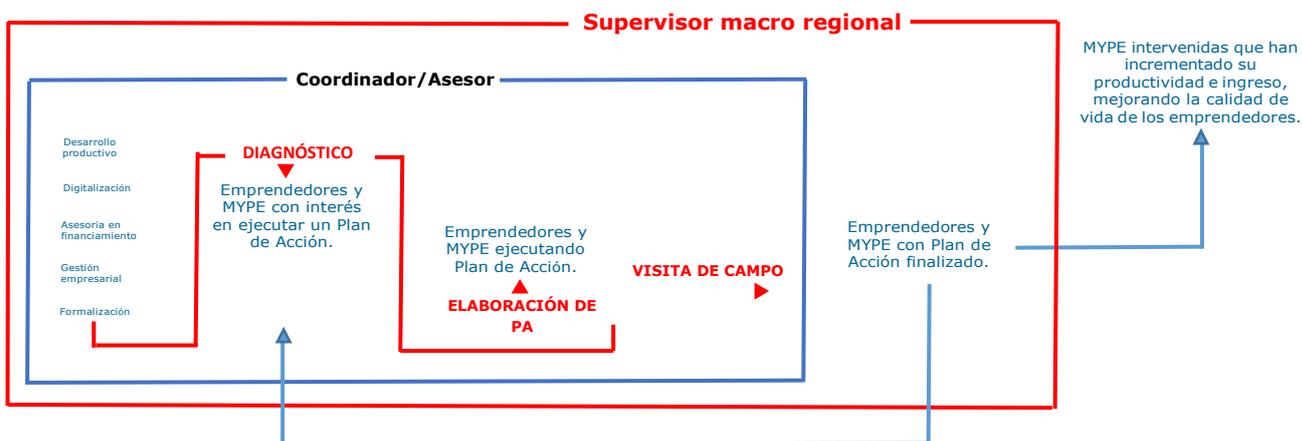
<sup>2</sup> Los servicios complementarios listados para el CDE no constituyen una lista cerrada de servicios.

<sup>3</sup> Los servicios complementarios listados para el CDE Agente no constituyen una lista cerrada de servicios. Sin embargo, siempre deberán vincularse exclusivamente con la actividad de formalización.

### 7.3. Proceso de entrega de servicios y macroprocesos del CDE

A continuación, se grafica el proceso de entrega de servicios del CDE:

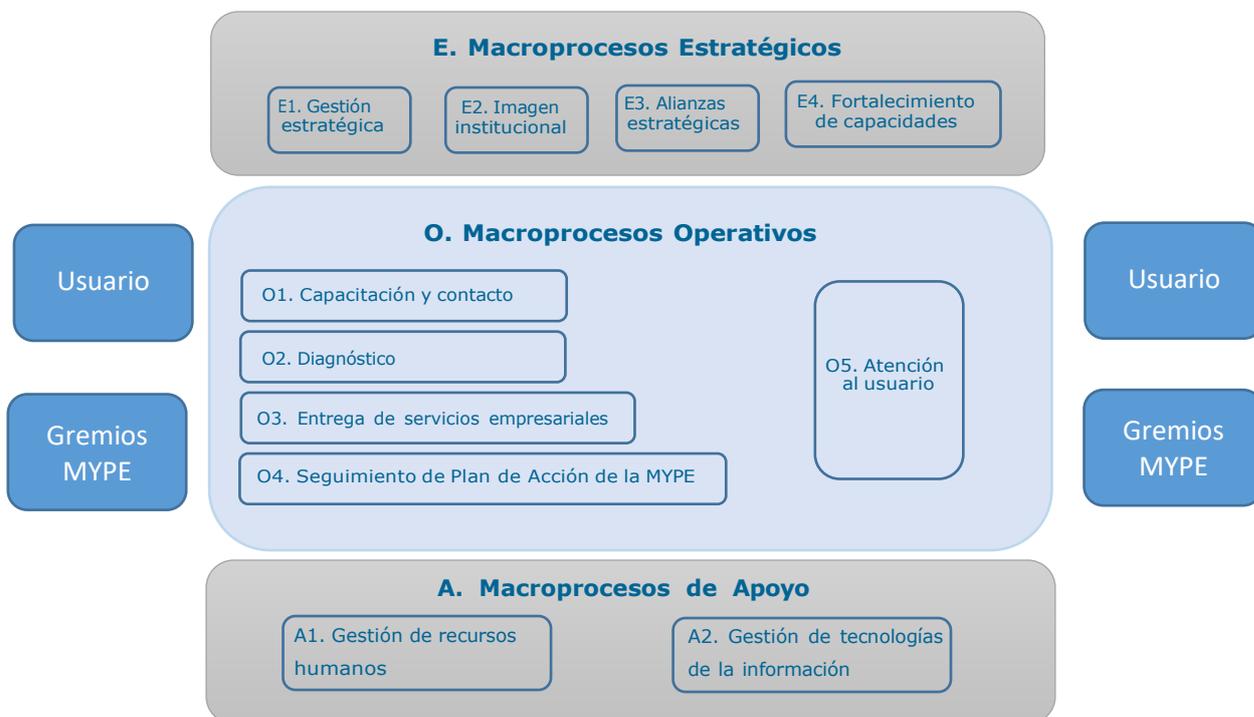
**Gráfico N° 1**  
**Proceso de entrega de servicios del CDE**



Elaboración: UGO-PNTE

Ahora bien, en el marco de su modelo operativo, los CDE también estructuran su cadena de valor, de la cual se dependen sus macroprocesos estratégicos, operativos y de apoyo; orientados a generar valor al usuario final del CDE. A continuación, se grafica la cadena de valor del CDE:

**Gráfico N° 2**  
**Cadena de valor del CDE**



Elaboración: UGO-PNTE

Los macroprocesos, a su vez, son llevados a cabo por los CDE con apoyo y bajo los lineamientos técnicos establecidos por el PNTE, quien tiene un rol de coordinación técnico – funcional con el CDE. La UGEER monitorea y emite los resultados de los indicadores correspondientes.

**Son macroprocesos estratégicos del CDE:**

**E1. Gestión estratégica:** Conformado por los procesos de gestión del planeamiento estratégico, de proyectos estratégicos, metas e instrumentos de medición y de riesgos por cada CDE, así como de gestión de la información estratégica para asegurar el logro de los objetivos institucionales.

| Macroproceso                                                                                                                                             | Entradas                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Salidas                                                                                                                                                                                                                                             | Indicadores                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestión estratégica                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Operativo Anual del PNTE.</li> <li>- Reportes de seguimiento y monitoreo de metas.</li> <li>- Reportes de atenciones brindadas en los CDE.</li> <li>- Estudios de demanda de servicios empresariales.</li> <li>- Informe de gestión del CDE.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrategias de intervención.</li> <li>- Programación de metas.</li> <li>- Informes de seguimiento y evaluación de indicadores y de desempeño.</li> <li>- Instrumentos de recojo de información.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Porcentaje de cumplimiento de meta de asesorías empresariales (mensual)<sup>4</sup>.</li> <li>- Porcentaje de cumplimiento de meta de actos constitutivos (mensual).</li> </ul> |
| <b>Interrelación del CDE con el Programa Nacional “Tu Empresa”:</b>                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Unidad de Gestión Estratégica y de Entrega de Resultados</li> <li>- Unidad de Gestión de Operaciones</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                          |

**E2. Imagen institucional:** Conduce las estrategias de comunicación, proyección de la imagen e identidad, reputación institucional y publicidad como “Centros de Desarrollo Empresarial” bajo el enfoque del PNTE.

| Macroproceso         | Entradas                                                                                                                                                                                                                                                                              | Salidas                                                                                                                                                                                                                                        | Indicadores                                                                                                                                                                           |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Imagen Institucional | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de comunicaciones del PNTE.</li> <li>- Informe de gestión del CDE.</li> <li>- Mapeo de actores locales.</li> <li>- Cronograma de intervenciones en regiones.</li> <li>- Fichas de visitas de campo, casos de éxito, registro</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrategias de comunicación implementadas (apariciones en medios regionales, notas de prensa, eventos, publicaciones en redes, boletines, entre otros).</li> <li>- Publicidad corporativa.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Porcentaje de incremento de seguidores en redes sociales.</li> <li>- Porcentaje de incremento de interacciones en redes sociales.</li> </ul> |

<sup>4</sup> Al tratarse de un indicador para CDE, incluye las asesorías vinculadas a servicios complementarios.

|                                                                                                                                |                                       |                                                      |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                | de material fotográfico, entre otros. | - Registro y material informativo y gráfico del CDE. |  |
| <b>Interrelación del CDE con el Programa Nacional "Tu Empresa":</b>                                                            |                                       |                                                      |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinación de Comunicaciones</li> <li>- Unidad de Gestión de Operaciones</li> </ul> |                                       |                                                      |  |

**E3. Alianzas estratégicas:** Consiste en la promoción, coordinación, articulación, formulación y supervisión de convenios, acuerdos y proyectos que favorecen el desempeño y fortalecimiento de los servicios de los CDE a través del apoyo de diversos aliados estratégicos.

| Macroproceso                                                                                                                                 | Entradas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Salidas                                                                                                                                                                                                                                              | Indicadores                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Alianzas estratégicas                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reportes de seguimiento y monitoreo de metas.</li> <li>- Reporte de cumplimiento de metas.</li> <li>- Estrategias de intervención.</li> <li>- Directorio de aliados estratégicos y de redes empresariales.</li> <li>- Modelo de actas de reuniones y acuerdos.</li> <li>- Modelo de convenios, cartas de compromiso, entre otros.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actas de reuniones y acuerdos suscritos.</li> <li>- Convenios interinstitucionales u otros instrumentos de cooperación suscritos.</li> <li>- Informe de supervisión de cumplimiento de acuerdos.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de convenios y/o acuerdos con instituciones públicas o privadas para brindar servicios empresariales complementarios.</li> <li>- Número de intervenciones ejecutadas con aliados estratégicos.</li> <li>- Número de aliados estratégicos.</li> <li>- Porcentaje de cumplimiento de actividades del plan de trabajo o equivalente suscrito con los aliados estratégicos.</li> </ul> |
| <b>Interrelación del CDE con el Programa Nacional "Tu Empresa":</b>                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Unidad de Gestión de Operaciones</li> <li>- Unidad de Gestión de Servicios Empresariales</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

**E4. Fortalecimiento de capacidades:** Implica el diseño e implementación de procesos de mejora continua, a través de la formulación de documentos e instrumentos de gestión institucional, optimización de procesos, racionalización, así como comunicación y coordinación permanente con el PNTE que brinda asesoría para la operatividad y cumplimiento de metas del CDE.

| Macroproceso                   | Entradas                                                                                         | Salidas                                                                                           | Indicadores                                                                                     |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fortalecimiento de capacidades | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de fortalecimiento de capacidades a los</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos e instrumentos de gestión del CDE.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de capacitaciones realizadas al CDE.</li> </ul> |

| Macroproceso                                                                         | Entradas                                                                                                                                                                | Salidas                                                                                      | Indicadores                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                      | asesores del CDE del PNTE.<br>- Mapeo de procesos y requerimientos de diseño y rediseño de procesos.<br>- Proyectos de documento e instrumentos de gestión para el CDE. | - Informe de implementación de mejoras y procesos.<br>- Informes de supervisión y asesorías. | - Grado de satisfacción del asesor respecto a la capacitación recibida.<br>- Nota promedio de evaluación en los temas recibidos en la capacitación. |
| <b>Interrelación del CDE con el Programa Nacional "Tu Empresa":</b>                  |                                                                                                                                                                         |                                                                                              |                                                                                                                                                     |
| - Unidad de Gestión de Servicios Empresariales<br>- Unidad de Gestión de Operaciones |                                                                                                                                                                         |                                                                                              |                                                                                                                                                     |

### **Son macroprocesos operativos del CDE:**

**O1. Captación y contacto:** A través de los diversos canales de atención, el CDE busca, identifica y contacta a posibles usuarios, ofreciéndoles la prestación de servicios de asesoría personalizados orientados al incremento de su productividad.

| Macroproceso                                                           | Entradas                                                                                                                                                                                                                                             | Salidas                                                                                                                                                           | Indicadores                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Captación y contacto                                                   | - Ficha de captación.<br>- Información de redes empresariales y lugares de concentración donde operan los usuarios.<br>- Protocolo y ruta de atención de captación y contacto.<br>- Pilotos de canales de atención.<br>- Reporte de usuarios de CDE. | - Comunicación y contacto con el usuario.<br>- Visitas informativas.<br>- Ficha y seguimiento de contacto.<br>- Informe de resultados de la captación y contacto. | - Porcentaje de usuarios captados que acudieron al CDE, por tipo de intervención de captación. |
| <b>Interrelación del CDE con el Programa Nacional "Tu Empresa":</b>    |                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                   |                                                                                                |
| - Unidad de Gestión de Operaciones<br>- Coordinación de Comunicaciones |                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                   |                                                                                                |

**O2. Diagnóstico:** Obtiene información, investiga y analiza las características de los usuarios, por medio de la aplicación de cuestionarios que permiten identificar las principales necesidades que requieren ser atendidas por el CDE.

| Macroproceso                                                                                                                                                                                                                                                                         | Entradas                                                                                                                                                                            | Salidas                                                                                                                                                                                                                                | Indicadores                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Diagnóstico                                                                                                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Información de necesidades de usuarios.</li> <li>- Análisis y visitas del entorno del usuario.</li> <li>- Ficha de diagnóstico.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de diagnóstico y análisis de necesidades de usuarios del CDE.</li> <li>- Reporte de validación de diagnóstico.</li> <li>- Matriz de reportes de diagnóstico y necesidades.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Porcentaje de necesidades empresariales no cubiertas sobre el total de necesidades empresariales.</li> </ul> |
| <b>Interrelación del CDE con el Programa Nacional “Tu Empresa”:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Unidad de Gestión de Servicios Empresariales</li> <li>- Unidad de Gestión de Operaciones</li> <li>- Unidad de Gestión Estratégica y de Entrega de Resultados</li> </ul> |                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                       |

**O3. Entrega de servicios empresariales:** Ejecuta la prestación de los servicios y paquete de soluciones empresariales que requieren los usuarios, sobre la base del diagnóstico previo realizado por los asesores empresariales del CDE, quienes les brindan asistencia e integran los servicios empresariales requeridos por los usuarios en un plan de acción que promueve el incremento de su productividad.

| Macroproceso                                                                                                                                                                                                                                                                         | Entradas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Salidas                                                                                                                                                                                                   | Indicadores                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Entrega de servicios empresariales                                                                                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Guías de los servicios y soluciones del CDE.</li> <li>- Documentos técnicos de capacitación.</li> <li>- Estándares mínimos de calidad de servicios empresariales.</li> <li>- Diagnóstico y análisis de las necesidades de los usuarios.</li> <li>- Modelo de plan de trabajo y ruta de acciones a seguir.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicios diseñados y asesoría personalizada para el usuario del CDE.</li> <li>- Plan de acción y ruta de acciones a seguir por cada usuario del CDE.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de asesorías empresariales brindadas.</li> </ul> |
| <b>Interrelación del CDE con el Programa Nacional “Tu Empresa”:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Unidad de Gestión de Servicios Empresariales</li> <li>- Unidad de Gestión de Operaciones</li> <li>- Unidad de Gestión Estratégica y de Entrega de Resultados</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                  |

**O4. Seguimiento del plan de acción de los usuarios:** El CDE efectúa seguimiento y monitoreo constante al plan de acción que se propone a los usuarios para cumplir con la programación y ciclo continuo de asesorías personalizadas, para el desarrollo de la ruta productiva que estos deben seguir.

| Macroproceso                                                                                                                                          | Entradas                                                                                                                                                                                                                                                   | Salidas                                                                                                                                                                     | Indicadores                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Seguimiento de Plan de acción de los usuarios                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planes de trabajo y ruta a seguir.</li> <li>- Información de servicios empresariales entregados.</li> <li>- Encuestas de satisfacción de usuarios.</li> <li>- Informes de incidencias de los usuarios.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ajustes al plan de acción y ruta a seguir.</li> <li>- Reporte de recomendaciones acerca de los servicios empresariales.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de planes empresariales elaborados.</li> <li>- Número de planes empresariales culminados.</li> </ul> |
| <b>Interrelación del CDE con el Programa Nacional “Tu Empresa”:</b>                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Unidad de Gestión Estratégica y Entrega de Resultados</li> <li>- Unidad de Gestión de Operaciones</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                      |

**O5: Atención al usuario:** Gestión integral de la atención a los usuarios, a través de una cultura de atención de calidad a éstos. Asimismo, atiende las sugerencias, reclamos y oportunidades de mejora de los usuarios, de acuerdo con la normativa correspondiente.

| Macroproceso                                                                                                                                             | Entradas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Salidas                                                                                                                                                                                                                                                 | Indicadores                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Atención al usuario                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Protocolo de atención para la entrega de servicios a los usuarios del PNTE<sup>5</sup>.</li> <li>- Estrategias y políticas de atención al cliente.</li> <li>- Solicitudes de sugerencias, reclamos y oportunidades de mejora de los usuarios del CDE.</li> <li>- Reporte de tickets o solicitudes de atención.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de mejoras de tiempo de espera.</li> <li>- Encuestas de satisfacción.</li> <li>- Canales de atención diseñados e implementados.</li> <li>- Reporte de análisis de tiempo de colas y espera.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Índice de satisfacción del usuario por la atención recibida.</li> <li>- Porcentaje de mejoras implementadas a partir de sugerencias de usuarios.</li> </ul> |
| <b>Interrelación del CDE con el Programa Nacional “Tu Empresa”:</b>                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Unidad de Gestión Estratégica y de Entrega de Resultados</li> <li>- Unidad de Gestión de Operaciones</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                      |

### **Son macroprocesos de apoyo del CDE:**

**A.1. Gestión de Recursos Humanos:** Desarrolla procesos orientados al planeamiento, reclutamiento, capacitación y desarrollo, así como de beneficios y

<sup>5</sup>

Resolución de Dirección Ejecutiva N° 001-2023-PRODUCE/DVMYPE-I/TUEMPRESA.

clima laboral del personal que opera en el CDE, para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

| Macroproceso                                                                                                                                 | Entradas                                                                                                                                                       | Salidas                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Indicadores                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestión de Recursos Humanos                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perfil de asesores empresariales.</li> <li>- Diseño y documentos de trabajo para acciones de capacitación.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa y reportes de capacitaciones.</li> <li>- Contrato de trabajo.</li> <li>- Resultados de evaluación-retroalimentación de desempeño.</li> <li>- Registro de incidencias de personal.</li> <li>- Lista de colaboradores clave.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Índice de rotación de asesores empresariales (anual).</li> <li>- Índice de desempeño de asesores.</li> </ul> |
| <b>Interrelación del CDE con el Programa Nacional "Tu Empresa":</b>                                                                          |                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Unidad de Gestión de Operaciones</li> <li>- Unidad de Gestión de Servicios Empresariales</li> </ul> |                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                       |

**A.2. Gestión de las Tecnologías de la Información:** Establece los procedimientos para el uso de las tecnologías de la información como herramientas de apoyo a los procesos misionales. Estas herramientas son brindadas por el PNTE para uso de los asesores empresariales del CDE.

| Macroproceso                                                                                                                                             | Entradas                                                                                                                              | Salidas                                                                                                                                                                                             | Indicadores                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestión de las Tecnologías de la Información                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Operativo del PNTE.</li> <li>- Necesidades de tecnologías de la información.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación en el uso de herramientas o sistemas informáticos.</li> <li>- Reportes de información de los sistemas a ser utilizados por el CDE.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Porcentaje de CDE que registran información en las herramientas o sistemas informáticos del PNTE.</li> </ul> |
| <b>Interrelación del CDE con el Programa Nacional "Tu Empresa":</b>                                                                                      |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Unidad de Gestión Estratégica y de Entrega de Resultados</li> <li>- Unidad de Gestión de Operaciones</li> </ul> |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                       |

El PNTE emite lineamientos de orientación para la aplicación de los macroprocesos por parte de los CDE.

#### 7.4. Proceso de entrega de servicios del CDE Agente

A continuación, se grafica el proceso de entrega de servicios del CDE Agente:

**Gráfico N° 3**  
**Proceso de entrega de servicios del CDE Agente**



Elaboración: UGO-PNTE

El CDE Agente capta y contacta a los usuarios, a través de sus plataformas físicas, con el único fin de facilitar la constitución de sus empresas a través de la entrega de servicios de formalización, lo que efectúa mediante una atención de calidad que genere confianza, comunicación efectiva y satisfacción por parte de los usuarios.

A diferencia de los CDE, el CDE Agente no propone un plan de acción para sus usuarios, así como tampoco presenta en su estructura una cadena de valor de la cual se desprendan macroprocesos estratégicos. Sin perjuicio de lo anterior, el PNTE efectúa un seguimiento y monitoreo al desarrollo del proceso de entrega de sus servicios, a fin de verificar los resultados e impactos de sus intervenciones, así como la calidad de la atención y satisfacción de sus usuarios.

#### 7.5. Estructura funcional del CDE y CDE Agente

La estructura funcional se sustenta en el enfoque de procesos para la operatividad y funcionamiento de dichos Centros. Los CDE y CDE Agente mantienen una relación técnico – funcional con el PNTE, para efectos de garantizar que los procesos estratégicos, operativos y de apoyo sean efectivos. El PNTE emite lineamientos de cumplimiento obligatorio por parte de dichos centros.

La estructura organizacional referencial como mínimo para la operatividad y funcionamiento del CDE y CDE Agente es la siguiente:

**Tabla N° 1: Posiciones del CDE**

| ÁREA                                | CARGO                | CANTIDAD |
|-------------------------------------|----------------------|----------|
| <b>I. COORDINACIÓN</b>              | Coordinador de CDE   | 1        |
| <b>II. ASESORAMIENTO</b>            | Asesor Empresarial   | 2        |
| <b>III. PROMOCIÓN Y ORIENTACIÓN</b> | Promotor Empresarial | 1        |

**Tabla N° 2: Posiciones del CDE Agente**

| ÁREA                     | CARGO                     | CANTIDAD |
|--------------------------|---------------------------|----------|
| <b>I. COORDINACIÓN</b>   | Coordinador de CDE Agente | 1        |
| <b>II. ASESORAMIENTO</b> | Asesor Empresarial        | 1        |

En caso del CDE gestionado por una institución solicitante, así como del CDE Agente, dicho centro definirá el régimen laboral o contractual del personal, así como efectuará la asignación de funciones o nueva contratación, según se precise en el Plan de Trabajo respectivo.

**7.6. Condiciones mínimas para la calificación de CDE gestionados por una institución solicitante y CDE Agente**

- 7.6.1. La institución solicitante debe cumplir con las condiciones mínimas para la calificación de estos CDE y CDE Agente (Anexo N° 2).
- 7.6.2. Previo a la solicitud de expresión de interés, la institución solicitante debe evaluar las condiciones mínimas según el modelo operativo de CDE o CDE Agente que propone implementar.
- 7.6.3. La institución solicitante puede identificar y proponer otras condiciones para la operatividad del CDE o CDE Agente, superiores a las condiciones mínimas.
- 7.6.4. El requerimiento de condiciones mínimas regulado en el presente sub numeral no aplica a los CDE gestionados directamente por el PNTE.

**VIII. PROCESO PARA LA OPERATIVIDAD DE LOS CDE GESTIONADOS POR UNA INSTITUCIÓN SOLICITANTE Y LOS CDE AGENTE**

Las etapas para la operatividad de estos CDE y CDE Agente son las siguientes:

- Expresión de interés
- Evaluación para la calificación
- Autorización
- Implementación
- Seguimiento y monitoreo

## **8.1. De la expresión de interés de los CDE y CDE Agente**

8.1.1. Las instituciones públicas o privadas, así como los notarios, que expresan su interés de implementar y operar un CDE o CDE Agente, deben presentar la siguiente documentación:

- Solicitud suscrita por su representante legal, dirigida al PNTE (Anexo N° 3: Formato N° 1)<sup>6</sup>.
- Documento de Identidad del Representante Legal o Titular de la Entidad.
- Vigencia de Poder del Representante Legal o Resolución de Nombramiento del Titular de la Entidad.
- Declaración jurada de veracidad de la información remitida. (Anexo N° 3: Formato N° 2)
- Propuesta Inicial de Plan de Trabajo. (Anexo N° 3: Formato N° 3)
- Propuesta de asesor(es) empresarial(es) con su(s) respectivo(s) perfil(es).
- Señalar la ubicación y espacios del CDE o CDE Agente que propone, acorde con el modelo operativo solicitado y las condiciones mínimas para la calificación.

La información declarada por las instituciones solicitantes, así como la documentación o información presentada en cumplimiento de la Resolución Ministerial No. 100-2019-PRODUCE<sup>7</sup>, y el presente Manual, tienen carácter de declaración jurada, sujetándose al Principio de Presunción de Veracidad.

## **8.2. De la evaluación para la calificación de los CDE y CDE Agente**

8.2.1. La expresión de interés es evaluada por la UGO, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, debiendo verificar las condiciones de infraestructura, mobiliario y personal propuesto por la institución solicitante, actividad que se reflejará en un Acta de constatación.

8.2.2. Durante el proceso de constatación, la UGO puede coordinar con la institución solicitante la retroalimentación de la evaluación, recomendaciones o aportes al Plan de Trabajo y perfil de asesor(es) empresarial(es) propuesto(s), según corresponda.

8.2.3. La UGO emite un Informe respecto al cumplimiento de las condiciones establecidas en el presente Manual, en el cual incluye los resultados de la constatación documentaria y física de la evaluación para la calificación del CDE o CDE Agente, valida el Plan de Trabajo propuesto o reformulado por el interesado; así como recomienda a la Dirección Ejecutiva del PNTE la calificación favorable o desfavorable de la institución solicitante.

## **8.3. De la autorización de los CDE y CDE Agente**

---

<sup>6</sup> Los Formatos N° 1, N° 2 y N° 3 del Anexo N° 3 del presente Manual son referenciales.

<sup>7</sup> Resolución Ministerial N° 100-2019-PRODUCE, Resolución que establecen condiciones para la implementación y operatividad de los Centros de Desarrollo Empresarial.

8.3.1. En caso el Informe de evaluación emitido por la UGO recomiende una calificación favorable para la obtención de condición de CDE o CDE Agente, la Dirección Ejecutiva del PNTE emite la resolución correspondiente, adjuntando la Ficha del CDE o CDE Agente autorizado que contenga la siguiente información mínima:

- El modelo operativo.
- Plan de Trabajo aprobado.
- Ubicación geo referencial del local.
- Cantidad de asesores empresariales con perfil correspondiente.

8.3.2. La Ficha del CDE o CDE Agente autorizado puede ir variando en función al proceso de operaciones del centro, quedando la UGO facultado a remitir la versión actualizada correspondiente mediante comunicación escrita al PNTE.

8.3.3. En caso no se obtenga la condición de CDE o CDE Agente, la Dirección Ejecutiva del PNTE devuelve el expediente a la institución solicitante.

8.3.4. La institución solicitante solo inicia operaciones como CDE o CDE Agente, una vez haya culminado con la implementación del mismo para su operatividad.

#### **8.4. De la implementación de los CDE y CDE Agente**

8.4.1. La implementación de los centros estará a cargo de la institución solicitante, de acuerdo con el presente Manual, Plan de Trabajo y recomendaciones del PNTE, según corresponda.

8.4.2. Durante el plazo no mayor a treinta (30) días calendario de emitida la autorización para la implementación, el PNTE, a través de la UGO, deberá verificar las condiciones para su operatividad, y reportar los avances correspondientes.

8.4.3. En situación de caso fortuito o de fuerza mayor, la institución solicitante puede requerir ampliación de plazo no mayor a quince (15) días calendario del plazo establecido en el numeral 8.4.2, debiendo sustentarlo al PNTE para su aprobación mediante comunicación escrita.

8.4.4. Culminada esta etapa, la institución solicitante, en coordinación con el PNTE, puede organizar la inauguración del CDE o CDE Agente autorizado, para difusión a los potenciales usuarios del mismo.

#### **8.5. Del seguimiento y monitoreo a los CDE y CDE Agente**

8.5.1. Durante su operatividad, los centros autorizados deben cumplir con su Plan de Trabajo aprobado. El PNTE, a través de la UGO, brinda a la institución aliada asistencia empresarial permanente para su fortalecimiento, así como efectúa la entrega de materiales, participa y apoya con la difusión de sus intervenciones según el Plan de Trabajo, así como asiste a los usuarios del CDE o CDE Agente respectivo en aquellos casos que éste lo requiera, entre otros.

8.5.2. Los centros se comprometen a participar de las capacitaciones programadas por la UGSE, a través de sus asesores empresariales acreditados. La UGSE comunica a la UGO los reportes de asistencia y resultados respectivos.

- 8.5.3. Los centros autorizados deben ingresar la información del proceso de entrega del servicio en el Sistema o medio Informático dispuesto por el PNTE para dicho efecto.
- 8.5.4. El PNTE, a través de la UGEER, efectúa el seguimiento y monitoreo estratégico de los macro procesos estratégicos y de apoyo, siendo la UGO quien realiza el seguimiento y monitoreo de los macro procesos operativo de los centros autorizados, debiendo identificar las oportunidades de mejora, retroalimentación y alertas de cumplimiento, para su coordinación e implementación con el centro autorizado. El PNTE emite comunicación escrita al centro, en caso incumpla con las metas establecidas y cronograma de actividades contenidos en el Plan de Trabajo correspondiente.
- 8.5.5. La UGEER emite reportes de desempeño de los centros a nivel nacional. Para efecto de dicho reporte, la UGEER toma en cuenta los siguientes indicadores: 1) Porcentaje de las usuarios captados que acudieron al CDE o CDE Agente, por tipo de intervención de captación, 2) Número de asesorías empresariales brindadas, 3) Número de unidades económicas constituidas-MYPE, 4) Número de planes empresariales elaborados, 5) Porcentajes de planes empresariales culminados, 6) Índice de satisfacción del usuario por la atención recibida, 7) Número de reclamos y sugerencias realizadas, reportando el avance en los indicadores de acuerdo a las metas mensuales planteadas.
- 8.5.6. Adicionalmente, la UGEER realiza informes de seguimiento y monitoreo, semestrales y anuales, determinando el avance y cumplimiento del Plan de Trabajo y metas establecidas por cada centro autorizado; los cuales serán remitidos a la UGO para la evaluación de la suspensión o pérdida de la condición del CDE o CDE Agente correspondiente.

## **IX. DE LA SUSPENSIÓN O PÉRDIDA DE LA CONDICIÓN DE CDE O CDE AGENTE**

- 9.1. El PNTE, a través de la UGO, evalúa y supervisa el cumplimiento de las condiciones para la operatividad de los CDE y CDE Agente autorizados, verificando que no incurran en los supuestos establecidos para la suspensión o pérdida de condición de CDE o CDE Agente, conforme a lo establecido por los artículos 11 y 12 de la Resolución Ministerial N° 100-2019-PRODUCE.
- 9.2. En caso de pérdida o suspensión de la condición de CDE o CDE Agente de las instituciones públicas o privadas, así como de las notarías, la Dirección Ejecutiva del PNTE emite la resolución correspondiente; asimismo, la institución respectiva, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, efectúa el retiro y/o devolución de los recursos comunicacionales y de imagen del PNTE o cualquier otro que corresponda, bajo responsabilidad. La UGO verifica el cumplimiento de esta disposición.
- 9.3. Para el caso de los CDE gestionados directamente por el PNTE, la suspensión o pérdida de la condición de CDE se efectúa de verificarse la ocurrencia de los supuestos establecidos en los artículos 11 y 12 de la Resolución Ministerial N° 100-2019-PRODUCE, en lo que les sea aplicable.

## ANEXO N° 1

### FUNCIONES Y PERFIL DEL PERSONAL DE LOS CDE Y CDE AGENTE

| Posición                                                       | Funciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Perfil referencial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Coordinador de CDE o CDE Agente, o quien haga sus veces</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar y mantener la operatividad y funcionamiento de las condiciones de infraestructura, mobiliario, material, equipos informáticos, orden y limpieza entre otros del Centro de Desarrollo Empresarial (CDE) o CDE Agente a su cargo.</li> <li>• Gestionar y reportar el cumplimiento el cronograma de intervenciones y actividades al PNTE.</li> <li>• Controlar el ingreso de información en los aplicativos informáticos u otros, referidos al proceso de entrega de servicio, según lineamientos del PNTE del CDE o CDE Agente a su cargo.</li> <li>• Controlar el cumplimiento de las metas y actividades de entrega de servicios a usuarios del CDE o CDE Agente, de acuerdo al cronograma de actividades coordinado con el PNTE.</li> <li>• Supervisar la elaboración de planes empresariales por cada usuario asesorado, reportando su avance en la ruta productiva.</li> <li>• Coordinar acciones de captación y promoción de los servicios empresariales, reportando los resultados al PNTE.</li> <li>• Atender requerimientos de información del PNTE.</li> <li>• Cumplir con las disposiciones contenidas en la Resolución Ministerial N° 100-2019-PRODUCE, el presente Manual y las normas o lineamientos que emita el PNTE.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Titulado o Bachiller de Administración y/o Ingeniería Industrial y/o Ingeniería Empresarial y/o Economía y/o Negocios Internacionales y/o Derecho, y/o afines.</li> <li>• Experiencia laboral mínima de tres (03) años en el sector público o privado.</li> <li>• Experiencia en gestión de equipos, gestión empresarial a MYPE o similares.</li> <li>• Experiencia en articulación de mercados, sectores productivos o similares.</li> <li>• De preferencia con experiencia en ventas y marketing o similares.</li> <li>• De preferencia que haya tenido un emprendimiento y/o trabajo de campo vinculado a emprendimientos.</li> </ul> |
| <b>Asesor Empresarial de CDE y CDE Agente</b>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar el diagnóstico y atención de asesorías especializadas a los usuarios del CDE y CDE Agente bajo la cultura o protocolo de atención al usuario y contenido del(los) componente(s) de servicio(s) empresarial(es) establecido(s) por el PNTE<sup>8</sup>.</li> <li>• Elaborar y realizar seguimiento a los planes empresariales de cada usuario asesorado, emitiendo el reporte de avance de la ruta productiva.</li> <li>• Cumplir las metas y actividades de entrega de servicios a los usuarios del</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Titulado o Bachiller en Administración y/o Negocios Internacionales y/o Ingeniería Empresarial o Industrial y/o Marketing y/o Contabilidad y/o Derecho y/o afines.</li> <li>• Experiencia laboral mínima de dos (02) años en el sector público o privado.</li> <li>• Experiencia en asesoría empresarial a MYPE o similares.</li> <li>• De preferencia, que haya</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                              |

<sup>8</sup>

Resolución de Dirección Ejecutiva N° 001-2023-PRODUCE/DVMYPE-I/TUEMPRESA.

| Posición                                                                             | Funciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Perfil referencial                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                      | <p>centro, de acuerdo al cronograma de intervenciones o actividades establecidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar charlas o talleres en temas relacionados a los componentes empresariales que correspondan a los usuarios del CDE y CDE Agente.</li> <li>• Realizar acciones de captación y promoción de los servicios empresariales correspondientes que realiza el PNTE.</li> <li>• Participar de las capacitaciones que realiza el PNTE.</li> <li>• Cumplir con las disposiciones contenidas en el presente Manual y las normas, disposiciones o lineamientos que emita el PNTE y PRODUCE.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                           | <p>tenido un emprendimiento y/o trabajo de campo vinculado a emprendimientos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos en temas tributarios, societarios o corporativos, marketing o ventas o similares.</li> </ul>                        |
| <p><b>Promotor empresarial del CDE</b></p> <p><b>(*) No aplica al CDE Agente</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar el protocolo de atención al usuario inicial del CDE establecido en el Anexo N° 4 del presente Manual y promover el servicio de asesorías empresariales.</li> <li>• Proporcionar a los usuarios información y soporte con relación a los servicios que brinda el Centro de Desarrollo Empresarial.</li> <li>• Aplicar encuestas de satisfacción de los usuarios del Centro de Desarrollo Empresarial.</li> <li>• Recoger oportunidades de mejora en la atención o servicios que brinda el CDE para canalizarlo con el coordinador y el PNTE.</li> <li>• Participar en las capacitaciones que ofrece el PNTE a los asesores empresariales.</li> <li>• Cumplir con las disposiciones contenidas en el presente Manual y las normas, disposiciones o lineamientos que emita el PNTE y el PRODUCE.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudios de Administración y/o Contabilidad y/o afines.</li> <li>• Experiencia laboral mínima de un (01) año en atención al público.</li> <li>• Conocimientos en temas de emprendimiento, MYPE y afines.</li> </ul> |

## ANEXO N° 2

### CONDICIONES MÍNIMAS PARA LA CALIFICACIÓN DEL CDE Y CDE AGENTE

A continuación, se describen las condiciones con las que deberá contar mínimamente el CDE y CDE Agente en infraestructura y servicios básicos. Asimismo, se describe el personal que deberá implementar la institución solicitante para su calificación como CDE o CDE Agente:

| <b>CONDICIÓN</b>             | <b>CDE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>CDE AGENTE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Espacio</b>               | Área de uso exclusivo, no menor a 25 m <sup>2</sup> aproximadamente, que incluye 9 m <sup>2</sup> para mobiliario para asesorías, 5 m <sup>2</sup> para espacio de coordinador de CDE y 1.2 m <sup>2</sup> por persona para sala de espera de usuarios.                           | Brindará un espacio de atención al público no menor a 5 m <sup>2</sup> que incluye mobiliario para asesorías y un espacio para el coordinador del CDE Agente, cumpliendo con las condiciones de habitabilidad y funcionamiento para oficinas establecidas en los artículos 3 y 4 de la Norma Técnica A.080 del Reglamento Nacional de Edificaciones. |
| <b>Ubicación</b>             | El CDE debe encontrarse, de preferencia, en un primer piso de fácil acceso y/o contar con rampa para acceso a personas con discapacidad u otra facilidad mecánica, debiendo cumplir la Ley N° 29973, Ley General de las Personas con Discapacidad, y normas técnicas respectivas. | El CDE Agente debe encontrarse, de preferencia, en un primer piso de fácil acceso y/o contar con rampa para acceso a personas con discapacidad u otra facilidad mecánica, debiendo cumplir la Ley N° 29973, Ley General de las Personas con Discapacidad, y normas técnicas respectivas.                                                             |
| <b>Servicios</b>             | El CDE debe contar con electricidad, agua, desagüe, seguridad e internet y útiles de oficina. Además de servicios higiénicos accesibles al público usuario.                                                                                                                       | El CDE Agente debe contar con electricidad, agua, desagüe, seguridad e internet y útiles de oficina. Además de servicios higiénicos accesibles al público usuario.                                                                                                                                                                                   |
| <b>Zonas de capacitación</b> | Debe contar con un espacio accesible a los usuarios del CDE, que pueda ser utilizado para brindar capacitaciones, talleres, mesas de trabajo, reuniones u otros.                                                                                                                  | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Personal</b>              | 1. Coordinador de CDE.<br>2. Asesor empresarial.<br>3. Promotor empresarial.                                                                                                                                                                                                      | 1. Coordinador de CDE Agente.<br>2. Asesor empresarial.                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Mobiliario</b>            | Mínimo 02 módulos o mesas de atención y 02 computadoras para asesorías empresariales, impresora y estante archivador.                                                                                                                                                             | Mínimo 01 módulo o mesa de atención y 01 computadora para asesorías empresariales, impresora y estante archivador.                                                                                                                                                                                                                                   |

**ANEXO N° 3**

**FORMATO N° 1**

**MODELO DE CARTA / OFICIO DE EXPRESIÓN DE INTERÉS PARA LA OBTENCIÓN  
DE LA CONDICIÓN DE CDE Y CDE AGENTE**

---

**CARTA / OFICIO N° .....**

Señor/a

.....

Director/a Ejecutivo/a del Programa Nacional "Tu Empresa"

Ministerio de la Producción

Calle Uno Oeste N° 060, Urb. Córpac, San Isidro

Lima.-

**Asunto:** Expresión de interés para implementar y operar un Centro de Desarrollo Empresarial/ Centro de Desarrollo Empresarial Agente

Me es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y, al mismo tiempo, manifestarle que mi representada se encuentra comprometida en fortalecer las capacidades en gestión empresarial de los emprendedores y empresarios, a través de la entrega de servicios empresariales, capacitación y acompañamiento técnico para el incremento de su Productividad, objetivo alineado con el Programa Nacional "Tu Empresa".

En ese sentido, expresamos nuestro interés para implementar un **Centro de Desarrollo Empresarial (precisar si es CDE o CDE Agente)**, en el marco de la Resolución Ministerial N° 100-2019-PRODUCE y el Manual Operativo y de Atención de CDE, para lo cual cumplimos con las condiciones mínimas para ser autorizados como tal. En función a ello, se adjunta al presente la siguiente documentación y/o información:

1. Documento de Identidad del representante legal o del Titular de la Entidad.
2. Vigencia de Poder del Representante legal o Resolución de nombramiento del Titular de la Entidad.
3. Declaración jurada de veracidad de la información remitida.
4. Propuesta inicial de Plan de Trabajo, que establece las metas, cronograma de actividades, propuestas de intervenciones para el proceso de entrega de servicios, así como las acciones de implementación para el cumplimiento de las condiciones mínimas para la operatividad del CDE o CDE Agente.
5. Número de asesores empresariales propuestos con sus respectivos perfiles.
6. Detalle de la ubicación y espacios del CDE, así como de la ubicación del CDE Agente que se propone, acorde con el modelo operativo solicitado.

Para cualquier coordinación que fuese necesaria, por favor, tomar contacto con el señor(a)....., funcionario/servidor de nuestra Entidad/Institución, al correo electrónico: ..... y/o al teléfono celular.....

Hago propicia la ocasión para reiterarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

**FORMATO N° 2**

**MODELO DE DECLARACIÓN JURADA**

---

**Declaración Jurada de Veracidad de la Información Remitida**

Yo, .....de Nacionalidad .....con documento de identidad N° ....., desempeñándome como ....., máxima autoridad de la institución (nombre de institución solicitante) ....., ubicada en el Distrito de ..... de la Provincia de ..... del Departamento de.....

Declaro bajo juramento que la información presentada para la evaluación a cargo del Programa Nacional “Tu Empresa”, con la finalidad de obtener la calificación de CDE o CDE Agente, es verídica.

Me afirmo y ratifico en lo expresado, en señal de lo cual firmo el presente documento en la ciudad de....., a los..... días del 20...

---

Firma y Sello institucional

**FORMATO N° 3  
MODELO DE PLAN DE TRABAJO**

---

**PLAN DE TRABAJO**

**I. DATOS DE LA INSTITUCIÓN**

Nombre de la Institución :

Representante legal :

Responsable - coordinador :

**II. DATOS DEL CDE PROPUESTO**

Departamento, Provincia, Distrito:

Dirección :

Cobertura de actividades :

Usuarios potenciales (MYPE) :

**III. PLAN DE TRABAJO PARA IMPLEMENTACIÓN DE CDE/CDE AGENTE**

Período (mínimo 6 meses) :

Objetivos y metas:

| OBJETIVO | META |
|----------|------|
|          |      |
|          |      |

*(Los objetivos del plan de trabajo deben estar orientados a mantener operativo el CDE o CDE Agente, difundir el(los) servicio(s) empresarial(es), identificar las necesidades de los usuarios, promover la formalización empresarial, así como otros componentes empresariales que el aliado proponga fomentar).*

**IV. RECURSOS**

4.1 HUMANOS

4.2 INFRAESTRUCTURA

4.3 MATERIALES

**V. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

*(El cronograma de actividades propuesto debe incluir acciones de implementación y operatividad del CDE o CDE Agente, así como actividades en el marco del modelo de intervención y entrega del(los) servicio(s) empresarial(es) bajo el enfoque del PNTE; cada actividad con responsables y fechas determinadas).*

Fecha: \_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

## ANEXO N° 4

### **PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE LOS CENTROS DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y CENTROS DE DESARROLLO EMPRESARIAL AGENTE**

#### **I. OBJETIVO**

Establecer los lineamientos y directrices para la entrega del(los) servicio(s) en los canales de atención de los CDE y CDE Agente, orientado a implementar la cultura de promesa de servicio al usuario, en beneficio de los usuarios; estableciendo de esta manera un estándar de calidad y la generación de buenas prácticas en el proceso de atención.

#### **II. FINALIDAD**

Garantizar la sostenibilidad en la implementación de la cultura de servicio a los usuarios, a través de los canales de atención, a fin de generar un clima de atención favorable y de calidad en la prestación de los servicios empresariales que brinda los CDE y CDE Agente, en el marco de sus objetivos institucionales.

#### **III. GLOSARIO DE TÉRMINOS**

- 3.1. **Asesores empresariales:** Personas especializadas en los procesos y servicios empresariales que brinda el Programa. A través de los canales de atención del Programa, evalúan la situación de los usuarios y prestan servicios empresariales de acuerdo a sus necesidades. La prestación del servicio es exclusivo e integral con el fin de promover el incremento de la productividad de los usuarios de los canales de atención del Programa.
- 3.2. **Promotor empresarial:** Persona especializada en los procesos y servicios empresariales, encargada de recibir, guiar y acompañar a los usuarios durante sus visitas al canal de atención presencial del Programa para recibir la atención correspondiente.
- 3.3. **Canales de atención:** Plataformas físicas o virtuales diseñadas para los usuarios del PNTE, a través de los CDE o CDE Agente. Los canales de atención asumen el rol de identificar y canalizar las necesidades de servicios empresariales que presentan los usuarios, para poder atenderlos de manera integral. Dichos canales de atención comparten una cultura de compromiso y de servicio con los usuarios desde el primer contacto.
- 3.4. **Plan de Acción:** Herramienta de planificación que plasma la ruta productiva de la MYPE, trabajada con el/la asesor/a empresarial del canal de atención correspondiente.

#### **IV. CULTURA DE PROMESA DE SERVICIO AL USUARIO**

- 4.1. Para que los canales de atención mantengan sus servicios bajo estándares de calidad y orientados al usuario, se requiere que los asesores empresariales y el promotor empresarial desarrollen sus labores bajo los siguientes 5 pasos o pilares fundamentales:
  - **Paso 1 - Bienvenida:** Este primer pilar constituye gran parte del éxito de la actuación del CDE o CDE Agente, debido a que el primer contacto con los usuarios puede ser determinante en el grado de satisfacción que éstos

pueden llegar a alcanzar. El objetivo es que los usuarios se sientan atendidos desde su ingreso al canal de atención.

- **Paso 2- Escucha atentamente:** Este pilar implica la disposición a escuchar. El buen servicio va más allá de brindar una respuesta a la consulta del usuario, debiendo satisfacerse la necesidad de éste comprendiéndolo y poniéndose en su lugar para entender sus necesidades. Tomar atención a la exposición del usuario permitirá que se brinde una mejor y asertiva asesoría empresarial.
- **Paso 3- Soluciona y asesora activamente:** Significa brindar soluciones empresariales a los usuarios. En ese sentido, es necesario que, al realizar la atención, ésta se efectúe de manera activa.
- **Paso 4- Concluye y agradece:** El concluir la asesoría empresarial involucra recapitular los temas desarrollados. Es importante realizar esta retroalimentación a fin de garantizar que el usuario haya comprendido lo conversado y verificar si tiene alguna consulta pendiente. Finalmente, se debe agradecer al usuario por su visita e indicar que nuestro propósito es servirlo y orientarlo, a fin de que pueda lograr aumentar la productividad de su negocio.
- **Paso 5- Seguimiento y acompañamiento:** Este pilar es de suma importancia, pues nos permite monitorear el cumplimiento de las actividades del usuario después de haber recibido la asesoría empresarial, con la finalidad de que éste alcance sus objetivos propuestos. Asimismo, permite que el usuario tenga un recordatorio de las próximas sesiones de asesoría.

### Ilustración N° 01: Cultura de Promesa de Servicio al Usuario



## V. ENTREGA DE SERVICIOS A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

### 5.1. Del Canal Presencial

Canal al cual los usuarios acuden de manera personal para acceder a la asesoría y servicios empresariales que brinda el centro.

Este tipo de atención empieza desde que el usuario ingresa a las instalaciones físicas del canal de atención presencial del CDE o CDE Agente, debiendo seguir el siguiente protocolo para los nuevos usuarios:

#### 5.1.1. Promotor Empresarial<sup>9</sup>:

- Mantener contacto visual con el usuario en todo momento, mostrando cordialidad y un gesto amable.
- Recibir al usuario que ingresa a las instalaciones de los canales físicos del Programa, evitando obstruirle el paso.
- Saludar diciendo: *“Buenos días/tardes Sr./Sra./Srta., bienvenido/a al (nombrar el canal de atención presencial), soy (nombre del orientador).”*
- Iniciar el siguiente discurso: *“Le invito a pasar con el/la Asesor/a Empresarial (nombre del/la asesor/a), quién podrá ayudarlo a resolver sus dudas, le acompaño”.*
- Al llegar al módulo del/la asesor/a empresarial, indicar lo siguiente: *“Sr./Sra./Srta. le presento al/la Asesor/a Empresarial (nombre del asesor/a), quien lo/la asesorará para mejorar su negocio”.*

#### 5.1.2. Asesor Empresarial

##### 5.1.2.1. Durante la “Bienvenida” al Usuario:

- Recibir al usuario poniéndose de pie y saludándolo amablemente con una sonrisa y el siguiente discurso: *“Buenos días/tardes, señor/Sra./Srta. (nombre del usuario)”.*
- Invitar a sentarse al usuario y presentarse amablemente con tu nombre: *“Por favor tome asiento, soy (nombre asesor/a), asesor/a del (nombrar canal de atención presencial). ¿En qué puedo ayudarlo/a?”.*
- Una vez que el usuario responde sobre su consulta, iniciar la sesión de asesoría discursando el siguiente protocolo: *“Antes de absolver su consulta, comentarle que a través del Programa Nacional “Tu Empresa” usted puede acceder a una variedad de servicios empresariales que harán crecer su negocio. Nos concentramos en 5 áreas de trabajo: 1) cómo constituir su empresa, 2) cómo mejorar la gestión de su negocio, 3) cómo mejorar su productividad, 4) cómo digitalizar su negocio y 5) cómo acceder y hacer uso de instrumentos financieros. Para poder apoyarlo, primero realizaremos un breve diagnóstico sobre el estado de su negocio/emprendimiento, a fin de determinar el plan de acción adecuado a su emprendimiento. Iniciemos (realizar las preguntas del cuestionario)”.*

<sup>9</sup>

Tener en cuenta que no todos los canales presenciales cuentan con un promotor empresarial.

#### 5.1.2.2. Durante el “Escucha Atentamente”:

- Agradecer al usuario por su tiempo de realización del diagnóstico: *“Agradezco su tiempo (nombre del usuario), cuénteme un poco más sobre su negocio/emprendimiento”*.
- Mientras el usuario expone su solicitud, el/la asesor/a empresarial debe escuchar atentamente y tomar nota para realizar preguntas claves que permitan indagar a profundidad la problemática del usuario.
- Evitar hacer otra cosa mientras se escucha al usuario.
- Mostrar interés y comprensión sobre la necesidad del usuario, empleando frases como: *“Entiendo lo que usted requiere”* o *“realizando ligeros movimientos con la cabeza en señal de comprensión ante la información que brinda el usuario”*.

#### 5.1.2.3. Durante el “Soluciona y Asesora Activamente”:

- Proponer el Plan de Acción para resolver los resultados obtenidos del diagnóstico: *“Bueno, le comento que en base a su diagnóstico y a lo que me ha comentado, propongo realizar: A), B) y C), ¿Qué le parece? ¿Tiene alguna duda? ¿Cree que podremos cumplirlo?”*.
- Después de que el usuario responda a las interrogantes planteadas, indicar: *“(Nombre de usuario), iniciaremos dando solución al motivo por el cual acudió al (nombrar el canal de atención presencial), luego le comentaré sobre los servicios A, B y C, que son parte de la ruta productiva que hará crecer su negocio”*.
- Conversa con el usuario para asegurar su comprensión y la factibilidad de cumplimiento de la propuesta del plan de acción. Recuerda utilizar el material de trabajo para explicar cada servicio empresarial ofrecido.
- Sé paciente ante las consultas del usuario, es importante que utilices un vocabulario comprensible, claro y conciso.
- Deberás definir con el usuario el Plan de Acción y las tareas a realizar: *“(nombre de usuario), ahora me gustaría comentarle sobre la propuesta que le planteé inicialmente, referente a los temas A), B), C). ¿Qué le parece si definimos las actividades del plan de acción que tiene que realizar?” ... (Nombre de usuario), estas son las actividades a realizar (explicar cada actividad)*.
- Asesor empresarial y el usuario deben establecer los plazos de cumplimiento de tareas y pactar una nueva reunión de ser el caso: *“Ahora que ya definimos las actividades, establezcamos las fechas para el cumplimiento de las mismas. ¿Le parece bien si agendamos la próxima sesión? ¿Desea que la siguiente sesión sea presencial o virtual?”* El usuario responde ante las interrogantes y el/la asesor/a señala el discurso: *“Perfecto (nombre de usuario), estaría bien el día (dd/mm) a las (hh).”* Una vez confirmado el día y la hora, el/la asesor/a debe registrar la fecha tanto en el sistema “Tu Empresa” como en su calendario del correo electrónico.
- Luego de definir las actividades y plazos de cumplimiento que el usuario debe realizar, enviar por correo y/o imprimir el formato de Plan de Acción utilizado durante la asesoría.
- Acuerda con el usuario para realizar seguimiento de su caso mediante correo, llamada telefónica o WhatsApp. *“(Nombre del usuario), me gustaría que me indique, mediante qué medio desea recibir un*

*recordatorio para el cumplimiento de las tareas y sesiones pendientes*". El usuario elegirá si desea recibir mensaje de WhatsApp, llamadas o desea recibir correo.

#### 5.1.2.4. Durante el "Concluye y Agradece":

- Recapitula los temas conversados con el usuario: *"(nombre de usuario) hoy hemos visto los temas A), B) y C), según el plan de crecimiento empresarial vamos a empezar por hacer A) y continuaremos con B) y C). ¿Tiene algún último comentario?"*, una vez que el usuario comente alguna duda para cerrar la asesoría, se le debe recordar la importancia de cumplir las actividades y fechas establecidas.
- Finalmente, el/la asesor/a empresarial concluye y agradece al usuario mostrando una sonrisa y solicita la calificación de la atención brindada: *Ha sido un gusto servirle hoy, estamos a su disposición en una próxima visita. Para finalizar, agradeceré mucho pueda calificar la atención brindada, para lo cual le llegará por un mensaje de WhatsApp. Hasta luego, que tenga buen día/tarde (nombre del usuario)"*.
- Para realizar reportes y métricas posteriores, es importante registrar la hora final de atención y guardar la información ingresada al Sistema "Tu Empresa".

#### 5.1.2.5. Durante el "Seguimiento y acompañamiento":

- Realizar el seguimiento y acompañamiento a usuarios atendidos vía telefónica/WhatsApp, discursando lo siguiente: *"Buen día/Buenas tardes Sr./Sra./Srta. (nombre de usuario), le saluda (nombre del/la asesor/a) asesor/a empresarial del (nombrar canal de atención presencial), el motivo de mi llamada/mensaje es para saber si tiene alguna duda respecto al plan de acción que revisamos el día (dd/mm)" ...*
- Recordarle la importancia del cumplimiento de las actividades establecidas y fechas en el Plan de Acción, exponiendo lo siguiente: *"Es importante que logre cumplir con las fechas establecidas para avanzar con el proceso y alcanzar los objetivos propuestos."*
- Finalmente, agradecer por su tiempo e indicar la fecha de la siguiente sesión: *"Gracias por su tiempo, estamos para servirle, nos vemos la próxima sesión, que tenga un buen día/tarde"*.

## 5.2. Del Canal Telefónico:

A través de este canal es posible la interacción entre el usuario y el asesor empresarial, a través de la recepción de llamadas, lo que facilita el acceso a la información sobre los servicios empresariales que prestan los canales de atención del Programa, presentación de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o incluso, la ejecución de trámites<sup>10</sup>.

El Programa cuenta con el siguiente canal telefónico:

---

<sup>10</sup> Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, pág.39.

- **Línea directa del Programa Nacional “Tu Empresa”**, la cual es una plataforma con personal capacitado, tiene por objetivo satisfacer las consultas y requerimientos del usuario de manera clara, eficiente y oportuna, brindando información sobre los servicios empresariales del Ministerio de la Producción.

Se debe tener en cuenta las siguientes pautas<sup>11</sup>:

- **Inmediatez:** El tiempo es importante, se debe responder a la llamada con rapidez, sin dejar que el teléfono suene más de tres veces.
- **Saludo:** Identificarse cada vez que se recibe una llamada, para que el usuario sepa con quién está hablando.
- **Buen tono y claridad:** Utilizar un tono de voz claro, pausado y neutro. Queremos que la otra persona nos entienda perfectamente y comprenda las explicaciones o información que solicita.
- **Concisión:** Proporcionar la información precisa y de forma directa.
- **Paciencia:** Si un usuario intolerante u ofuscado sube el tono de voz nunca perderemos las formas y utilizaremos un tono conciliador, tranquilo.
- **Desvío de llamadas:** En el caso de que la situación no pueda ser resuelta, se le comunicará al usuario que transferiremos la llamada a un coordinador.
- **Datos de contacto:** En el caso de que no podamos ayudarle y la persona responsable del tema no pueda atenderle, pediremos los datos de contacto y disponibilidad del usuario para devolverle la llamada. Este proceso no debe demorarse más allá de 24 – 48 horas.
- **Ficha del servicio:** El operador de atención al usuario siempre tendrá ante sí el instrumento informativo sobre los servicios empresariales, para poder resolver las dudas de los usuarios.
- **Guiones:** El equipo del Programa, creará un guión con las preguntas, comentarios, incidencias y conflictos más comunes, así como las respuestas adecuadas para cada uno de ellos. De esta manera, se estará preparado en el caso de que la situación se repita y el operador sabrá cómo actuar con mayor rapidez y seguridad.
- **Amabilidad:** Siempre nos despediremos de manera cordial del usuario, agradeciéndole su llamada, esperando a que sea él quien cuelga primero.

La atención telefónica inicia desde que el usuario se comunica, debiendo tener en cuenta las siguientes consideraciones:

#### 5.2.1. **Al contestar una llamada**<sup>12</sup>:

##### 5.2.1.1. **Para responder la llamada**

- Responder rápidamente. Contestar el teléfono antes del tercer “timbrado”.
- Evitar continuar alguna conversación cuando se está próximo a contestar el teléfono.

<sup>11</sup> Adaptado del decálogo de pautas del Protocolo de atención al cliente telefónico- Xentia.

En: <http://xentia.es/protocolo-de-atencion-al-cliente-telefonica/>

<sup>12</sup> Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, pág.109.

- Contestar e iniciar la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo: “Programa Nacional “Tu Empresa”, buenos días/tardes”; e inmediatamente después presentarse con su nombre (Ej. Programa Nacional “Tu Empresa”, muy buenos días le habla Pepito en que le puedo ayudar). Al saludar, ser espontáneo, hablar con voz clara y pausada.
- Una vez que el usuario expresa su necesidad, solicitar el nombre.
- En caso la llamada deba ser transferida, indicar al usuario: “Sr. Sra. Srta. su llamada será transferida al asesor empresarial que le brindará la información requerida.”

#### 5.2.1.2. **Para transferir una llamada**<sup>13</sup>:

- Transferir solo aquellas llamadas que no pueda atender, debiendo asegurarse de conocer el uso del teléfono para transferir llamadas.
- Antes de transferir el llamado, informar al (la) usuario(a) la razón por la que lo va a transferir.
- A su vez, al transferir la llamada, esperar a que el compañero atienda. Informar el nombre del usuario y el motivo de la llamada, para evitar que el usuario tenga que repetir.
- Al recibir una llamada transferida, en primera instancia, presentarse, llamar al usuario por su nombre y verificar, con una breve reseña, la información que ha recibido.

#### 5.2.1.3. **En caso sea necesario dejar a un usuario en espera**<sup>14</sup>:

- Informar a, el (la) usuario (a) el motivo por el cual se le va poner en espera.
- No se deberá disponer del tiempo del usuario: permita que él decida si desea esperar o prefiere que se le devuelva la llamada.
- No se dejará esperando al usuario por más de 30 segundos, de ser necesario se retornará la llamada informándole la causa de la espera.
- Cuando se retorne la llamada, se deberá comenzar siempre con el nombre del usuario y agradeciendo por esperar (Ej. Sr. Gutiérrez, gracias por su amable espera).

#### 5.2.1.4. **Para transmitir mensajes**<sup>15</sup>:

- En caso de ser necesario tomar un mensaje, escribir el nombre del usuario que llamó y el teléfono al cual debe responder y, en lo posible, el horario en el cual debe realizar el llamado.
- Describir, en forma clara, el mensaje.
- Repetir el mensaje al usuario para asegurarse que la información recibida y anotada es la correcta.

#### 5.2.1.5. **Durante la llamada:**

- Permitir que en todo momento el usuario se exprese y se sienta a gusto en el Programa, no interrumpirlo, dejando que termine de expresar sus necesidades, preguntas, quejas, inquietudes, otros.
- Brindar respuestas puntuales y precisas, en forma cortés.
- Deberá evitar contestar con preguntas.
- El lenguaje debe ser claro y simple, evitando usar un lenguaje técnico.

<sup>13</sup> Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, pág.109.

<sup>14</sup> Idem

<sup>15</sup> Idem, pág 110.

#### 5.2.1.6. **Al terminar la llamada**<sup>16</sup>:

- Agradecer al usuario su llamada: *“Gracias por llamar al Programa Nacional “Tu Empresa”, que tenga buen día/tarde”*.
- En caso de ser necesario un seguimiento, informar al (la) usuario(a).
- Confirmar el teléfono para poder contactarse con el (la) usuario(a).
- Hacer una pausa.
- Esperar que el usuario cuelgue primero.

#### 5.2.2. **Al realizar una llamada:**

##### 5.2.2.1. **Preparar herramientas:**

- Antes de realizar una llamada debes tener a la mano todos tus instrumentos/materiales de trabajo tales como: brochures, cuadernos de trabajo, guías, lista de direcciones de los canales de atención físicos del PNTE, matriz con la base de datos y sobre el estado de la asesoría de usuarios, necesarios para realizar la gestión
- Mantén tu matriz de seguimiento abierta en la computadora para anotar los requerimientos del usuario.

##### 5.2.2.2. **Prepara lo que vas a decir:**

- Es necesario que prepares antes de realizar una llamada, lo que vas a decir o para que vas a contactar al usuario para poder reflejar mayor seguridad, coherencia y consecuencia de lo que se pretende comunicar a nuestro usuario.
- Pregunta siempre por la persona con la cual te deseas comunicar, para que la información que vayas a brindar se haga a la persona indicada y haya una comunicación asertiva.
- Establece un tiempo determinado y prudente para realizar las llamadas a los usuarios.

##### 5.2.2.3. **Al terminar la llamada:**

- Agradece al usuario por su tiempo y por atender tu llamada.
- Despídete educadamente diciendo: *“Cualquier consulta con gusto será atendida, recuerde que habló con (nombre y apellido del operador)”*
- Haz una breve pausa y cuelga la llamada.

#### 5.3. **Del Canal Virtual:**

Este canal integra a todos los medios de servicio al usuario que se prestan, a través de una plataforma virtual específica como: página web, correo electrónico y redes sociales. Consiste en la recepción de solicitudes online, con el fin de solicitar información, realizar un trámite o cancelar los derechos del mismo. Estos canales permitirán multiplicar los puntos de contacto y ofrecer un enfoque de transparencia de la información que ponen a disposición las distintas entidades<sup>17</sup>.

##### 5.3.1. **Página Web:**

Tener en cuenta las siguientes consideraciones:

---

<sup>16</sup> Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, pág.110.

<sup>17</sup> Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, pág.39.

- En la página web se encontrará publicado el formulario de contacto, y el usuario podrá solicitar información de algún servicio empresarial en específico.
- El aplicativo de consultas, automáticamente remitirá el formulario al correo institucional del PNTE, para su atención respectiva dentro de las veinticuatro (24) horas laborables de haberse recibido.
- El responsable del correo institucional remitirá la respuesta de la consulta web, directamente al usuario, con copia a la UGO y Unidad de Gestión de Servicios Empresariales.
- En el caso de que la consulta, no esté clara o sea ambigua, el especialista deberá comunicarse directamente con el usuario, con el fin de brindarle una respuesta precisa.
- En el caso de que la consulta recibida, no sea de la competencia del PNTE, deberá derivar al correo electrónico a la UGSE del PNTE, para su respectiva canalización.
- El/La coordinador/a absolverá la consulta en caso de conocer la respuesta. Si la consulta es de competencia de otras direcciones de la institución a cargo del canal de atención del PNTE u otras entidades externas, el/la coordinador/a deberá derivar la consulta al correo del área o institución correspondiente, con copia al usuario.

### 5.3.2. Correo electrónico:

Tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Seguir lo establecido por el Ministerio de Producción para el uso de los correos electrónicos y de firmas en las cuentas de correos electrónicos<sup>18</sup>.
- El responsable de la atención no debe tutear al usuario, a pesar de que éste se haya dirigido al servidor en esos términos.
- La redacción debe mantener una buena ortografía, coherencia gramatical y mediante oraciones cortas dar la respuesta. En caso de que el mensaje sea largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil leer.
- Evitar el uso de emoticones, puesto que el uso de este recurso puede parecer infantil y poco profesional.
- Responder todas las preguntas o solicitudes en forma clara, concisa y precisa, de ser necesario, adjuntar documentación solicitada al mensaje (Ej. Brochures, material informativo sobre los servicios empresariales, entre otros).
- Revisar el mensaje antes de dar click en “enviar”, a fin de evitar errores que generen una mala impresión o imagen de la entidad.
- Los usuarios de las cuentas de correo electrónico institucional, independientemente de su vínculo laboral o contractual, son responsables del uso de su cuenta de correo electrónico institucional, no permitiendo acceso a terceros.

---

<sup>18</sup> Directiva General N° 002-2018-PRODUCE-SG “Lineamientos para la creación y uso del correo electrónico institucional en el Ministerio de la Producción”, aprobada mediante Resolución Secretarial N°041-2018-PRODUCE.

### 5.3.3. WhatsApp:

La atención vía WhatsApp consiste en utilizar esta aplicación de mensajería para atender a los usuarios del PNTE respecto a solicitudes, aclaración de dudas, servicios de asesoría empresarial, estado de trámites, entre otros.

Tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- El administrador del WhatsApp, configura el perfil de cuenta, colocando el logo del PNTE, añade una descripción sobre los servicios que se prestan a través de los canales de atención, horario de atención y configura el chatbot para establecer los mensajes de bienvenida, servicios empresariales, despedida, encuestas, entre otros.
- El WhatsApp del PNTE se usará únicamente para la difusión de los mensajes correspondientes al PNTE. No debe ser usados para hacer proselitismo de ningún tipo, generar controversias o usarse como una plataforma para la comunicación privada de alguno de sus colaboradores.
- El administrador, es quien realiza las derivaciones de atención a los/las asesores/as empresariales a nivel nacional. Asimismo, lleva el registro de derivaciones de atención.
- La Unidad de Gestión de Operaciones establece speeches de temas frecuentes, los cuales se almacenan en un banco de speeches al alcance de los/las asesores/as empresariales, que sirvan de apoyo durante la atención de usuarios mediante este canal.
- Los/Las asesores/as empresariales registran la atención brindada por este canal en la matriz de registro de atenciones a través de canales virtuales.

#### **Redacción de mensajes:**

- Durante la atención que brinde el/la asesor/a empresarial, la redacción debe mantener una buena ortografía, coherencia gramatical y mediante oraciones cortas dar la respuesta.
- No escribir los mensajes completamente en mayúsculas, ya que estos pueden ser interpretados por los usuarios como si se les estuviera gritando, no obstante, si el usuario solicita que los mensajes se envíen en mayúsculas debido a que les facilita la lectura, el/la asesor/a empresarial adecúa su mensaje de acuerdo a lo solicitado expresamente por el/la usuario/a.
- Responder cuando el usuario haya terminado de escribir.
- Evitar hacer speeches/discursos forzados y ceremoniosos. Ser conciso y directo en la comunicación demostrando seguridad, empatía y naturalidad para brindar los servicios empresariales a nuestros/as usuarios/as.
- Es importante tener una actitud de interés y empatía sobre las necesidades de nuestros/as usuarios/as, recordemos que quienes nos escriben presentan un problema real y por ello acuden al PNTE en busca de servicios empresariales.

### **Emojis:**

- El uso de los emojis, está sujeto en gran parte al criterio del/la asesor/a empresarial, no obstante, estos deben ser utilizados con prudencia.
- Se recomienda utilizar como máximo 2 emojis, siempre y cuando el párrafo lo amerite.

#### **¿Cuándo usar los emojis?**

- ✓ En la despedida, si el usuario está satisfecho.
- ✓ Si durante el intercambio de mensajes, la comunicación del usuario denota un tono neutral o positivo.
- ✓ En casos de respuesta sobre consultas referidas a eventos, ferias y otros organizados por el PNTE.

#### **¿Cuándo no usar los emojis?**

- ✓ Si durante el intercambio de mensajes, la comunicación del usuario denota incomodidad o es negativo.

#### **¿Qué emojis no utilizar?**

- ✓ Si bien el uso de emojis está sujeto al criterio del/la asesor/a empresarial, no deberán utilizar emojis que expresen tristeza, ni aquellos que puedan ser sujetos de interpretación negativa por parte de los usuarios.

### **5.3.4. Redes Sociales:**

El servicio que se brinda por este medio al usuario, a diferencia de los otros canales, no inicia con un evento tan específico; por tanto, debe monitorear los comentarios, las preguntas y los mensajes en general.

Tener en cuenta las siguientes consideraciones<sup>19</sup>:

- El administrador de redes sociales será la única persona autorizada para generar y publicar contenido institucional. La gestión de redes sociales debe estar alineada al Plan de Comunicaciones y la creación de espacios en dichas redes, así como sus contenidos, deben ser administrados por el equipo de comunicaciones del PNTE.
- El contenido publicado (sea gráfico, texto, video o de cualquier otra forma) será netamente corporativo y tendrá que ser previamente acordado con el equipo de Comunicaciones del PNTE. En ningún caso el contenido publicado podrá ser utilizado por el administrador para beneficios personales o de terceros.
- En general las redes sociales del Programa deben ser utilizadas para la difusión de información relacionada con mensajes clave y noticias del Programa, así como replicar noticias del Ministerio de la Producción que informen o describan la labor de Programa y del Ministerio.
- El lenguaje utilizado debe ser claro y amigable, para el fácil entendimiento de los usuarios. Los textos deben tener una excelente ortografía y coherencia gramatical.
- Las redes sociales del PNTE se usarán únicamente para la difusión de los mensajes correspondientes al PNTE. No deben ser usadas para hacer proselitismo de ningún tipo, generar controversias o usarse

<sup>19</sup> Tomado y adaptado de Protocolo de Redes Sociales del grupo Energía de Bogotá, En: file:///C:/Users/ddf\_temp12/Downloads/Protocolo%20de%20Redes%20Sociales.pdf

como una plataforma para la comunicación privada de alguno de sus colaboradores.

- Se aprovechará la participación del PNTE en foros, encuentros, visitas, ferias, streaming y otros eventos del sector para comunicarlos en tiempo real por las redes sociales.
- Las publicaciones, en lo posible tendrán como referencia el link de la página web del PNTE y del Ministerio, a fin de que los usuarios puedan ampliar la información.
- La respuesta a un comentario negativo nunca debe ser de forma grosera, conflictiva o cualquier forma que genere agresión al usuario. No se dará respuesta alguna a un comentario negativo sin la autorización del responsable de Comunicaciones del PNTE, o quien haga sus veces.
- Las consultas específicas que requieran la atención por parte de los/las asesores/as empresariales son derivadas por el administrador de las redes sociales al WhatsApp del PNTE para su atención respectiva.

#### **5.4. De la Atención Preferencial, Equitativa y con Pertinencia Cultural:**

Comprende, en su conjunto, aquellos aspectos del comportamiento preferencial y equitativo a ciertos grupos de la población. El lenguaje con pertinencia cultural implica que toda comunicación que parta desde la entidad, debe tener en cuenta las particularidades de los grupos étnicos de la localidad (lengua, prácticas culturales, creencias, lenguaje no verbal, entre otros<sup>20</sup>).

La Atención preferencial, es aquella que prioriza a usuarios en situaciones particulares como, mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores y con discapacidad, en el marco de la Ley N° 28683<sup>21</sup>. Se deberá dar preferencia a las personas que señala la norma mencionada.

##### **5.4.1. Adultos mayores y mujeres embarazadas:**

Una vez que un adulto mayor o una mujer embarazada ingresa a la sala de espera, el promotor o asesor empresarial del canal presencial del PNTE, deberá asistirle para que se sitúe cómodamente<sup>22</sup>.

La atención, dentro de este grupo de personas, se realizará por orden de llegada.

##### **5.4.2. Personas con discapacidad visual:**

Para la atención, se debe tener en consideración lo siguiente:

- Tener en cuenta que existen diferentes grados de discapacidad visual.
- Se debe mirar al usuario con respeto, naturalidad y no hacer ni decir nada que le genere incomodidad, como: miradas en doble sentido, risas burlonas, gestos o comentarios imprudentes.
- Tratar a las personas adultas con discapacidad visual como a cualquier otro adulto, evitar hablarles en tono aniñado y tratarlos como si fueran niños.

---

<sup>20</sup> Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, pág.52.

<sup>21</sup> Ley que modifica la Ley N° 27408, Ley que establece la Atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.

<sup>22</sup> Para el canal de atención que cuente con un/a orientador/a. Los canales de atención que no cuenten con orientador/a, esta acción debe ser realizada por el/la asesor/a empresarial.

- Si la persona lleva a un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella recibirá la atención directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- Evitar adivinar lo que la persona requiere, es mejor darle tiempo suficiente para que exprese sus consultas, o solicitudes.
- Brindar el servicio con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo, a su izquierda, a su derecha está el brochure, el lapicero, detrás suyo, a unos 10 pasos...10 metros... se encuentra la salida, etc.”.
- Si la persona solicita ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de la persona sobre el hombro o brazo propio.
- Si por algún motivo el/la asesor/a empresarial debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona antes de dejarla sola.
- Preste atención a la persona mientras expone sus consultas, a pesar de que tenga discapacidad visual, la persona percibirá si no le presta atención mientras le habla y usted mira en otra dirección, puesto que es perceptible de donde procede la fuente de voz.
- Corroborar que la información expuesta haya sido comprendida, solicitar retroalimentación, y de ser necesario, repetir la información de forma clara y sencilla.

#### **5.4.3. Atención a personas con discapacidad auditiva:**

Para la atención, se debe tener en consideración lo siguiente:

- Tener en cuenta que existen diferentes grados de discapacidad auditiva.
- No es necesario gritar, algunas personas con discapacidad auditiva comprenderán lo que se quiere decir, leyendo sus labios, sin embargo, tener en cuenta que esto no ocurre siempre.
- Hablar frente a la persona, articulando las palabras sin exagerar en forma clara y pausada.
- La información visual cobra especial importancia, por lo que es recomendable tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona trata de decir, puede pedir que escriba su consulta.

#### **5.4.4. Atención a personas con discapacidad física o motora:**

Para la atención, se debe tener en consideración lo siguiente:

- La infraestructura e inmobiliario de los CDE o CDE Agente deberá estar adaptada para brindar fácil de acceso y atención de los usuarios. De ser necesario deberá contar además con rampas de acceso y/o elevadores que faciliten su desplazamiento.
- Brindar ayuda a la persona con discapacidad para su ingreso y ubicación, respetando su ritmo de desplazamiento (caminar despacio, utilizar muletas, silla de ruedas u otra ayuda compensatoria).
- Evitar cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- No obstaculice el paso para que las personas puedan desplazarse sin ningún inconveniente ni incomodidad.

- Ubicar elementos requeridos a su alcance, adecuando la altura de textos, señalética, tanto en lo que dure la interacción y en forma permanente de ser el caso.
- Se debe mirar al usuario con naturalidad y no hacer ni decir nada que le genere incomodidad, como: miradas en doble sentido, risas burlonas, gestos o comentarios imprudentes.
- Propiciar la interacción respetuosa y diferencial, ofreciendo un trato digno que tenga en cuenta las necesidades de cada persona, brindando un servicio oportuno y adecuado a la población con discapacidad.

### 5.5. De la atención de usuarios insatisfechos:

El manejo de los reclamos de usuarios insatisfechos es un proceso que se califica como crítico, ya que es la valoración efectiva del servicio percibido.

El personal del CDE o CDE Agente, debe mostrarse ante cualquier circunstancia, cordial, amable y sereno, transmitiendo empatía y tolerancia con una actitud de disposición a la búsqueda de soluciones. Ante una situación difícil, se debe optar por conversar directamente de manera respetuosa con la persona(as) involucradas (asesor/a empresarial y usuario). Respecto a situaciones de mayor complejidad, el tratamiento con el usuario deberá realizarse con el acompañamiento físico del Coordinador o el Supervisor macro regional.

#### 5.5.1. De la acogida y solución de Reclamo:

Tomar en consideración lo siguiente:

- Recibir al usuario con un saludo cordial, mirándolo a los ojos y manteniendo control de la expresión verbal, gestual y corporal.
- Recibir con empatía el reclamo, mostrando tener interés en su caso y manteniendo la tranquilidad. Es importante tener paciencia, puesto que en la mayoría de casos los usuarios alterados no logran expresar con claridad su problema, ya que no utilizan las palabras adecuadas.
- No interrumpir al usuario antes que termine de explicar su problema, escucharlo y preguntar todo lo necesario para descubrir cuál es el motivo del reclamo.
- Si el usuario se encontrara exaltado, se debe procurar calmarlo y utilizar frases como: *“Entiendo su problema”* o *“Comprendo que es importante o urgente para usted”*.
- Tratar de buscar una solución de común acuerdo, ofreciéndole servirlo en todo lo que esté a su alcance.
- Las respuestas evasivas, poco claras, dilatan el problema y no ayudan a mejorar el estado de ánimo del usuario.
- En caso sea necesario, pedir disculpas. Aceptar errores no quita autoridad, al contrario, ofrece confianza y responsabilidad en la tarea, aunque no haya sido su error, usted se está disculpando a nombre de la institución y no en forma personal, por lo tanto, tampoco responsabilice a terceros.
- Si la situación se torna de mayor complejidad/conflictiva el tratamiento con el usuario deberá realizarse con el acompañamiento físico del Coordinador o el Supervisor macro regional, quién evalúa solicitar al/la asesor/a empresarial se retire del área de conflicto, con el objetivo de

mitigar la situación. De ser el caso, se continua la atención con otro/a asesor/a empresarial.

- En todo momento, si el usuario manifiesta su voluntad de solicitar el Libro de Reclamaciones, este debe ser entregado o puesto a su disposición de manera virtual, orientándole correctamente sobre su uso.

## **5.6. Presentación personal y uso de mobiliario**

### **5.6.1. Presentación personal**

- La vestimenta e imagen personal deberá denotar limpieza y orden.
- Después del horario de refrigerio, se recomienda el aseo correspondiente antes de retornar al módulo de atención.
- No está permitido utilizar auriculares durante la atención presencial al público.
- No está permitido ingerir alimentos ni atender llamadas de terceros durante la atención presencial al usuario.

### **5.6.2. Uso de mobiliario proporcionado para la realización de las labores o servicios**

- Los/las asesores/as empresariales cuidan la imagen de sus escritorios de trabajo. El área de atención debe estar despejada y limpia, sin objetos, stickers y otros que obstaculicen o distraigan la atención a los usuarios.
- Los/las asesores/as empresariales se aseguran de contar con todos los materiales y útiles de escritorio para la atención a los usuarios.
- Los/las asesores/as empresariales cuidan el mobiliario y equipo de trabajo, debiendo reportar a su supervisor/a cualquier avería de manera inmediata.

## **VI. RESPONSABILIDAD**

La UGO del PNTE es responsable de realizar el seguimiento a la aplicación de los lineamientos contenidos en el presente Manual.

## **VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**

La UGO del PNTE utiliza periódicamente los siguientes mecanismos y otros que se implementen para evaluar los servicios de atención que se brinda a los usuarios de los canales de atención del PNTE, a fin de adoptar las medidas correspondientes, orientadas a mejorar la calidad de atención a los usuarios.

### **7.1. Aplicación de encuestas de satisfacción:**

Se aplicará un cuestionario a todos los usuarios de los canales presenciales para obtener información respecto a la percepción que tienen sobre los servicios de atención que brinda el CDE y CDE Agente.

### **7.2. Usuario incógnito:**

La UGO del PNTE, designará a una persona para que, de manera incógnita, actúe como usuario, a fin de evaluar la calidad del servicio de atención brindado.

**7.3. Check List de monitoreo de calidad de atención al usuario:**

La UGO del PNTE elabora y aplica un Check List con criterios de monitoreo sobre la aplicación del protocolo de atención y designará a una persona para que aplique aleatoriamente el Check List a fin de realizar un seguimiento sobre la atención brindada y posteriormente retroalimentar sobre las oportunidades de mejora.

**7.4. Contabilización de reclamos:**

Con el objetivo de medir la calidad en la atención a los usuarios, resulta necesario contabilizar mensualmente el número de reclamos que se hubieran producido a través del Libro de Reclamaciones.

**7.5. Detección de reclamos en redes sociales y Google:**

El personal encargado de la coordinación de comunicaciones del PNTE, o quien haga sus veces, revisa y emite reportes periódicos sobre las calificaciones o reseñas en redes sociales y buscadores de internet para detectar posibles reclamos y comentarios respecto a la atención que reciben los usuarios del PNTE, a fin de retroalimentar a la UGO y a la UGEER sobre las oportunidades de mejora en la calidad del servicio de atención al usuario.