



# Resolución de Secretaría General

N° 023-2018-PROMPERÚ/SG

Lima, 09 MAR. 2018

Visto, el Informe N° 009-2018-PROMPERÚ/SG-OPP de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; y,

## CONSIDERANDO:

Que, según el artículo 2° de la Ley N° 30075, Ley de Fortalecimiento de la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo – PROMPERÚ, es competente para formular, aprobar, ejecutar y evaluar las estrategias y planes de promoción de bienes y servicios exportables, así como de turismo interno y receptivo, promoviendo y difundiendo la imagen del Perú en materia turística y de exportaciones, de conformidad con las políticas, estrategias y objetivos sectoriales;

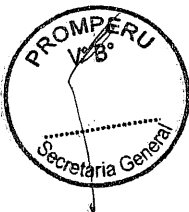
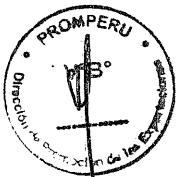
Que, PROMPERÚ cuenta desde el año 2011 con un Sistema de Gestión de la Calidad, en adelante SGC, certificado bajo la norma ISO 9001:2008, cuyo alcance fue ampliado progresivamente hasta el año 2013, el cual comprende los siguientes procesos: "Orientación y Asesoría en Exportaciones", "Diseño y Ejecución de Programas de Capacitación y Asistencia Técnica"; "Organización y Participación en Ferias Internacionales de Exportaciones", y "Diseño, Elaboración y Difusión de Documentos de Información Especializada";

Que, el 22 de setiembre de 2015, se publicó una nueva versión de la norma ISO 9001 denominada ISO 9001:2015, siendo el periodo de transición para migrar a esta versión de tres (3) años, el cual termina en setiembre del 2018; fecha a partir de la cual los certificados ISO 9001:2008 ya no serán válidos;

Que, el certificado ISO 9001:2008 otorgado a PROMPERÚ venció en noviembre de 2017, por lo que la entidad debe migrar su SGC a la versión ISO 9001:2015 antes de solicitar una nueva certificación;

Que, con Resolución de Secretaría General N° 105-2011, 193-2015 y 102-2012-PROMPERÚ/SG se aprobaron los procedimientos para el Desarrollo de Programas de Buenas Prácticas de Mercadeo y Manufacturas BPMM (Versión 01), y Diseño de Programas de Capacitación y Asistencia Técnica (Versión 03), y los instructivos para la Codificación y Control del Material Bibliográfico (Versión 02), Atención en Plataforma de Atención al Exportador (Versión 02) y Atención en el Centro de Documentación (Versión 02), pertenecientes a los procesos de Fortalecimiento de Capacidades en Exportaciones, y Orientación y Asesoría en Exportaciones, que forman parte del alcance del SGC de la entidad; así como, por Resolución N° 141-2012-PROMPERÚ/SG se aprobó el procedimiento de Atención de Sugerencias, Reclamos y Quejas (Versión 02) correspondiente al proceso de Atención de Sugerencias, Reclamos y Quejas, que brinda soporte a dicho sistema;

Que, a través de la Resolución de Secretaría General N° 132 y 142-2017-PROMPERÚ/SG, en el marco del proceso de migración del SGC a la norma ISO



9001:2015, se aprobó, entre otra documentación, un primer y segundo grupo de procedimientos con sus respectivos formatos, que forman parte de la documentación del SGC de la entidad;

Que, continuando con el proceso de migración del SGC de la entidad, se actualizó la documentación señalada en el quinto considerando; asimismo, se han elaborado procedimientos para la Gestión de Riesgos y para el Diseño y Desarrollo de Documentos de Información Comercial Especializada con sus respectivos formatos, pertenecientes a los procesos de Gestión del Desarrollo Organizacional y Gestión de la Información e Inteligencia de Exportaciones;

Que, producto de lo señalado en el considerando precedente, es pertinente precisar en la documentación que corresponda, aprobada mediante las resoluciones citadas en el sexto considerando, las denominaciones de los procedimientos propuestos para la Atención de Sugerencias y Quejas, y para el Tratamiento de Incidentes y Servicios No Conformes;

Que, en atención a los considerandos precedentes, resulta necesario aprobar un tercer grupo de procedimientos con sus respectivos formatos, e instructivos, que forman parte de la documentación de los procesos clave y de soporte del SGC de PROMPERÚ;

Que, según la Ley N° 30075, Ley de Fortalecimiento de la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo - PROMPERÚ, modificada por la Septuagésima Quinta Disposición Complementaria Final de la Ley N° 30114, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2014, la Secretaría General es la máxima autoridad administrativa y ejerce la titularidad del pliego presupuestal;

De conformidad con el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS; el Decreto Supremo N° 088-2001-PCM; los literales g) y ñ) del artículo 10 de la Ley N° 30075, Ley de Fortalecimiento de PROMPERÚ, el literal g) del artículo 12° del Reglamento de Organización y Funciones de PROMPERÚ, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2013-MINCETUR, la Septuagésima Quinta Disposición Complementaria Final de la Ley N° 30114, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2014 y la Resolución Ministerial N° 237-2016-MINCETUR;

Con la visación de la Dirección de Promoción de las Exportaciones, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, y la Oficina de Asesoría Jurídica;

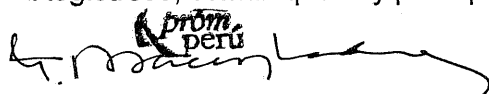
**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.-** Aprobar los procedimientos, formatos e instructivos, cuyas versiones y número de folios, se detallan en el Anexo N° 1, que forma parte de la presente resolución.

**Artículo 2°.-** Dejar sin efecto los procedimientos, formatos e instructivos señalados en el Anexo N° 2 de la presente resolución.

**Artículo 3°.-** El responsable de actualizar la información en el Portal de Transparencia de PROMPERÚ, en un plazo no mayor de cinco (5) días calendario contados desde el día siguiente de ser notificado de la presente Resolución, deberá hacer la publicación correspondiente en el Portal de Transparencia de la Entidad.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

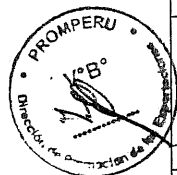
  
**ARACELLY LACA RAMOS**  
SECRETARÍA GENERAL

Anexo N° 1

N°	Procedimientos	Folios
1	<p>Procedimiento para el Diseño y Desarrollo de Programas de Capacitación y Asistencia Técnica (PR-DX-EXP-010, Versión 04), que incluye los siguientes formatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• FO-DX-EXP-049 (Versión 03): Planificación y Control del Diseño y Desarrollo de Programas de Capacitación y Asistencia Técnica.</li> <li>• FO-DX-EXP-050 (Versión 03): Especificaciones Técnicas – Programas de Capacitación y Asistencia Técnica.</li> <li>• FO-DX-EXP-051 (Versión 02): Informe de Experto – Programas de Capacitación y Asistencia Técnica.</li> </ul>	Veinticinco (25)
2	<p>Procedimiento para el Diseño y Desarrollo de Documentos de Información Comercial Especializada (PR-DX-EXP-009, Versión 01), que incluye los siguientes formatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• FO-DX-EXP-045 (Versión 01): Planificación y Control del Diseño y Desarrollo de Documentos de Información Comercial Especializada.</li> <li>• FO-DX-EXP-046 (Versión 01): Especificaciones Técnicas – Documentos de Información Comercial Especializada.</li> <li>• FO-DX-EXP-047 (Versión 01): Encuesta para Validación de Documentos de Información Comercial Especializada.</li> <li>• FO-DX-EXP-048 (Versión 01): Inventario de Especificaciones Técnicas de Servicios.</li> </ul>	Veintitrés (23)
3	<p>Procedimiento para el Desarrollo de Programas de Gestión de la Calidad (PR-DX-EXP-011, Versión 02), que incluye los siguientes formatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• FO-DX-EXP-052 (Versión 01): Plan Anual de Trabajo – Programas de Gestión de la Calidad.</li> <li>• FO-DX-EXP-053 (Versión 02): Directorio General de Empresas – Programas de Gestión de la Calidad.</li> <li>• FO-DX-EXP-054 (Versión 02): Solicitud de Inscripción en Programas de Gestión de la Calidad.</li> <li>• FO-DX-EXP-055 (Versión 02): Evaluación de empresas postulantes a Programas de Gestión de la Calidad.</li> <li>• FO-DX-EXP-056 (Versión 02): Cronograma de Actividades de Capacitación y Seguimiento – Programas de Gestión de la Calidad.</li> <li>• FO-DX-EXP-057 (Versión 01): Lista de Verificación – Capacitaciones en Programas de Gestión de la Calidad.</li> <li>• FO-DX-EXP-058 (Versión 01): Matriz de Monitoreo del Programa de Gestión de la Calidad.</li> <li>• FO-DX-EXP-059 (Versión 03): Lista de Asistencia – Programas de Gestión de la Calidad.</li> <li>• FO-DX-EXP-060 (Versión 02): Diagnóstico Visual para la implementación de las 5S.</li> <li>• FO-DX-EXP-061 (Versión 02): Diagnóstico para la implementación de las BPMM.</li> <li>• FO-DX-EXP-062 (Versión 01): Reporte de avance en la implementación de las BPMM.</li> <li>• FO-DX-EXP-063 (Versión 02): Matriz de evaluación de la implementación de las 5S.</li> </ul>	Cincuenta (50)



Nº	Procedimientos	Folios
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FO-DX-EXP-064 (Versión 02): Matriz de evaluación de la implementación de las BPMM.</li> <li>• FO-DX-EXP-065 (Versión 02): Encuesta de Satisfacción del Cliente Servicio: Programas de Gestión de la Calidad – Capacitación.</li> <li>• FO-DX-EXP-066 (Versión 02): Encuesta de Satisfacción del Cliente Servicio: Programas de Gestión de la Calidad – Metodología de Seguimiento.</li> </ul>	
4	Procedimiento para la Atención de Sugerencias y Quejas (PR-OPP-CSI-001, Versión 03), que incluye los siguientes formatos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• FO-OPP-CSI-012 (Versión 01): Formulario de Sugerencia y Queja.</li> <li>• FO-OPP-CSI-013 (Versión 03): Registro de Sugerencias y Quejas.</li> </ul>	Diez (10)
5	Procedimiento para la Gestión de Riesgos (PR-OPP-CSI-006, Versión 01), que incluye los siguientes formatos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• FO-OPP-CSI-014 (Versión 01): Matriz de Riesgos.</li> <li>• FO-OPP-CSI-015 (Versión 01): Acta de Aceptación de Riesgos.</li> </ul>	Diecinueve (19)
6	Procedimiento de Acciones Correctivas (PR-OPP-CSI-004, Versión 04)	Once (11)
7	Procedimiento para la Gestión de Mejoras y Cambios (PR-OPP-CSI-005, Versión 04)	Once (11)
8	Procedimiento para el Tratamiento de Incidentes y Servicios No Conformes (PR-OPP-CSI-002, Versión 04) <ul style="list-style-type: none"> <li>• FO-OPP-CSI-011 (Versión 02): Registro de Incidentes y Servicios No Conformes.</li> </ul>	Nueve (9)
9	Procedimiento para la elaboración y difusión de Boletín de Inteligencia de Mercado (PR-DX-EXP-002, Versión 05)	Dieciocho (18)
10	Procedimiento para la elaboración y difusión de Guía de Mercado (PR-DX-EXP-003, Versión 06)	Veintiuno (21)
11	Procedimiento para la elaboración y difusión de Estudio Especializado (PR-DX-EXP-004, Versión 05)	Veintiocho (28)
12	Procedimiento para la elaboración y difusión de Revista Exportando.Pe (PR-DX-EXP-005, Versión 05)	Veintiocho (28)
13	Procedimiento para el Desarrollo de Seminarios del Miércoles del Exportador (PR-DX-EXP-001, Versión 04)	Veintidós (22)
14	Procedimiento de Orientación y Asesoría en Exportaciones – Plataforma (PR-DX-EXP-007, Versión 05)	Diecinueve (19)
15	Procedimiento de Orientación y Asesoría en Exportaciones – INFOCENTER (PR-DX-EXP-008, Versión 06)	Diecinueve (19)
16	Instructivo para la atención en la Plataforma de Atención al Exportador (IN-DX-EXP-001, Versión 03)	Siete (7)
17	Instructivo para la Codificación, Control y Descarte del Material Bibliográfico (IN-DX-EXP-002, Versión 03)	Siete (7)
18	Instructivo para la Atención en el Centro de Información Comercial - INFOCENTER (IN-DX-EXP-003, Versión 03)	Seis (6)



## Anexo N° 2

N°	Nombre del Documento	Aprobado por:	
1	SDE-CAP-PR-02 (Versión 03): Procedimiento para el Diseño de Programas de Capacitación y Asistencia Técnica.	Resolución de Secretaría General N° 193-2015-PROMPERU/SG	
2	FO-CAP-007 (Versión 02): Planificación y Control del Diseño – Programas de Capacitación y Asistencia Técnica.		
3	FO-CAP-008 (Versión 02): Especificaciones Técnicas – Programas de Capacitación y Asistencia Técnica.		
4	FO-CAP-033 (Versión 01): Informe de Experto – Programas de Capacitación y Asistencia Técnica.		
5	SDSAE-CAP-PR-04 (Versión 01): Desarrollo de Programas de Buenas Prácticas de Mercadeo y Manufacturas BPMM (Versión 01).	Resolución de Secretaría General N° 105-2011-PROMPERU/SG	
6	CAP-020 (Versión 01): Directorio General de Empresas Programa Exporta Perú – BPMM.		
7	CAP-023 (Versión 01): Evaluación de Empresas Participantes Programa Exporta Perú – BPMM.		
8	CAP-024 (Versión 01): Cronograma de Actividades de Capacitación y Seguimiento.		
9	CAP-025 (Versión 02): Lista de Asistencia.		
10	CAP-026 (Versión 01): Diagnóstico Visual Programa Exporta Perú – BPMM Fase I.		
11	CAP-027 (Versión 01): Diagnóstico Programa Exporta Perú – BPMM Fase II.		
12	CAP-028 (Versión 01): Matriz de Evaluación Programa Exporta Perú – BPMM Fase I.		
13	CAP-029 (Versión 01): Matriz de Evaluación Programa Exporta Perú – BPMM Fase II.		
14	CAP-021 (Versión 01): Solicitud de Inscripción en Programas de Gestión de Calidad.		Resolución de Secretaría General N° 178-2015-PROMPERU/SG
15	FO-CAP-034 (Versión 01): Encuesta de Satisfacción del Cliente – Servicio: Programa de Gestión de la Calidad – Capacitación.		Resolución de Secretaría General N° 106-2016-PROMPERU/SG
16	FO-CAP-035 (Versión 01): Encuesta de Satisfacción del Cliente – Servicio: Programa de Gestión de la Calidad - Metodología de Seguimiento.		
17	UPRA-MEJ-PR-08 (Versión 02): Procedimiento de Atención de Sugerencias, Reclamos y Quejas.	Resolución de Secretaría General N° 141-2012-PROMPERU/SG	
18	FO-MEJ-003 (Versión 02): Registro de Sugerencias, Reclamos, Quejas y Servicios No Conformes.		



Nº	Nombre del Documento	Aprobado por:
19	PR-DX-EXP-002 (Versión 04): Procedimiento para la elaboración y difusión de Boletín de Inteligencia de Mercado.	Resolución de Secretaría General N° 132-2017-PROMPERU/SG
20	PR-DX-EXP-003 (Versión 05): Procedimiento para la elaboración y difusión de Guía de Mercado.	
21	PR-DX-EXP-004 (Versión 04): Procedimiento para la elaboración y difusión de Estudio Especializado.	
22	PR-DX-EXP-005 (Versión 04): Procedimiento para la elaboración y difusión de Revista Exportando.Pe.	
23	PR-OPP-CSI-004 (Versión 03): Procedimiento de Acciones Correctivas.	
24	PR-OPP-CSI-005 (Versión 03): Procedimiento para la Gestión de Mejoras y Cambios.	
25	PR-DX-EXP-001 (Versión 03): Procedimiento para el Desarrollo de Seminarios del Miércoles del Exportador.	Resolución de Secretaría General N° 142-2017-PROMPERU/SG
26	PR-DX-EXP-007 (Versión 04): Procedimiento de Orientación y Asesoría en Exportaciones – Plataforma.	
27	PR-DX-EXP-008 (Versión 05): Procedimiento de Orientación y Asesoría en Exportaciones – INFOCENTER.	
28	PR-OPP-CSI-002 (Versión 03): Procedimiento para el Tratamiento de Servicios No Conformes.	
29	FO-OPP-CSI-011 (Versión 01): Registro de Incidentes y Servicios No Conformes.	
30	SAE-ORI-IN-01 (Versión 02): Instructivo para la Codificación y Control del Material Bibliográfico.	Resolución de Secretaría General N° 102-2012-PROMPERU/SG
31	SAE-ORI-IN-02 (Versión 02): Instructivo para la atención en la Plataforma de Atención al Exportador.	
32	SAE-ORI-IN-03 (Versión 02): Instructivo para la atención en el Centro de Documentación.	

