



Resolución de Gerencia General

N° 021 -2019-PROMPERÚ/GG

Lima, 11 FEB. 2019

Visto, el Informe N° 006-2019-PROMPERÚ/GG-OPP de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto de la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo – PROMPERÚ; y,

CONSIDERANDO:

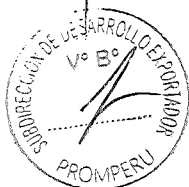
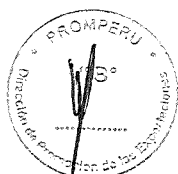
Que, según el artículo 2° de la Ley N° 30075, Ley de Fortalecimiento de la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo – PROMPERÚ, la entidad es competente para formular, aprobar y ejecutar estrategias y planes de promoción de bienes y servicios exportables, así como de turismo interno 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, conforme al literal e) del artículo 21° del Reglamento de Organización y Funciones de PROMPERÚ, aprobado por Decreto Supremo N°013-2013-MINCETUR, corresponde a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, conducir y supervisar el proceso de formulación y modificación de políticas institucionales, directivas, manuales, procedimientos y otros documentos normativos para la entidad;

Que, por Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM, se aprobó el uso obligatorio de la "Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 12207:2016-Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3a Edición" en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática, la cual establece un marco de trabajo común para los procesos del ciclo de vida del software;

Que, con Resolución de Secretaría General N° 023-2018-PROMPERÚ/SG, se aprobaron el "Procedimiento de Orientación y Asesoría en Exportaciones – Plataforma" (Versión 05) y el "Instructivo para la Atención en la Plataforma de Atención al Exportador" (Versión 03) como documento de soporte de dicho procedimiento, pertenecientes ambos al proceso de Orientación y Asesoría en Exportaciones, que forma parte del alcance del SGC de la entidad;

Que, mediante el informe indicado en el visto la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, señala que dentro del proceso de migración del Sistema de Gestión de la Calidad a la nueva versión (2015) de la norma ISO 9001 se detectó en el procedimiento e Instructivo citados en el considerando precedente, que el tiempo de respuesta establecido para las consultas efectuadas a través de la Plataforma de Atención al Exportador son distintos pese a que se trata de la misma actividad; por lo que corresponde alinear el tiempo



señalado en el “Instructivo para la atención en la plataforma de atención al exportador” conforme con el establecido en el “Procedimiento de Orientación y Asesoría en Exportaciones – Plataforma, con el fin de contar con plazos de atención en dicha plataforma concordantes entre ambos documentos;

Que, asimismo en dicho informe la Oficina de Planeamiento y Presupuesto manifiesta que la Oficina de Tecnologías de la Información, en el marco del proceso de implementación de la Norma Técnica Peruana “NTP-ISO/IEC 12207:2016 Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3a Edición” en la entidad, ha previsto priorizar el desarrollo del proceso de “Gestión de los Requerimientos”, que comprende, entre otros aspectos, el entendimiento de las necesidades de software del área usuaria y la documentación de la especificación de los requerimientos del software; razón por la cual propone los siguientes formatos: i) Solicitud de Requerimiento de Software, con el objeto de definir el tipo de requerimiento a realizar, y ii) Análisis de Requerimientos, cuyo propósito es determinar las funcionalidades específicas que debe ejecutar el software en base a los requerimientos del área usuaria;

Que, según lo expuesto en los considerandos precedentes, resulta necesario aprobar los formatos “Solicitud de Requerimiento de Software” y “Análisis de Requerimientos” y el “Instructivo para la Atención en la Plataforma de Atención al Exportador”;

De conformidad con lo dispuesto en el inciso g) y ñ) del artículo 10° de la Ley N° 30075, Ley de Fortalecimiento de PROMPERÚ; el inciso g) del artículo 12° del Reglamento de Organización y Funciones 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; la Resolución Ministerial N° 237-2016-MINCETUR; y la Tercera Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 054-2018-PCM;

Con la visación de la Dirección de Promoción de las Exportaciones, la Subdirección de Desarrollo Exportador, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, la Oficina de Tecnologías de la Información y la Oficina de Asesoría Jurídica;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar los formatos: FO-OTI-TIC-001 “Solicitud de Requerimiento de Software” (Versión 01) y FO-OTI-TIC-002 “Análisis de Requerimientos” (Versión 01), que en Anexo N° 1, en tres (3 folios), forman parte de la presente Resolución.

Artículo 2°.- Aprobar el “Instructivo para la Atención en la Plataforma de Atención al Exportador” (IN-DX-EXP-001, Versión 04), que en Anexo N° 2 en siete (7 folios), forman parte de la presente Resolución.

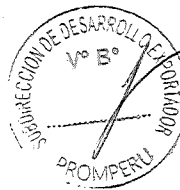
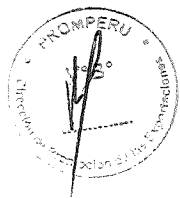
Artículo 3°.- Dejar sin efecto el “Instructivo para la Atención en la Plataforma de Atención al Exportador” (IN-DX-EXP-001, Versión 03), aprobado por Resolución de Secretaría General N° 023-2018-PROMPERÚ/SG.

Artículo 4°.- El responsable de la elaboración y actualización del 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
GERENTE GENERAL



ANEXO N° 1

SOLICITUD DE REQUERIMIENTO DE SOFTWARE

N° Solicitud (Uso de la OTI)	
------------------------------	--

I. DATOS DE LA SOLICITUD

1.1. Tipo <i>(Marcar con un aspa (X) donde corresponda)</i>	<input type="checkbox"/> Nuevo software <input type="checkbox"/> Mantenimiento de software	1.2. Fecha	
---	--	------------	--

II. DATOS DEL SOLICITANTE

2.1. Nombres y apellidos	
2.2. Cargo	
2.3. Órgano	
2.4. Unidad orgánica	
2.5. Unidad funcional	

III. DATOS DEL REQUERIMIENTO

3.1. Título	<i>[p.ej.: Desarrollo Web del Módulo de Apoyos a Terceros]</i>
3.2. Objetivo	<i>[Indicar el propósito que se espera alcanzar con el desarrollo del requerimiento]</i>
3.3. Descripción	<i>[Describir brevemente las características del requerimiento solicitado]</i>
3.4. Prioridad* <i>(Marcar con un aspa (X) donde corresponda)</i>	<input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
3.5. Sustento de la prioridad asignada	

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre y firma Especialista del área usuaria	Nombre, firma y sello Coordinador de Departamento o Jefe de Unidad del área usuaria (Cuando corresponda)	Nombre, firma y sello Director, Subdirector o Jefe de Oficina del área usuaria (Según corresponda)
Fecha: ___/___/___	Fecha: ___/___/___	Fecha: ___/___/___

* Importancia relativa del requerimiento desde el punto de vista del usuario:

- ✓ **Alta:** Si no se atiende oportunamente, existe un alto riesgo que afecte la operatividad y continuidad de los servicios que brinda el área usuaria o de su gestión; incumplimiento de una norma; o que provoque impacto negativo en otros sistemas con los que interactúa.
- ✓ **Media:** Si no se atiende oportunamente, no impide la operatividad y continuidad de los servicios que brinda el área usuaria o de su gestión, ni de los sistemas con los que interactúa, sin embargo, es necesario para la optimización de un proceso o de algunas (s) funcionalidad(es) de un sistema existente.
- ✓ **Baja:** El requerimiento puede ser desarrollado de acuerdo a la capacidad de atención de la OTI. Su implementación no pone en riesgo la operatividad y continuidad de los servicios que brinda el área usuaria o de su gestión, ni de los sistemas con los que interactúa.



ANÁLISIS DE REQUERIMIENTOS

I. TÍTULO DEL REQUERIMIENTO

--

II. PARTES INTERESADAS (Grupos de interés)

N°	Nombre y apellidos	Cargo	Influencia ¹ (A/M/B)
1			
2			
3			
	<i>(Agregar las filas que sean necesarias)</i>		

III. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES (Indicar las funciones específicas que debe ejecutar el sistema en base a los requerimientos del área usuaria)

3.1. Descripción de Requerimientos Funcionales

N° Req.	Descripción general	Necesidad ² (E/C/O)	Estado ³ (A/C)	Versión ⁴
RF-01				
RF-02				
RF-03				
	<i>(Agregar las filas que sean necesarias)</i>			

3.2. Especificaciones de Requerimientos Funcionales (Marcar con un aspa (X) donde corresponda)

N° Req.	RF-01
Responsable	
Grado de necesidad	<input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Bajo
Descripción general	
Especificaciones	
<i>[Descripción específica del requerimiento funcional RF-01]</i>	

N° Req.	RF-02
Responsable	
Grado de necesidad	<input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Bajo
Descripción general	
Especificaciones	
<i>[Descripción específica del requerimiento funcional RF-02]</i>	

(Agregar las secciones de especificaciones que sean necesarias)



3.3. Detalle de horas de esfuerzo por requerimiento funcional

N° Req.	Descripción general	N° Horas de esfuerzo	Comentarios (Opcional)
RF-01			
RF-02			
RF-03			
	<i>(Agregar las filas que sean necesarias)</i>		

IV. REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES (Indicar los principales requerimientos funcionales que debe contemplar el sistema en términos de rendimiento, seguridad, fiabilidad, disponibilidad, mantenibilidad y portabilidad)

N°	Descripción general	Necesidad ² (E/C/O)	Estado ³ (A/C)	Versión ⁴
RNF-01				
RNF-02				
RNF-03				
	<i>(Agregar las filas que sean necesarias)</i>			

V. ENTREGABLES Y PLAZOS ESTIMADOS DE ENTREGA

N°	Entregable	Plazo estimado de entrega
E1	<ul style="list-style-type: none"> Documento de análisis y diseño de sistemas actualizado (Especificación de casos de uso, historia de usuarios, arquitectura de información, diagrama de componentes y despliegue, modelo entidad relación, prototipos). Maquetación del sistema web o aplicación móvil aprobado mediante informe. 	A los [# días] días calendario contados desde (...).
E2	<ul style="list-style-type: none"> Código fuente del sistema web o aplicación móvil. Scripts de generación de la estructura (de ser necesario) y datos iniciales de carga para soportar el desarrollo del sistema web o aplicación móvil. 	A los [# días] días calendario contados desde (...).
E3	<ul style="list-style-type: none"> Documento con el informe de pruebas de vulnerabilidades realizadas (indicando cero o bajo riesgo). Documento con el informe de pruebas de rendimiento realizadas. Documento con informe de pruebas funcionales verificado y validado. Plan de implementación o despliegue del sistema. 	A los [# días] días calendario contados desde (...).
E4	<ul style="list-style-type: none"> Manual de usuario. 	A los [# días] días calendario contados desde (...).

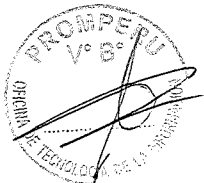
Notas:

¹ A: Alto, M: Medio, B: Bajo.

² E: Esencial (Debe ser cumplido), C: Condicional (Genera valor agregado), O: Opcional (Puede o no tomarse en consideración; se aceptan propuestas alternativas).

³ A: Abierto (Si el requerimiento está pendiente de mayor definición), C: Cerrado (Si el requerimiento se encuentra lo suficientemente claro y definido).

⁴ Se deberá indicar el número de versión del requerimiento. Este número debe reflejar la cantidad de cambios que ha sufrido el requerimiento desde su definición inicial. (p.ej.: 1.0, 2.0, 3.0, etc.).



ANEXO Nº 2



COMISIÓN DE PROMOCIÓN DEL PERÚ PARA LA EXPORTACIÓN Y EL TURISMO

INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN EN LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL EXPORTADOR

Concepto	Nombre y Apellido - Puesto	Firma	Fecha
Elaborado por :	Tatiana Peña - Especialista en Gestión Institucional - URCN		21-01-19
Revisado por :	Soledad Silva - Jefe de la Unidad de Racionalización		21-01-19
	Edal Lujan - Coordinador del Departamento de Asesoría Empresarial y Capacitación		07-01-19
	Ricardo Limo - Subdirector de Desarrollo Exportador		07-01-19
Aprobado por :	Luis Torres - Director de Promoción de las Exportaciones		07/01/19

Título: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN EN LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL EXPORTADOR	Código: IN-DX-EXP-001	Versión: 04	Página: 2/7
---	---------------------------------	-----------------------	-----------------------

1. OBJETIVO

Establecer las instrucciones a seguir para brindar orientación y asesoría comercial en exportaciones a la micro, pequeña y mediana empresa, y público, interesado en exportar, que contacte a PROMPERÚ, de manera presencial, telefónica, vía correo electrónico o a través de la página Web de PROMPERÚ.

2. CONDICIONES

2.1 La Atención en la Plataforma de Atención al Exportador tiene como finalidad contribuir a que los clientes obtengan información oportuna sobre exportaciones.

2.2 El servicio de Plataforma de Atención al Exportador consiste en brindar:

- a) Asesoría personalizada y gratuita en materia de exportaciones.
- b) Orientación para determinar si un producto es susceptible de ser exportado.
- c) Información sobre los servicios que brinda la Dirección de Promoción de las Exportaciones de PROMPERÚ.
- d) Información sobre diversos servicios que ofrecen las instituciones públicas y privadas en materia de comercio exterior.
- e) Canalización con especialistas de PROMPERÚ, organismos e instituciones, para la atención de asesorías especializadas en materia de exportaciones.

2.3 Toda información brindada por el servidor de la Plataforma de Atención al Exportador en el país es completamente gratuita. Los clientes no están sujetos al pago de tasas ni contribuciones.

2.4 El servidor de la Plataforma de Atención al Exportador está a disposición de los clientes de manera presencial —a través de las diferentes oficinas en Lima y Regiones—, vía telefónica, por correo electrónico, o a través de la página Web institucional.

2.5 El servidor de la Plataforma de Atención al Exportador que brinde información deberá cuidar su presentación para lo cual observará lo siguiente:

- Tener vestimenta apropiada.
- Portar su *fotocheck* en todo momento.
- Conservar el orden y organización del lugar de trabajo.
- Despejar el escritorio y mantener sobre éste sólo el material utilizado frecuentemente.

2.6 La asesoría especializada que brinda PROMPERÚ comprende la absolución de dudas o consultas puntuales en materia de exportaciones y está orientada a brindar información detallada o específica de mercados, sectores y/o productos, la cual, por su nivel de especialización, no puede ser atendida por la plataforma de atención al exportador, siendo derivada a las áreas pertinentes de la Dirección de Promoción de las Exportaciones y/o instituciones especializadas.

Título: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN EN LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL EXPORTADOR	Código: IN-DX-EXP-001	Versión: 04	Página: 3/7
---	---------------------------------	-----------------------	-----------------------

3. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO

3.1. Atención de Consultas Específicas y Generales

3.1.1. Atención Presencial

Los pasos a seguir para brindar una adecuada atención presencial se explican en las siguientes líneas:

a) Saludo

El servidor de la Plataforma de Atención al Exportador que brinde información debe saludar cordialmente a todos los clientes y dar el siguiente *speech*, con la posibilidad de variar su contenido según sea el caso:

“Buenos días / buenas tardes, mi nombre es _____ ¿En qué le puedo/podemos ayudar?”

b) Solicitud de Información

Al iniciar la atención de una solicitud de información en materia de exportaciones el servidor de la Plataforma de Atención debe escuchar atentamente y con mucha paciencia lo que necesita y solicita el cliente, demostrando conocimiento de los temas e interés en la búsqueda del material o fuentes de información que brindará.

Se deberá establecer contacto visual con el cliente, escuchar sin interrumpir. Asimismo, es necesario asumir una actitud corporal acorde, sin distraerse en otros asuntos, mantener una postura erguida. La expresión del rostro también debe cuidarse, debe evitar manifestaciones gestuales y verbales negativas.

El servidor de la Plataforma de Atención al Exportador debe realizar una clasificación del cliente mientras lo atiende para determinar: su nivel de preparación para la actividad exportadora, si cuenta con productos potencialmente exportables y/o si requiere asesoría especializada.

Si se estuviera atendiendo a un cliente y timbrara el teléfono, se priorizará la atención personalizada y se derivará la llamada a la recepción o a otro servidor de la Plataforma de Atención al Exportador disponible.

c) Entrega de Material y Registro de Datos

Las oficinas de la Plataforma de Atención al Exportador cuentan con material de orientación sobre exportaciones, el cual podrá ser entregado a los clientes de acuerdo a sus necesidades.

A modo de complementar el servicio, el servidor de la Plataforma de Atención al Exportador también deberá solicitar sus datos de contacto al cliente para registrarlos/ actualizarlos en el Sistema CRM de PROMPERÚ y registrar el detalle de la atención.

En caso que no se comprenda el nombre, apellido o correo electrónico del cliente, se debe pedirle a este que escriba a puño ese dato. Tómese en cuenta el siguiente *speech*:

“Por favor, requerimos sus datos para poder registrar su consulta, brindarle más información y contactarlo(a) en caso de capacitaciones y eventos.”

Los datos a solicitarse son: a) Nombre Completo; b) Nro. de Documento de Identidad; c) Razón social (si aplica); d) RUC (si aplica); e) Dirección; f) Teléfono; g) E-mail (si aplica); h) Web (si aplica) e i) Productos/servicios que ofrece (si aplica).

Título: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN EN LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL EXPORTADOR	Código: IN-DX-EXP-001	Versión: 04	Página: 4/7
---	---------------------------------	-----------------------	-----------------------

d) Despedida

Se deberá finalizar la atención con la seguridad de que el cliente quedó completamente satisfecho, preguntando si necesita algo adicional. Como despedida, y esbozando siempre una sonrisa, se sugiere este *speech*:

“¿Hay algo más en lo que le pueda ayudar?”

“Ha sido un gusto poder ayudarlo(a). No dude en comunicarse con nosotros en caso requiera información adicional o si tuviera otras inquietudes relacionadas a las exportaciones.”

“Mis datos de contacto son _____.”

3.1.2. Atención Telefónica

Los pasos a seguir para brindar una adecuada atención a través del medio telefónico se explican en las siguientes líneas:

a) Saludo

Al contestar cualquier llamada, el servidor de la Plataforma de Atención al Exportador deberá iniciar la comunicación contestando con un tono de voz cálido que transmita amabilidad.

Se deberá empezar con el saludo respectivo según la hora en el que se reciba la llamada. Finalmente, deberá cerrarse este saludo dando pie a que la persona que llama exponga el motivo de su llamada.

A continuación un modelo de *speech* que resume lo antes mencionado:

“Buenos días / Buenas tardes Atención al Exportador le contesta. ¿En qué puedo ayudarlo (a)?”.

b) Solicitud de información

El servidor de la Plataforma de Atención al Exportador deberá transmitir vía telefónica una buena disposición para la atención. Deberán escuchar atentamente las solicitudes, siendo prudente al interrumpir el diálogo de la persona que realizó la llamada. Su tono de voz deberá ser cálido y cordial; tratará en lo posible de absolver la consulta hecha de manera rápida —en un tiempo no mayor a diez minutos— y demostrar su conocimiento de la información solicitada en todo momento.

De exceder el tiempo y observar a otros clientes en espera de atención, se le pedirá al cliente que brinde su correo electrónico y/o número telefónico para devolverle la llamada y complementar la atención.

c) Registro de Datos

Las oficinas de la Plataforma de Atención al Exportador cuentan con información de orientación sobre exportaciones, la cual podrá ser entregada a los clientes de acuerdo con sus necesidades.

A modo de complementar el servicio, el servidor de la Plataforma de Atención al Exportador deberá solicitar sus datos de contacto al cliente a fin de registrarlos/ actualizarlos en el CRM y registrar el detalle de la atención.

Si el cliente deseara información escrita, se le ofrecerá remitirle ésta vía correo electrónico.

Si el cliente deseara recibir la información de forma presencial, el servidor de la Plataforma de Atención al Exportador deberá indicarle la dirección de la oficina más cercana para el cliente, así como el horario de atención y los datos de los servidores. Algunos modelos de *speech* son los siguientes:

Título: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN EN LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL EXPORTADOR	Código: IN-DX-EXP-001	Versión: 04	Página: 5/7
---	---------------------------------	-----------------------	-----------------------

“Puede recibir gratuitamente mayor información en los módulos de la Plataforma de Atención al Exportador. El más cercano en estos momentos es _____ (ubicación de la oficina).”

“Por favor, requerimos sus datos para poder registrar su consulta, brindarle más información y contactarlo(a) en caso de capacitaciones y eventos.”

Los datos a solicitarse son: a) Nombre Completo; b) Nro. de Documento de Identidad; c) Razón social (si aplica); d) RUC (si aplica); e) Dirección; f) Teléfono; g) E-mail (si aplica); h) Web (si aplica) e i) Productos/servicios que ofrece (si aplica).

d) Despedida

Antes de finalizar la atención, se deberá estar seguro de que el cliente quedó conforme con la información recibida. Habrá que preguntarle si necesita alguna información adicional y recomendar su visita a las oficinas de la Plataforma de Atención al Exportador a nivel nacional y el Canal Exportador en la Web de PROMPERÚ: www.promperu.gob.pe.

Al final de cada atención se deberá expresar frases positivas según el caso:

“¿Hay algo más en lo que le pueda ayudar?”

“Ha sido un gusto poder ayudarlo(a). No dude en comunicarse con nosotros en caso requiera información adicional o si tuviera otras inquietudes relacionadas a las exportaciones.”

Se cerrará la comunicación teniendo la seguridad de que el cliente que realizó la llamada quedó completamente satisfecho.

3.1.3. Atención vía Correo Electrónico

Cuando se reciban correos electrónicos solicitando información sobre temas de exportación se deberá revisar si el cliente se encuentra registrado en el CRM.

En caso el cliente se encuentra previamente registrado en el CRM, el proceso de envío de información vía correo electrónico mantendrá la estructura indicada en los puntos b, c y d, aunque con la posibilidad de variar el contenido según el caso.

En caso el cliente no se encuentre registrado previamente en el CRM, se enviará un correo electrónico solicitando datos de contacto de acuerdo a la estructura líneas abajo.

“Estimado(a) Sr(a,ita). _____ (apellido del cliente),

Con mucho gusto atenderemos su consulta, sin embargo requerimos que nos envíe los siguientes datos de contacto a fin de que podamos registrar su solicitud en nuestro sistema y pueda beneficiarse de información sobre seminarios de capacitación y otras actividades de promoción que realiza PROMPERÚ:

- *Nombre Completo:*
- *Nro. de Documento de Identidad:*
- *Razón social: (si aplica)*
- *RUC: (si aplica)*
- *Dirección:*
- *Teléfono:*
- *E-mail: (si aplica)*
- *Web: (si aplica)*
- *Productos/servicios que ofrece: (si aplica)*

Título: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN EN LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL EXPORTADOR	Código: IN-DX-EXP-001	Versión: 04	Página: 6/7
---	---------------------------------	-----------------------	-----------------------

Saludos cordiales,

Servicios al Exportador.”

El servidor de la Plataforma de Atención al Exportador deberá solicitar sus datos de contacto al cliente dentro de las 24 horas siguientes recepción del correo electrónico mediante el cual le solicitaron información.

a) Registro de datos

Para dar respuesta a la solicitud de información, el servidor de la Plataforma de Atención al Exportador deberá registrar el detalle de la atención en el CRM con los datos de contacto del cliente.

b) Saludo

El encabezado debe contar con un saludo formal, anteponiendo “Sr.”, “Sra.” o “Srta.” (Dependiendo de cada caso) al apellido del cliente según los datos recogidos:

“Estimado(a) Sr(a,ita). _____ (apellido del cliente).”

c) Entrega de Información

Se procederá a explicar qué archivos adjuntos, fuentes de información, enlaces, datos de contacto, entre otros se están enviando. Algunos modelos de *speech* son los siguientes:

“En los archivos adjuntos podrá encontrar información de _____ (información solicitada).

También le recomendamos revisar el/la siguiente _____ (web, archivo, enlace, etc.)”

El servidor de la Plataforma de Atención al Exportador deberá remitir la información solicitada dentro de las 72 horas siguientes a la obtención de los datos de contacto del cliente que solicitó la información. Si no se pudiera cumplir con dicho plazo, se deberá contactar al cliente para explicar las razones de la demora.

d) Despedida

Hacia el final se despedirá de una manera formal al cliente:

“No dude en comunicarse con nosotros si requiere alguna información adicional.

Saludos cordiales,

Servicios al Exportador.”

3.2. Atención de Consultas Especializadas

Los momentos relativos al saludo, solicitud de información, registro de datos y despedida mantendrán la estructura indicada en los acápites pertinentes del punto 3.1; aunque con la posibilidad de variar el contenido según el caso, salvo el momento de la solicitud y entrega de la información, el cual se detallará a continuación.

3.2.1. Solicitud y Entrega de Información

a) Cuando se reciba una solicitud de Atención Especializada y el cliente se encuentra previamente registrado en el CRM, el servidor de la Plataforma de Atención al Exportador procederá de la siguiente manera:

Si la Atención Especializada requerida es competencia de PROMPERÚ, el servidor de la Plataforma de Atención al Exportador coordinará la atención del cliente con el especialista y/o coordinador que corresponda, de acuerdo con el tema en consulta. Esta coordinación será realizada vía telefónica o por correo electrónico. Luego se comunicará al cliente el detalle de la

Título: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN EN LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL EXPORTADOR	Código: IN-DX-EXP-001	Versión: 04	Página: 7/7
---	---------------------------------	-----------------------	-----------------------

gestión. El proceso de envío de información mantendrá la estructura indicada en el siguiente punto, aunque con la posibilidad de variar el contenido según el caso:

“El/la coordinador(a)/especialista que lo apoyará con su solicitud de Asesoría Especializada es el/la Sr(a,ita). _____ (nombre del coordinador / especialista), a quien podrá hallar al teléfono _____ o al correo electrónico _____.”

Si la Atención Especializada no es competencia de PROMPERÚ, el servidor de la Plataforma de Atención al Exportador indicará al cliente cuál es el organismo especializado que puede brindarle la asesoría requerida manteniendo la estructura indicada en el siguiente punto, aunque con la posibilidad de variar el contenido según el caso:

“El/la especialista que podrá brindarle la información solicitada es _____ (nombre completo del funcionario) de la entidad _____ (nombre de la entidad), a quien podrá hallar al teléfono _____ o al correo electrónico _____.”

- b) En caso el cliente no se encuentre registrado en el CRM y/ o su solicitud de Asesoría Especializada no fuera competencia de PROMPERÚ se deberá indicar lo siguiente:

“Con respecto a su consulta, la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo - PROMPERÚ sólo brinda asesoría y capacitación en torno a las exportaciones peruanas, mas no sobre _____. Es recomendable que tome contacto con _____.”

Sin embargo, si desea beneficiarse de información sobre seminarios de capacitación y otras actividades de promoción relacionadas a exportaciones que realiza PROMPERÚ, requerimos los siguientes datos de contacto a fin de que podamos registrar su solicitud en nuestro sistema:

- *Nombre Completo:*
- *Nro. de Documento de Identidad:*
- *Dirección:*
- *Teléfono:*”

El servidor de la Plataforma de Atención al Exportador deberá realizar el envío de la información dentro de las 72 horas siguientes de recibido el correo electrónico solicitando información y datos de contacto del cliente. Si no se pudiera cumplir con el plazo, contactar al cliente para explicar las razones de la demora.

4. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Nº de versión	Nº de capítulo/Ítem	Párrafo/ Figura/ Tabla/ Nota	Modificaciones
03	3	3.1.3 c)	Se actualizó el plazo para remitir la información solicitada a 72 horas.
03	3	3.2.1 b)	Se actualizó el plazo para remitir la información solicitada a 72 horas.