



PERÚ

Ministerio  
de Economía y  
FinanzasViceministro  
de HaciendaDirección  
General de Presupuesto  
Público

"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ"  
"AÑO DE LA DIVERSIFICACIÓN PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN"

**I INFORME DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO  
DE COMPROMISOS DE GESTIÓN DEL CONVENIO  
DE APOYO PRESUPUESTARIO AL PROGRAMA  
PRESUPUESTAL "APROVECHAMIENTO DE  
LAS OPORTUNIDADES COMERCIALES  
BRINDADAS POR LOS PRINCIPALES  
SOCIOS COMERCIALES DEL PERÚ"**

**TRAMO FIJO**

**NIVEL 2**

**COMISIÓN DE PROMOCIÓN DEL PERÚ PARA  
LA EXPORTACIÓN Y EL TURISMO**

**PROMPERÚ**

Marzo de 2015

## CONTENIDO

	Pág.
I. RESUMEN	2
II. ANTECEDENTES	8
III. VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN REMITIDA AL MEF	9
IV. VERIFICACIÓN DE LOS COMPROMISOS DE GESTIÓN	9
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	42
VI. ANEXO N° 1	44

## I. RESUMEN

El Ministerio de Economía y Finanzas – MEF y la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo – PROMPERÚ, firmaron un Convenio de Apoyo Presupuestario al Programa Presupuestal “Aprovechamiento de las oportunidades comerciales brindadas por los principales socios comerciales del Perú” en junio del año 2013.

En el marco del convenio suscrito, PROMPERÚ tiene la posibilidad de disponer de recursos financieros adicionales para la provisión de bienes y servicios y contribuir con el logro de los resultados contemplados en dicho Programa Presupuestal. A fin de acceder a los recursos del tramo fijo, PROMPERÚ ha remitido la información para la evaluación de los Compromisos de Gestión del nivel 2 dentro del plazo establecido.

En este sentido, de acuerdo a la normatividad vigente y a lo establecido en el Convenio de Apoyo Presupuestario, la Dirección General de Presupuesto Público (DGPP) evaluó el cumplimiento de los Compromisos de Gestión del nivel 2, que se detalla en el presente informe.

Al verificar la información presentada por PROMPERÚ dando cuenta del cumplimiento de los 20 criterios establecidos para el Nivel 2, los resultados en cada uno de los procesos son los siguientes:

- En el Proceso 1: Programación Operativa, se han cumplido cinco (5) de los siete (7) criterios.
- En el Proceso 2: Soporte Logístico para la adquisición y distribución de los insumos, se han cumplido tres (3) de los cuatro (4) criterios.
- En el Proceso 3: Organización para la producción y entrega de productos, se han cumplido dos (2) de los cuatro (4) criterios.
- En el Proceso 4: Supervisión, seguimiento y evaluación, se han cumplido dos (2) de los cinco (5) criterios.

Los resultados muestran que de 20 criterios evaluados, han sido cumplidos 12; por lo tanto la transferencia de los recursos del Tramo fijo para el presente año será de S/. 630 000, que corresponde al 60% del Tramo fijo (S/.1 050 000). El 40% restante será transferido una vez subsanadas todas las observaciones dentro del plazo de 6 meses a partir de la recepción del presente Informe, de acuerdo a lo establecido en el Convenio.

A continuación, para cada uno de los criterios y sus correspondientes definiciones operacionales establecidas para el Nivel 2, se presenta el análisis de los medios de verificación y los resultados de la evaluación realizada.

**PROCESO 1: PROGRAMACION OPERATIVA**

**Sub Proceso Crítico 1.1: Elaboración del Plan de Producción para cumplir las metas de cobertura de los Productos del Programa Presupuestal**

	Criterios	Definición operacional nivel 2	Cumplimiento	Observaciones
1	<b>1.1.1:</b> PROMPERÚ cuenta con un sistema de administración de relaciones con los clientes (CRM <sup>1</sup> , por sus siglas en inglés) con información actualizada y convenientemente organizada de sus clientes que contribuye a una mejor programación operativa.	PROMPERÚ ha iniciado la implementación de un sistema de administración de relaciones con los clientes (CRM, por sus siglas en inglés) que incluye la información actualizada y convenientemente organizada de sus clientes que contribuye a una mejor programación operativa.	<b>Criterio cumplido</b>	PROMPERÚ ha efectuado en octubre de 2014 la contratación del servicio que tendrá una duración de 360 días para la implementación de un sistema de administración de relaciones con los clientes (CRM), que permitirá mejorar la atención a los clientes así como la actualización y organización de la información de éstos para una mejor programación operativa.
2	<b>1.1.2:</b> PROMPERÚ cuenta con un sistema de planeamiento, presupuesto y programación articulado con el CRM.	PROMPERÚ ha considerado la articulación del CRM con el sistema de planeamiento, presupuesto y programación.	<b>Criterio cumplido</b>	PROMPERÚ ha considerado en el diseño e implementación del sistema CRM la integración con otras aplicaciones y bases de datos ya existentes en la institución, entre ellas el sistema de planeamiento, presupuesto y programación eXITO.

**Sub Proceso Crítico 1.2: Formulación del proyecto de Presupuesto anual y multianual para financiar los Productos del Programa Presupuestal.**

3	<b>1.2.1:</b> Se cuenta con una estructura de costos de los servicios que presta PROMPERÚ a través de la Ruta Exportadora, incorporada al CRM.	PROMPERÚ cuenta con la estructura de costos de los servicios que presta a través de la Ruta Exportadora y el costo de éstos se ha incorporado en el diseño del CRM.	<b>Criterio cumplido</b>	PROMPERÚ cuenta con la estructura de costos de los servicios que comprende la Ruta Exportadora y en el diseño del CRM se considera la incorporación de la estructura de los costos y de los precios de los servicios.
---	--	---	--------------------------	---

<sup>1</sup>Customer Relationship Management es un modelo de gestión basado en la orientación al cliente.

**Sub Proceso Crítico 1.3: Capacidad Disponible para proveer los Productos del Programa Presupuestal.**

	<b>Criterios</b>	<b>Definición operacional nivel 2</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Observaciones</b>
4	<b>1.3.1</b> Se cuenta con un registro de proveedores especializados para brindar los servicios de asistencia técnica y capacitación de la Ruta Exportadora.	PROMPERÚ cuenta con un registro de proveedores especializados en asistencia técnica y capacitación de la Ruta Exportadora, que incluye el registro histórico de las prestaciones de sus servicios a PROMPERÚ.	<b>Criterio cumplido</b>	PROMPERÚ cuenta con un registro de los años 2012 a 2014 de 241 proveedores que brindan servicios de la Ruta Exportadora.
5	<b>1.3.2:</b> PROMPERÚ dispone del personal necesario contratado bajo su régimen laboral (D.L. N° 728 y D.L. N° 276) para brindar los servicios relacionados a los productos del Programa Presupuestal.	PROMPERÚ actualiza a diciembre del 2014 la base de datos nominada y autenticada del personal contratado bajo su régimen laboral (D.L. N° 728 y D.L. N° 276) para brindar los servicios relacionados a los productos del Programa Presupuestal. La base de datos está conciliada con el Aplicativo Informático para el Registro Centralizado de Planillas y de Datos de los Recursos Humanos del Sector Público- AIRHSP- del MEF.	<b>Criterio no cumplido</b>	PROMPERÚ ha actualizado a diciembre del 2014 la base de datos nominada y autenticada del personal contratado bajo su régimen laboral, pero no está conciliada con el Aplicativo Informático para el Registro Centralizado de Planillas y de Datos de los Recursos Humanos del Sector Público- AIRHSP- del MEF. Asimismo, la información presentada no permite identificar el personal de la Dirección de Promoción de las Exportaciones relacionado al Programa Presupuestal 0065.
6	<b>1.3.3:</b> PROMPERÚ cuenta con los sistemas de comunicación y tecnologías de información que permiten la gestión del conocimiento y el intercambio de información entre sectores, mercados y regiones.	PROMPERÚ cuenta con los sistemas de comunicación y tecnologías de información que permiten la gestión del conocimiento y el intercambio de información entre sectores, mercados y regiones.	<b>Criterio cumplido</b>	PROMPERÚ cuenta con los sistemas de comunicación que permiten la interconexión de sus sedes en Lima, sus Oficinas Regionales y las Oficinas Comerciales en el Exterior -OCEX-. Asimismo, cuenta con aplicativos que permiten la gestión del conocimiento y el intercambio de información entre sectores, mercados y regiones.
7	<b>1.3.4:</b> PROMPERÚ cuenta con un local institucional y oficinas desconcentradas que facilitan la comunicación y coordinación para cumplir los objetivos del Programa Presupuestal.	PROMPERÚ ha iniciado la formulación del estudio de factibilidad y tiene contratada la elaboración del expediente técnico para la construcción de su local institucional. PROMPERÚ visibiliza en su portal web el directorio de sus seis oficinas Macroregionales.	<b>Criterio no cumplido</b>	PROMPERÚ no ha iniciado la formulación del estudio de factibilidad ni tiene contratada la elaboración del expediente técnico para la construcción de su local institucional, aunque si visibiliza en su portal web y en el SIICEX el directorio de sus seis oficinas Macroregionales.

**PROCESO 2: SOPORTE LOGÍSTICO PARA LA ADQUISICIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LOS INSUMOS**

**Sub Proceso Crítico 2.1: Adquisición**

	Criterios	Definición operacional nivel 2	Cumplimiento	Observaciones
8	2.1.1: El Plan Anual de Contrataciones (PAC) se encuentra vinculado al Plan Operativo Institucional (POI) y a la programación de los productos del PP y sus requerimientos.	PROMPERÚ ha elaborado el PAC 2015 en base a la información generada por el sistema de planeamiento y presupuesto durante el proceso de formulación del POI 2015.	Criterio cumplido	PROMPERÚ ha elaborado el PAC 2015 en base a la información generada durante el proceso de formulación del POI 2015 usando el sistema informático de planeamiento y presupuesto denominado eXITO.
9	2.1.2: PROMPERÚ ha mejorado la eficiencia en los procesos de contrataciones y adquisiciones, contando para ello con los recursos suficientes, incluyendo el personal necesario.	PROMPERÚ cuenta con un sistema que permite el seguimiento en línea por parte de los operadores y áreas usuarias, de los procesos de contrataciones y adquisiciones. El área de logística cuenta con el personal establecido en el CAP para la gestión eficiente de los procesos de contrataciones y adquisiciones.	Criterio no cumplido	PROMPERÚ cuenta con el Sistema de Planificación de Recursos Empresariales – ERP (Enterprise Resource Planning por sus siglas en inglés) para la gestión del proceso de contrataciones de bienes y servicios, y del almacén, que permite el seguimiento en línea por parte de los operadores y áreas usuarias, por lo que cumple este componente del criterio establecido para el nivel 2, pero la Unidad de Asuntos Administrativos, que realizan las funciones de logística, no cuenta con todo el personal establecido en su CAP.
10	2.1.3: PROMPERÚ cuenta con modelos estándar de términos de referencia y especificaciones técnicas para la contratación de servicios y adquisición de bienes.	PROMPERÚ cuenta con modelos estándar de términos de referencia para la contratación de servicios y especificaciones técnicas para la adquisición de bienes.	Criterio cumplido	PROMPERÚ cuenta con modelos estándar de términos de referencia para la contratación de servicios y especificaciones técnicas para la adquisición de bienes y los publica en su Intranet.

**Sub Proceso Crítico 2.2: Almacén y distribución**

11	2.2.1: PROMPERÚ cuenta con un mecanismo de control de inventario que permite una gestión logística eficiente y oportuna.	PROMPERÚ ha implementado y validado un mecanismo de control de inventario que permite una gestión logística eficiente y oportuna y ha mejorado la distribución física y equipamiento del almacén.	Criterio cumplido	PROMPERÚ ha implementado el sistema de Planificación de Recursos Empresariales – ERP que permite el registro y control del inventario y facilita el requerimiento de las áreas usuarias obteniendo información en tiempo real, lo que permite una gestión logística eficiente y oportuna. Asimismo, ha realizado mejoras sobre la valorización del inventario, la cobertura de la póliza de seguros, la capacidad de almacenamiento y el equipamiento del almacén.
----	--	---	-------------------	--

PROCESO 3: ORGANIZACIÓN PARA LA PRODUCCION Y ENTREGA DE LOS PRODDUCTOS				
Sub Proceso Crítico 3.1: Organización para entregar productos				
	Criterios	Definición operacional nivel 2	Cumplimiento	Observaciones
12	3.1.1: PROMPERÚ cuenta con una estructura organizacional a nivel nacional e internacional que contribuye a fortalecer el proceso de gestión del conocimiento de oferta y demanda y el marketing relacional.	PROMPERÚ ha fortalecido la capacidad de gestión de sus seis oficinas Macroregionales y ha establecido niveles de articulación con las OCEX dependientes del MINCETUR para mejorar el proceso de gestión del conocimiento de oferta y demanda y el marketing relacional.	Criterio cumplido	PROMPERÚ ha fortalecido la capacidad de gestión de sus seis oficinas Macroregionales incrementando las plazas en el CAP. Asimismo, mediante un Convenio de Colaboración, ha establecido niveles de articulación con las OCEX dependientes del MINCETUR para la coejecución de actividades de promoción de exportaciones, entre otras.
13	3.1.2: PROMPERÚ cuenta con manuales de servicios y/o procedimientos de la Ruta Exportadora.	PROMPERÚ cuenta con manuales y/o procedimientos de los servicios más complejos de la Ruta Exportadora.	Criterio cumplido	PROMPERÚ cuenta con manuales, instructivos o procedimientos de los servicios complejos de la Ruta Exportadora como son las Ferias Internacionales, las Guías de Mercado y la Orientación y Asesoría en Mercados, entre otros.
Sub Proceso Crítico 3.2: Articulación, Coordinación y Colaboración				
14	3.2.1: PROMPERÚ ha incorporado nuevas instituciones públicas y privadas que brindan servicios de la Ruta Exportadora.	PROMPERÚ, previa selección basada en criterios objetivos, ha establecido acuerdos con instituciones públicas y privadas para que brinden servicios de la Ruta Exportadora.	Criterio no cumplido	PROMPERÚ no sustenta la realización de una selección de instituciones públicas y privadas basada en criterios objetivos y sólo ha presentado un Convenio con una institución para que brinde servicios de la Ruta Exportadora.
15	3.2.2: PROMPERÚ ha establecido acuerdos, convenios u otros mecanismos con instituciones públicas y privadas que permiten la identificación y selección de nuevos clientes para incorporar en la Ruta Exportadora.	PROMPERÚ, previa selección basada en criterios objetivos, ha establecido acuerdos con instituciones públicas y privadas para la identificación y selección de nuevos clientes para incorporar en la Ruta Exportadora.	Criterio no cumplido	PROMPERÚ no sustenta la realización de una selección de instituciones públicas y privadas basada en criterios objetivos y sólo ha presentado un Convenio con una institución para la identificación y selección de nuevos clientes para incorporar en la Ruta Exportadora.

PROCESO 4: SUPERVISIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN				
Sub Proceso Crítico 4.1: Captura, Organización y Almacenamiento de dato:				
	Criterios	Definición operacional nivel 2	Cumplimiento	Observaciones
16	4.1.1: PROMPERÚ cuenta con un CRM para una mejor evaluación y seguimiento del desempeño de las empresas que reciben los servicios de la Ruta Exportadora.	PROMPERÚ ha iniciado la implementación de un sistema de administración de relaciones con los clientes (CRM) que incluye la evaluación y seguimiento del desempeño de las empresas que reciben los servicios de la Ruta Exportadora.	Criterio cumplido	PROMPERÚ, mediante la contratación de un servicio especializado, ha iniciado la implementación de un sistema de administración de relaciones con los clientes (CRM), que incluye la evaluación y seguimiento del desempeño de las empresas que reciben los servicios de la Ruta Exportadora.
17	4.1.2: PROMPERÚ cuenta con un sistema de planeamiento, presupuesto y control de gestión que permite monitorear los principales indicadores de desempeño de la entidad y del Programa Presupuestal tanto a nivel estratégico como operativo.	PROMPERÚ cuenta con un sistema informático de planeamiento, presupuesto y control de gestión que permite monitorear los principales indicadores de desempeño de la entidad y del Programa Presupuestal 0065 (nivel estratégico) y de ejecución presupuestal (nivel operativo).	Criterio no cumplido	PROMPERÚ cuenta con el sistema informático eXITO para el planeamiento, presupuesto y control de gestión con el cual se monitorea los principales indicadores de desempeño de la entidad, pero no se realiza el monitoreo de los indicadores del Programa Presupuestal 0065 a nivel estratégico y operativo.
Sub Proceso Crítico 4.2: Análisis de Datos				
18	4.2.1: PROMPERÚ cuenta con herramientas para analizar los principales indicadores del Programa Presupuestal bajo diferentes perspectivas.	PROMPERÚ cuenta con un módulo en el sistema de inteligencia de negocios (Business Intelligence, BI) que permite analizar bajo diferentes perspectivas los indicadores del Programa Presupuestal 0065.	Criterio no cumplido	PROMPERÚ cuenta con un módulo en el sistema de inteligencia de negocios (Business Intelligence, BI) que permite analizar sólo uno de los dos indicadores del Programa Presupuestal 0065.
19	4.2.2: PROMPERÚ cuenta con un sistema de información gerencial en línea que permite monitorear los principales indicadores de desempeño tanto a nivel estratégico como operativo.	PROMPERÚ cuenta con un sistema de información gerencial en línea que permite monitorear los principales indicadores de desempeño tanto a nivel estratégico como operativo.	Criterio cumplido	PROMPERÚ cuenta con el sistema informático eXITO de información gerencial en línea que permite monitorear los principales indicadores de desempeño tanto a nivel estratégico como operativo.
Sub Proceso Crítico 4.3: Uso, Diseminación y Transparencia de la información				
20	4.3.1: PROMPERÚ publica periódicamente en la página web institucional, de manera oportuna, simple y relevante la información generada por el sistema de información gerencial.	PROMPERÚ publica periódicamente en la página web institucional, de manera oportuna, simple y relevante la información generada por el sistema de información gerencial.	Criterio no cumplido	PROMPERÚ publica en el portal de Transparencia la información generada por el sistema de información gerencial que se reporta en las evaluaciones trimestrales del POI, sin embargo en la Evaluación del III Trimestre del POI 2014, no se ha incluido. Información de los indicadores desempeño del PP 0065 bajo su competencia.



## II. ANTECEDENTES

El Convenio de Apoyo Presupuestario al Programa Presupuestal 0065 "Aprovechamiento de las oportunidades comerciales brindadas por los principales socios comerciales del Perú", suscrito el 14 de junio de 2013 entre PROMPERÚ y el Ministerio de Economía y Finanzas, a través de la Dirección General de Presupuesto Público, establece que las transferencias de recursos a realizarse anualmente, por el tiempo que dure el mismo, se hará en función del cumplimiento de los compromisos de gestión (tramo fijo) y metas de los indicadores priorizados del Programa Presupuestal (tramo variable).

Los compromisos de gestión están relacionados a mejoras en los procesos de i) Programación Operativa, ii) Soporte Logístico para la Adquisición y Distribución de insumos, iii) Organización para la producción y entrega de los productos, y iv) Supervisión, Seguimiento y Evaluación. Las metas están referidas al incremento del Índice del Potencial Exportador (IPE) de las empresas del sector ecológico, al incremento de empresas del sector ecológico que se incorporan a la Ruta Exportadora y a la incorporación de medianas, pequeñas y microempresas exportadoras y con potencial exportador del sector no tradicional en la Ruta Exportadora.

La verificación del cumplimiento de los compromisos de gestión del nivel 0, realizada en agosto de 2013, dio como resultado que PROMPERÚ cumplió con los 20 criterios evaluados; consecuentemente, se transfirió el 100% del tramo fijo para el año 1 (3.25 millones de soles) de acuerdo a lo establecido en el Anexo II (Disposiciones Administrativas del Convenio) y en estricto cumplimiento de la normatividad. De manera similar, la verificación del cumplimiento de los compromisos de gestión del nivel 1 se realizó en el mes de marzo de 2014, emitiéndose el I Informe de Verificación del Cumplimiento de los Compromisos de Gestión, siendo el resultado que de un total de 20 criterios establecidos para el nivel 1, PROMPERÚ cumplió con 17; consecuentemente, se le transfirió el 60% del tramo fijo para el año 1 (S/. 975 000.00). En el II Informe de Verificación realizado en noviembre de 2014, PROMPERÚ logra cumplir con la totalidad de criterios, por lo que el MEF le transfirió el 40% restante, que equivale a S/. 650,000.00.

El presente informe da cuenta del cumplimiento de los Compromisos de Gestión de nivel 2, cuya verificación se ha realizado a partir de la información remitida por PROMPERÚ a la Dirección General de Presupuesto Público.

## III. VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN REMITIDA AL MEF

Mediante el Oficio N° 075-2015-PROMPERÚ/SG, de fecha 16 de febrero del presente año, la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo - PROMPERÚ, a través de la Secretaría General, remitió a la DGPP del MEF, dentro del plazo establecido, un CD conteniendo la documentación correspondiente al cumplimiento de Compromisos de Gestión Nivel 2 del Convenio de Apoyo Presupuestario al Programa Presupuestal "Aprovechamiento de las oportunidades comerciales brindadas por los principales socios comerciales del Perú".

En el Anexo N° 1 del presente Informe, se detallan los documentos remitidos al MEF en medio digital (1 CD).

## IV. VERIFICACIÓN DE LOS COMPROMISOS DE GESTIÓN

El Convenio de Apoyo Presupuestario al Programa Presupuestal "Aprovechamiento de las oportunidades comerciales brindadas por los principales socios comerciales del Perú", establece los compromisos de gestión a ser cumplidos durante el periodo que dure éste, en cuatro procesos críticos: i) Programación Operativa, ii) Soporte Logístico para la adquisición y distribución de los insumos, iii) Organización para la producción y entrega de los productos y iv) Supervisión, Seguimiento y Evaluación. Para el nivel 2 se han establecido definiciones operacionales para todos los criterios de los 4 procesos.

La verificación del cumplimiento de los criterios se realizó según los procedimientos establecidos en el Convenio de Apoyo Presupuestario. A continuación se presentan los resultados correspondientes a la definición operacional de nivel 2 (Año 3) de cada uno de los criterios.

## PROCESO 1: PROGRAMACIÓN OPERATIVA

PROMPERÚ cuenta con un modelo de planeamiento, presupuesto y programación con perspectiva de mercados, productos y regiones, que permite optimizar la elección y programación de actividades de promoción de exportaciones en base a la estrategia y su contribución al logro de las metas propuestas; así como mecanismos para el costeo de cada una de las actividades y productos.

**Sub Proceso Crítico 1.1: Elaboración del Plan de Producción para cumplir las metas de cobertura de los Productos del Programa Presupuestal.**

PROMPERÚ cuenta con un modelo eficiente que alinea la estrategia de promoción con el plan operativo bajo la perspectiva de sectores, mercados y regiones lo cual permitirá tener una mejor identificación de los clientes y -por lo tanto- de las actividades a realizar.

**Criterio 1.1.1:** PROMPERÚ cuenta con un sistema de administración de relaciones con los clientes (CRM<sup>2</sup>, por sus siglas en inglés) con información actualizada y convenientemente organizada de sus clientes que contribuye a una mejor programación operativa.

**Definición operacional del Nivel 2:** PROMPERÚ ha iniciado la implementación de un sistema de administración de relaciones con los clientes (CRM, por sus siglas en inglés) que incluye la información actualizada y convenientemente organizada de sus clientes que contribuye a una mejor programación operativa.

Para la verificación de este criterio, PROMPERÚ ha presentado los siguientes documentos:

1. Informe Técnico del 11 de febrero del 2015 emitido por el Coordinador del Departamento de Información y Negocios Electrónicos dando cuenta del proceso de implementación del sistema de administración de relaciones con los clientes (CRM).
2. Términos de referencia para el servicio de implementación del CRM.
3. Copia del Contrato N° 021-2014-PROMPERÚ-CE suscrito con el Consorcio IECISA para el servicio de implementación del software, soporte y puesta en marcha de una solución integrada de manejo de la relación con el cliente (CRM).

Teniendo en consideración que la definición operacional del compromiso de gestión del criterio 1.1.1 establece que el sistema CRM debe incluir información actualizada y convenientemente organizada de sus clientes para una mejor programación operativa, este es el principal aspecto a verificar, además del inicio de la implementación del sistema.

En el Informe Técnico reseñado como documento 1, se da cuenta que el objetivo del CRM es mejorar la interacción con los clientes de PROMPERÚ generar mejores canales de atención, desarrollar cartera y gestionar campañas de marketing y comunicación, condiciones que deberán estar alineadas al Plan Estratégico Institucional, el cual busca construir entre otras cosas, una memoria corporativa y preservar el conocimiento institucional. Para tal efecto, se ha contratado los servicios de la empresa IECESA para el modelamiento, diseño, implementación, dirección y puesta en producción de una solución tecnológica integrada de CRM, que debe implementarse en 12 meses, encontrándose en el tercer mes de ejecución en el momento de elaborarse el citado Informe (febrero de 2015). Se indica que las necesidades funcionales de PROMPERÚ son:

<sup>2</sup>Customer Relationship Management es un modelo de gestión basado en la orientación al cliente.

- A nivel cliente y programación operativa, migrar gran parte de la información del Directorio Único de Exportadores.
- Que la plataforma pueda comunicarse con diferentes plataformas que administra el sistema de planeamiento, presupuesto y programación, entre ellos la plataforma eXITO.
- Cargar toda la información referente a los servicios prestados en la Ruta Exportadora, incorporando la estructura de costos de los mismos, así como el tarifario.
- La evaluación y seguimiento del desempeño de las empresas que reciben los servicios de la Ruta Exportadora.

En el Informe también se menciona las principales características tecnológicas del sistema CRM y el cronograma de la implementación.

En los Términos de Referencia para la contratación el servicio de implementación del software, soporte y puesta en marcha de una solución integrada de manejo de la relación con el cliente (CRM – Customer Relationship Management) para PROMPERÚ, se constata que esta aplicación deberá proporcionar cobertura y soporte a las necesidades de gestión de los servicios de atención que el personal de PROMPERÚ lleve a cabo. Los productos que se establecen en los TdR son los siguientes:

1. Compra de licencias.
2. Plan de Trabajo.
3. Documento de modelamiento y estrategia de CRM.
4. Documento de requerimientos funcionales.
5. Configuración, parametrización y desarrollo.
6. Entrenamiento.
7. Gestión del cambio organizacional.
8. Documento de las pruebas y gestión de la calidad.
9. Documentos de la Transición de la solución del CRM a PROMPERÚ e Informe.

Mediante el contrato suscrito entre PROMPERÚ y el Consorcio IECISA -integrado por la empresa Informática El Corte Inglés Perú S.A. y la empresa española Informática El Corte Inglés S.A.- se constata que se suscribió el 22 de octubre de 2014, siendo el plazo para la realización del servicio de 360 días, ascendiendo el pago total a US\$ 1.599.000.00.

### **Conclusión:**

PROMPERÚ ha efectuado en octubre de 2014 la contratación del servicio que tendrá una duración de 360 días para la implementación de un sistema de administración de relaciones con los clientes (CRM), que permitirá mejorar la atención a los clientes así como la actualización y organización de la información de éstos para una mejor programación operativa, **por lo tanto cumple con el criterio establecido para el nivel 2.**

**Criterio 1.1.2:** PROMPERÚ cuenta con un sistema de planeamiento, presupuesto y programación articulado con el CRM.

**Definición operacional del Nivel 2:** PROMPERÚ ha considerado la articulación del CRM con el sistema de planeamiento, presupuesto y programación.

PROMPERÚ ha presentado para este criterio los siguientes medios de verificación:

1. Informe Técnico del 11 de febrero del 2015 emitido por el Coordinador del Departamento de Información y Negocios Electrónicos dando cuenta del proceso de implementación del sistema de administración de relaciones con los clientes (CRM).
2. Copia del Contrato N° 021-2014-PROMPERÚ-CE suscrito con el Consorcio IECISA para la implementación del software, soporte y puesta en marcha de una solución integrada de manejo de la relación con el cliente (CRM).
3. Términos de referencia para el diseño e implementación del CRM.

En el Informe Técnico antes citado, se constata que PROMPERÚ ha establecido entre sus necesidades funcionales para el diseño e implementación del CRM, que a nivel de integraciones pueda comunicarse con diferentes plataformas que administra el sistema de planeamiento, presupuesto y programación, entre ellos la plataforma eXITO. Para ello, entre las características técnicas se establece que la solución deberá disponer de múltiples formas de integración con el resto de aplicaciones existentes en la plataforma, y que la integración debería poder implementarse tanto punto a punto como a través de una pasarela de comunicación tipo *middleware*.

Esta característica del diseño del CRM está considerada en los Términos de Referencia donde se establece que la solución debería permitir una integración rápida y personalizada con cada una de las aplicaciones y bases de datos ya existentes en PROMPERÚ. Se puntualiza que debe realizar la interfase con:

- DUE: Repositorio de datos de empresas.
- E-APEX (eXITO): sistema de planeamiento y presupuesto en donde se formulan y programan actividades con sus respectivos clasificadores de gastos, formulación del presupuesto operativo inicial, transferencia de recursos, consultas y reportes generales. También incluye los módulos de caja chica y facturación.

#### **Conclusión:**

PROMPERÚ ha considerado en el diseño e implementación del sistema CRM la integración con otras aplicaciones y bases de datos ya existentes en la institución, entre ellas el sistema de planeamiento, presupuesto y programación eXITO, **por lo tanto cumple con el criterio establecido para el nivel 2.**

#### **Sub Proceso Crítico 1.2: Formulación del proyecto de Presupuesto anual y multianual para financiar los Productos del Programa Presupuestal.**

PROMPERÚ cuenta con un sistema de planeamiento, presupuesto y programación multianual para la entrega de los productos del Programa Presupuestal.

**Criterio 1.2.1:** Se cuenta con una estructura de costos de los servicios que presta PROMPERÚ a través de la Ruta Exportadora, incorporada al CRM.

**Definición operacional del Nivel 2:** PROMPERÚ cuenta con la estructura de costos de los servicios que presta a través de la Ruta Exportadora y el costo de éstos se ha incorporado en el diseño del CRM.

PROMPERÚ ha presentado para este criterio los siguientes medios de verificación:

1. 25 estructuras de costos que corresponden a 21 servicios de la Ruta Exportadora.
2. Informe Técnico del 11 de febrero del 2015 emitido por el Coordinador del Departamento de Información y Negocios Electrónicos dando cuenta del proceso de implementación del sistema de administración de relaciones con los clientes (CRM).
3. Copia del Contrato N° 021-2014-PROMPERÚ-CE suscrito con el Consorcio IECISA para la implementación del software, soporte y puesta en marcha de una solución integrada de manejo de la relación con el cliente (CRM).
4. Términos de referencia para el diseño e implementación del CRM.

En el Informe de Cumplimiento de los Compromisos de Gestión del nivel 2 presentado por PROMPERÚ, se da cuenta que de un total 24 títulos de servicios de la Ruta Exportadora, algunos comprenden varios servicios específicos, resultando en más de una estructura de costos para estos casos. De los 24 servicios, hay 3 que no se han costado porque se brindan a través de plataformas virtuales de capacitación y promoción on-line (servicios 02 y 22 de la siguiente relación) y, en el caso del primer servicio, porque consiste en asesoría que se brinda a través del personal de "planta" de PROMPERÚ, siendo por tanto costos hundidos de la operación regular.

Las estructuras de costo, presentados en formato Excel, corresponden a los siguientes servicios de la Ruta Exportadora:

N°	Servicio de la Ruta Exportadora	Servicio específico costado
1	Asesoría	
2	Aula Virtual	
3	Días del Exportador	Curso de Inducción de Comercio
4	Test del Exportador	Test del Exportador
5	Primer Paso para la Calidad	Primeros Pasos a la Calidad
6	Imagen Corporativa	Imagen Corporativa
7	Crea Tu Web	Crea tu Web
8	Test de Competitividad	Test de Competitividad
9,1	Planex	iPlan
9,2	Planex	Planex Avanzado
10,1	Programas de Calidad y Sostenibilidad	BPMM
10,2	Programas de Calidad y Sostenibilidad	Programa de Comercio Justo
10,3	Programas de Calidad y Sostenibilidad	Programa de Acceso al Mercado
11	Programas de Asistencia Logística y de Finanzas	Taller de Costos
12	Programa de Diseño	Programa de Diseño
13	Programa de Empaques	Programa de Empaques
14	Programa de Asociatividad	Programa de Asociatividad
15	Programa de Coaching	Programa de Coaching
16,1	Marketing Internacional y Negociaciones	Marketing Internacional
16,2	Marketing Internacional y Negociaciones	Técnicas de Expresión
17	Misiones Tecnológicas y Pasantías	Misiones Tecnológicas
18	Información Comercial Especializada	Información Comercial Especializada
19	Desarrollo de Marcas	Programa de Desarrollo de Marca
20	Pruebas de Venta	Pruebas de Venta
21	Ferias Internacionales	Ferias Internacionales
22	Perú Trade Now	
23	Misiones Comerciales	Misiones Comerciales
24	Tiendas Multimarcas	Tiendas Multimarcas

El archivo en Excel de cada servicio costado comprende las siguientes hojas:

- Presupuesto del Servicio en la Ruta Exportadora**, que contiene información básica del servicio (denominación, modalidad y unidad u órgano que presta el servicio) y el presupuesto desagregado del servicio identificando los elementos del costo, el presupuesto por rubro y el presupuesto total.
- Desglose de los costos**, en el que se estima a detalle los bienes y servicios requeridos. La matriz de costos tiene la siguiente estructura:

Código	Costo	Unidad de Estimación	Costo Unitario Estimado (S/.)	Cantidad Utilizada	Costo Total (S/.)
--------	-------	----------------------	-------------------------------	--------------------	-------------------

- Parámetros**, en esta hoja se establecen los criterios para el cálculo de los costos en relación al costo de personal, delegación esperada (número de participantes para los que se ha diseñado el servicio), tiempo laboral en minutos y tiempo de depreciación en minutos.

Se aprecia por la información presentada por PROMPERÚ, que se ha incrementado el número de servicios de la Ruta Exportadora costados ya que para el nivel 1 se presentó la estructura de costos de 5 servicios.

En relación al compromiso de incorporar el costeo de los servicios de la Ruta Exportadora en el sistema CMR, en el Informe Técnico remitido como medio de verificación, se constata que PROMPERÚ ha establecido entre sus necesidades funcionales para el diseño e implementación del CRM, que se debe cargar toda la información referente a los servicios prestados a través de la Ruta Exportadora, incorporando la estructura de costos de los mismos, así como el tarifario (Carta de Servicios) de aquellos que se brinde con costo para el beneficiario. En razón de ello, en los Términos de Referencia para el diseño e implementación del CRM se establece que este sistema debe consultar en forma detallada información del portafolio de PROMPERÚ, entre ella el registro y mantenimiento de precios de los servicios. Asimismo, debe mostrar las diferentes campañas activas que tiene PROMPERÚ, identificando entre otros datos los costos/precios, de ser el caso de acuerdo al TUPA y/o Carta de Servicios vigente en PROMPERÚ.

### **Conclusión:**

PROMPERÚ cuenta con la estructura de costos de los servicios que comprende la Ruta Exportadora y en el diseño del CRM se considera la incorporación de la estructura de los costos y de los precios de los servicios, **por lo tanto cumple con el criterio establecido para el nivel 2.**

### **Sub Proceso Crítico 1.3: Capacidad Disponible para proveer los Productos del Programa Presupuestal**

PROMPERÚ dispone de los recursos humanos, físicos y tecnológicos suficientes para proveer los productos del Programa Presupuestal.

**Criterio 1.3.1** Se cuenta con un registro de proveedores especializados para brindar los servicios de asistencia técnica y capacitación de la Ruta Exportadora.

**Definición operacional del Nivel 2:** PROMPERÚ cuenta con un registro de proveedores especializados en asistencia técnica y capacitación de la Ruta Exportadora, que incluye el registro histórico de las prestaciones de sus servicios a PROMPERÚ.

El medio de verificación presentado por PROMPERÚ para este criterio es un archivo con la base de datos de proveedores, actualizado a diciembre de 2014. Esto se constata comparando con similar base de datos presentada por PROMPERÚ para el II Informe de verificación de los Compromisos de Gestión del nivel 1, que contenía el registro de 77 proveedores de los años 2012 y 2013, en tanto la base de datos presentada para el nivel 2 contiene el registro adicional de proveedores del 2014, totalizando 241 proveedores en los tres años, tanto personas naturales como empresas, universidades, gremios empresariales y otros. Las variables del registro son las siguientes:

- Nombre del Proveedor
- Región
- Año en el que se prestó el servicio
- Numero de prestaciones
- Persona de Contacto
- Dirección
- Teléfono
- Correo Electrónico

Los servicios tipo registrados son los siguientes:

- Imagen corporativa
- Planex
- Imagen corporativa
- Curso de Inducción DE Comercio Exterior - CICE

- Marketing Internacional y Negociaciones
- Procesos productivos Agro
- Página web
- Presentación y Comunicación Eficaz
- Proceso productivos Artesanías
- Programa de Asociatividad
- Programa de Coaching
- Programa de Diseño
- Programa de Empaques
- Programa 5'S y BPMM Capacitación
- Programa 5'S y BPMM Asesoría
- Programa 5'S y BPMM Seguimiento
- Comunicación eficaz
- Test Exportador
- Mapa de competitividad
- Iplan
- Taller de negociaciones.

### Conclusión:

PROMPERÚ cuenta con un registro de los años 2012 a 2014 de 241 proveedores que brindan servicios de la Ruta Exportadora, **por lo tanto cumple con el criterio establecido para el nivel 2.**

**Criterio 1.3.2:** PROMPERÚ dispone del personal necesario contratado bajo su régimen laboral (D.L. N° 728 y D.L. N° 276) para brindar los servicios relacionados a los productos del Programa Presupuestal.

**Definición operacional del Nivel 2:** PROMPERÚ actualiza a diciembre del 2014 la base de datos nominada y autenticada del personal contratado bajo su régimen laboral (D.L. N° 728 y D.L. N° 276) para brindar los servicios relacionados a los productos del Programa Presupuestal. La base de datos está conciliada con el Aplicativo Informático para el Registro Centralizado de Planillas y de Datos de los Recursos Humanos del Sector Público- AIRHSP- del MEF.

Para la verificación de este criterio se ha revisado los siguientes archivos presentados en medio digital por PROMPERÚ:

1. Base de datos de la Planilla de PROMPERÚ (en Excel) del personal contratado bajo el régimen CAS de diciembre de 2014. El registro comprende 55 variables.
2. Relación de personas contratadas por PROMPERÚ, registradas en el Aplicativo Informático para el Registro Centralizado de Planillas y de Datos de los Recursos Humanos del Sector Público - AIRHSP del MEF, al 31 de diciembre de 2014.

Ambos documentos tienen un registro nominado y autenticados del personal contratado. En el primer documento se observa el registro de 336 personas contratadas bajo el régimen CAS que corresponden a toda la estructura orgánica de PROMPERÚ, tanto de los Órganos de la Alta Dirección, de Control, de Asesoramiento y de Apoyo, como los Órganos de Línea (Direcciones de Promoción de las Exportaciones, de Promoción del Turismo y de Comunicaciones e Imagen País), por lo tanto incluye el personal para brindar los servicios relacionados al producto del PP 0065 a cargo de PROMPERÚ<sup>3</sup>, sin embargo no se ha presentado la información identificando en la base de datos al personal relacionado al producto 3 del Programa Presupuestal 0065, que es propiamente el de la Dirección de Promoción de las Exportaciones.

En cuanto al registro en el AIRHSP, comprende 326 personas, por lo tanto no concilia con la planilla que tiene un registro de 336 personas. Al igual que el primer documento, comprende

<sup>3</sup> Producto 3: Empresas acceden a servicios para mejorar su potencial exportador.

todo el personal de PROMPERÚ y no se ha identificado al personal relacionado a la gestión del PP 0065.

**Conclusión:**

PROMPERÚ ha actualizado a diciembre del 2014 la base de datos nominada y autenticada del personal contratado bajo su régimen laboral, pero no está conciliada con el Aplicativo Informático para el Registro Centralizado de Planillas y de Datos de los Recursos Humanos del Sector Público- AIRHSP- del MEF. Asimismo, la información presentada no permite identificar el personal de la Dirección de Promoción de las Exportaciones relacionado al Programa Presupuestal 0065, **por lo tanto no cumple con el criterio establecido para el nivel 2.**

**Criterio 1.3.3:** PROMPERÚ cuenta con los sistemas de comunicación y tecnologías de información que permiten la gestión del conocimiento y el intercambio de información entre sectores, mercados y regiones.

**Definición operacional del Nivel 2:** PROMPERÚ cuenta con los sistemas de comunicación y tecnologías de información que permiten la gestión del conocimiento y el intercambio de información entre sectores, mercados y regiones.

Para el procedimiento de verificación, PROMPERÚ ha presentado el Informe N° 003-2015-PROMPERÚ/SGF-OTI, de fecha 11 de febrero del 2015 emitido por el Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información, dando cuenta sobre el estado de los Sistemas de Informática y Telecomunicaciones de la Entidad.

Asimismo, se ha accedido a diversas plataformas informáticas de PROMPERÚ para verificar la existencia y operatividad de éstas.

El referido Informe da cuenta del estado situacional al 31 de diciembre de 2014 de los servicios de interconexión entre las sedes, el sistema de comunicaciones IP y los sistemas de información que brindan apoyo y soporte a los procesos de negocios de PROMPERÚ. Se describe las características técnicas y se diagrama los servicios de interconexión entre las sedes, las Oficinas Regionales y las Oficinas Comerciales del Perú en el Exterior – OCEX. Se describe las características técnicas de la red de interconexión que está compuesta por una red privada virtual y por Internet.

También se informa sobre la interconexión utilizando telefonía IP, que es un sistema que permite integrar en una misma red las comunicaciones de voz y datos, permitiendo un mayor control de las llamadas y servicios relacionados, así como reducir los costos de telefonía ya que opera como una comunicación interna. Uno de los beneficios de éste sistema es la facilidad técnica de contar con el servicio en cualquier lugar, bastando solo el acceso a Internet.

Cabe señalar que PROMPERÚ mantiene a las OCEX interconectadas a sus sistemas aunque de acuerdo a la Ley N° 30114 – Ley de Presupuesto del sector Público para el año fiscal 2014, del 30 de noviembre del 2013, pasaron de PROMPERÚ a ser dependencias del MINCETUR.

En relación a los sistemas informáticos, se presenta la lista de aquellos que brindan soporte a los procesos de negocios, describiendo cada uno de los aplicativos, que son los siguientes:

- ERP – PROMPERÚ Oracle eBusiness Suite R12
- Sistema de planeamiento y presupuesto eXITO
- BI – Sistema de Inteligencia de Negocios
- Sistema de Contratos y Convenios
- Intranet
- Directorio Único de Empresas
- Banco de Imágenes
- Asistencia, Atención e información turística
- Mailing List
- Sistema de Trámite Documentario

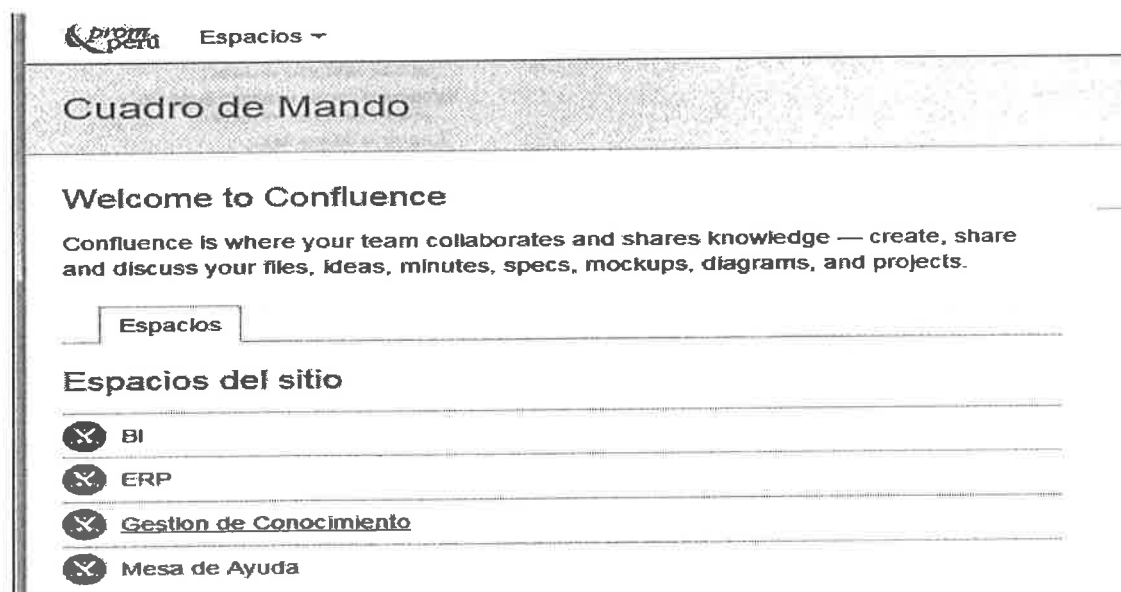


- Sistema de Asistencia de personal
- e-SAFE / Rueda de Negocios
- Sistema CENDOC – Miércoles del Exportador
- Confluence
- Sistema de Evaluación 360
- PERU-TRAVEL
- YTUQUEPLANES
- PERÚ.INFO
- SIICEX

De estos aplicativos, aquellos que permiten la gestión del conocimiento y el intercambio de información entre sectores, mercados y regiones en el área de exportaciones son:

- Confluence, repositorio de documentos y manuales de sistemas, de interés común a los usuarios de PROMPERÚ.
- Sistema Integrado de Información de Comercio Exterior – SIICEX, Portal con información sobre comercio exterior para los exportadores.

A continuación, se presentan imágenes del Sistema Confluence para la Gestión del Conocimiento:



Estimado usuario, Bienvenido

En esta página podrá encontrar manuales que le permitirán ejecutar una tarea específica o solucionar problemas frecuentes.

Q Buscar

#### Problemas Frecuentes

- Cómo cambiar tu contraseña
- Cómo crear una SBS
- Cómo crear una RDA

- Cómo generar un Acta de Conformidad de una OS
- Cómo generar un Acta de Conformidad de una OC
- Cómo devolver un Acta de Conformidad
- No se puede imprimir un Acta de Conformidad

#### Búsqueda por tema

A-B	C-H	I-O	P-R	S-Z
acta	cambio	imprimir	po	salida
actividad	cap	informe	pplo	sbs
almacén	compra	inv	proceso	seguimiento
anticipo	conformidad	inventario	proveedor	selección
apex	contraseña	met	rda	servicio
artículos	crear	nea	rendición	stock
alcp	gastos	oc	reporte	subinventario
blncard	gi	orden	requisición	tipo
	guia	os	rthh	viático
	hr			vico

#### Manuales actualizados recientemente

- ❏ No se puede imprimir un informe de gastos actualizado oct 29, 2014 - ver cambios
- ❏ Cómo solucionar el problema de la Orden que excede en 10% a la SBS creado oct 02, 2014
- ❏ Cómo consultar Solicitudes por Centro de Costo actualizado sep 22, 2014 - ver cambios
- ❏ Reporte de Viáticos - MEF creado ago 11, 2014
- ❏ No se visualiza una RDA en la bandeja de Almacén actualizado ago 05, 2014 - ver cambios
- ❏ Cómo actualizar el Tipo de Cambio creado mar 06, 2014
- ❏ No se puede generar un Acta de Conformidad actualizado mar 05, 2014 - ver cambios
- ❏ Reporte de Proceso de Selección de una SBS actualizado mar 05, 2014 - ver cambios
- ❏ Reporte de Guías de Salida actualizado mar 05, 2014 - ver cambios
- ❏ Reporte de Ejecución de SBS - Orden actualizado mar 05, 2014 - ver cambios

Imagen del Portal SIICEX que contiene información de sectores, mercados y regiones

# SIICEX

Sistema Integrado de Información de Comercio Exterior

¿Qué es el SIICEX? Preguntas Frecuentes Glosario Herramientas de Análisis Buscar Partida

## EXPORTANDO.PE

LIMA, 2014

Nº 12

### LA OPORTUNIDAD DE LOS ALIMENTOS PERUANOS EN EL MUNDO ES AHORA

31 de marzo del 2015

Inteligencia de Mercados

Informes de las exportaciones peruanas por sectores

9-1

#### PRODUCTO / MERCADO

Búsqueda de producto

Lista Guías de Búsqueda Avanzada

Búsqueda por mercado

Algeria

Buscar

#### FACILITACIÓN DE EXPORTACIONES

- ❏ Documentos para Exportar
- ❏ Logística de Exportación
- ❏ Beneficios Arancelarios y Tributarios
- ❏ Herramientas Financieras
- ❏ Simulador Financiero - Nuevo
- ❏ Rules Marítimas - Nuevo

#### CAPACITACIONES

- ❏ Capacitaciones Organizadas por PROMPERU
- ❏ Miércoles del Exportador
- ❏ Talleres Especializados ADOC-PERU
- ❏ Programa Exporta Perú - PLANEX
- ❏ Aprendizaje a Exportar
- ❏ Guía Interactiva
- ❏ Flujos Exportador
- ❏ Guía para Exportar
- ❏ Información de Mercados
- ❏ PROMO EJE EXPORTADOR 2012
- ❏ FROMO 2011 | 2010 | 2009 | 2008 | 2007

#### ESTUDIOS Y PERFILES DE MERCADO

Ingrese el nombre del Estudio a buscar:

Búsqueda Avanzada

Síguenos en:

f t y

**Conclusión:**

PROMPERÚ cuenta con los sistemas de comunicación que permiten la interconexión de sus sedes en Lima, sus Oficinas Regionales y las Oficinas Comerciales en el Exterior –OCEX-. Asimismo, cuenta con aplicativos que permiten la gestión del conocimiento y el intercambio de información entre sectores, mercados y regiones, **por lo tanto cumple con el criterio establecido para el nivel 2.**

**Criterio 1.3.4:** PROMPERÚ cuenta con un local institucional y oficinas desconcentradas que facilitan la comunicación y coordinación para cumplir los objetivos del Programa Presupuestal.

**Definición operacional del Nivel 2:** PROMPERÚ ha iniciado la formulación del estudio de factibilidad y tiene contratado la elaboración del expediente técnico para la construcción de su local institucional. PROMPERÚ visibiliza en su portal web el directorio de sus seis oficinas Macroregionales.

A fin de verificar el cumplimiento del compromiso de gestión del nivel 2 con relación al local institucional, PROMPERÚ ha presentado como medio de verificación los Términos de Referencia para llevar a cabo el estudio de pre inversión a nivel de factibilidad y la elaboración del Expediente Técnico de obra para la construcción de un único local en Lima.

Para verificar la difusión del directorio de las Oficinas Macroregionales de PROMPERÚ en su portal web, se ha ingresado a [www.promperu.gob.pe](http://www.promperu.gob.pe)

Los Términos de Referencia, formulados en febrero del 2015, son para la elaboración del Estudio de Pre inversión a nivel de Factibilidad y el Expediente Técnico del Proyecto de Inversión Pública "Mejoramiento de la Gestión de Recursos de PROMPERÚ para la prestación de sus servicios en el distrito de San Isidro, Provincia de Lima, Departamento de Lima", sin embargo aún no se ha realizado la convocatoria para la correspondiente contratación, razón por la que no se ha iniciado la formulación del estudio de factibilidad ni se tiene contratado el servicio para la elaboración del expediente técnico.

En relación al directorio de las Oficinas Macroregionales de PROMPERÚ, se puede visualizar en su página web el acceso a la información de las Oficinas desconcentradas en Regiones, tanto de Exportaciones como de Turismo, así como de las OCEX de MINCETUR, según se observa en la siguiente imagen:

The screenshot shows the website <http://www.promperu.gob.pe/>. The main banner is titled "EXPORTANDO.PE" with the subtitle "LIMA, 2014" and "Nº 12". The banner text reads: "LA OPORTUNIDAD DE LOS ALIMENTOS PERUANOS EN EL MUNDO ES AHORA". Below this, there are three statistics: "42 MERCADOS EXTRANJEROS RECIBEN ENVÍOS DE ESPÁRAGO FRESCO", "74 MILLONES DE DÓLARES EN EXPORTACIONES DE ALIMENTOS MARINOS HACIA EL SURESTE ASIÁTICO (2012)", and "512 MILLONES DE DÓLARES EN EXPORTACIONES PERUANAS DE CONSERVAS DE MORTALIZAS Y FRUTAS (2012)". The navigation menu includes: Institucional, Exportaciones, Turismo, Imagen país, and a dropdown menu for "Oficinas Desconcentradas" which includes "Comerciales (OCEX/MINCETUR)", "Exportaciones", and "Turismo".

Al ingresar en la opción "Exportaciones", se accede a la opción "Centros de Atención" en el portal del SIICEX, en el que para visualizar el Directorio se debe hacer la búsqueda departamento por departamento. El Directorio está compuesto por las siguientes oficinas:

1. Oficina Macroregional Oriente con sede en Iquitos: Loreto, San Martín, Ucayali y Amazonas.
2. Oficina Macroregional Centrosur con sede en Cusco: Cusco, Puno, Madre de Dios y Apurímac.
3. Oficina Macroregional Sur con sede en Arequipa: Arequipa, Moquegua y Tacna.
4. Oficina Macroregional Centro con sede en Huancayo: Junín, Ayacucho, Huánuco, Huancavelica y Pasco.
5. Oficina Macroregional Noroeste con sede en Chiclayo: Lambayeque, La Libertad y Cajamarca.
6. Oficina Macroregional Norte con sede en Piura: Piura y Tumbes.
7. Oficina en Ica para el mismo departamento.
8. Oficina de Lima: Ancash, Callao, Lima.

The screenshot shows the SIICEX (Sistema Integrado de Información de Comercio Exterior) website. The main header includes the SIICEX logo and navigation links like '¿Qué es el SIICEX?', 'Preguntas Frecuentes', 'Glosario', 'Herramientas de Análisis', and 'Buscar Partida'. Below the header, there's a section for 'Centros de Atención' (Centers of Attention) with a search bar and a dropdown menu. The 'AMAZONAS' region is selected, and the 'Centros de Atención' link is highlighted. The page displays the date '31 de marzo del 2015' and a sidebar with various navigation options like 'Ruta exportadora', 'Test Exportador', 'Región', 'Sectores Productivos', 'Calidad', 'Regulaciones', 'Acuerdos Comerciales', 'Estadísticas', 'Exporta Fácil', 'Directorios', 'Enlaces de Interés', 'Calendario de Actividades', and 'Comuníquese'. The main content area shows the 'SEDES' (Offices) for the Amazonas region, listing the 'Región Oriente - Loreto, San Martín, Ucayali y Amazonas' with contact information for the 'Dirección Av. Yavarí N° 363, Oficina 45 - Iquitos'. A table lists the staff members and their contact details.

Nombre	Cargo	Correo Electrónico
Martín Pinedo Manzur	Coordinador	mpinedo@promperu.gob.pe
José Antonio Orbe Dávila	Promotor	jorbe@promperu.gob.pe
Carmen Vela Panduro	Analista	cvela@promperu.gob.pe

### Conclusión:

PROMPERÚ publica en su portal web y en el SIICEX el directorio de sus seis oficinas Macroregionales, sin embargo no ha iniciado la formulación del estudio de factibilidad ni tiene contratada la elaboración del expediente técnico para la construcción de su local institucional, por lo tanto no cumple con el criterio establecido para el nivel 2.

### PROCESO 2: SOPORTE LOGÍSTICO PARA LA ADQUISICIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LOS INSUMOS

PROMPERÚ cuenta con un sistema de adquisición, almacenamiento, distribución y uso eficiente de bienes y servicios adquiridos, el cual es flexible y eficiente para cumplir con los objetivos del Programa Presupuestal.

**Sub Proceso Crítico 2.1: Adquisición**

PROMPERÚ establece los lineamientos para garantizar la provisión de bienes y servicios de manera oportuna y ejecutar las adquisiciones según lo planificado.

**Criterio 2.1.1:** El Plan Anual de Contrataciones (PAC) se encuentra vinculado al Plan Operativo Institucional (POI) y a la programación de los productos del PP y sus requerimientos.

**Definición operacional del Nivel 2:** PROMPERÚ ha elaborado el PAC 2015 en base a la información generada por el sistema de planeamiento y presupuesto durante el proceso de formulación del POI 2015.

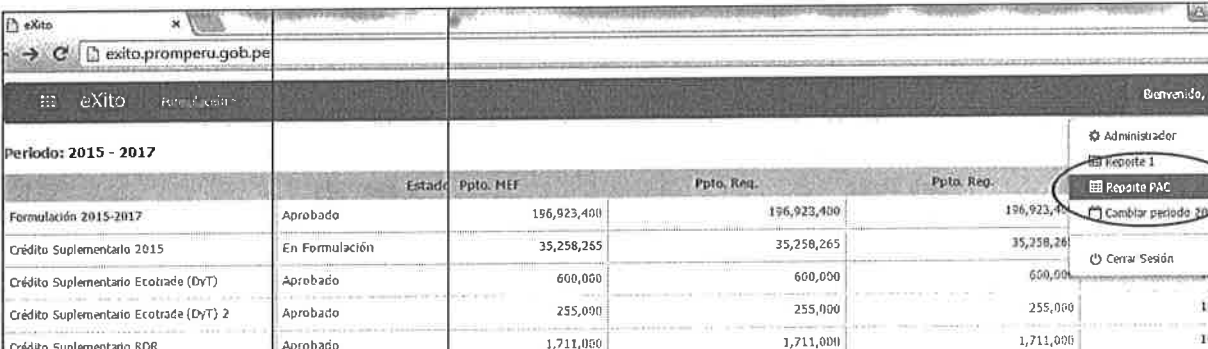
Para el procedimiento de verificación, PROMPERÚ ha presentado los siguientes documentos:

1. Manual del Usuario del Sistema eXITO.
2. Reporte del Cuadro de Necesidades 2015 a nivel mensual por actividad, emitido por el Sistema eXITO.
3. Resolución Jefatural N° 004-2015-PROMPERÚ/SG-OGA de aprobación del Plan Anual de Contrataciones - PAC.

Asimismo, de manera complementaria durante el proceso de verificación, se ha ingresado al sistema informático de planeamiento y presupuesto denominado eXITO en un equipo de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto de PROMPERÚ.

Para el Informe de Verificación de los Compromisos de Gestión del nivel 1, se constató que en el sistema eXITO se generan insumos para la elaboración del Plan Anual de Contrataciones durante el proceso de formulación del Plan Operativo, según el procedimiento que se indica en el Manual del Usuario, procedimiento que se visualizó al ingresar al sistema y que consiste en que una vez que cada área usuaria registra todos los datos de una actividad, procede a registrar los gastos de la misma. Para ello, el usuario del sistema busca un ítem y registra el monto del ítem elegido y el mes en que se generará la Orden de Servicio / Orden de Compra. El sistema permite visualizar el saldo que queda a medida que se va distribuyendo el presupuesto. La información generada con este procedimiento, permite obtener reportes del Cuadro de Necesidades a nivel mensual por actividad, que es el insumo para la formulación del PAC.

En la siguiente imagen, que corresponde al presupuesto del año 2015 que se puede visualizar en el sistema eXITO, se observa que existe la opción para generar Reportes PAC.



Periodo: 2015 - 2017	Estado	Ppto. MEF	Ppto. Req.	Ppto. Reg.
Formulación 2015-2017	Aprobado	196,923,400	196,923,400	196,923,400
Crédito Suplementario 2015	En Formulación	35,258,265	35,258,265	35,258,265
Crédito Suplementario Ecotrade (DyT)	Aprobado	600,000	600,000	600,000
Crédito Suplementario Ecotrade (DyT) 2	Aprobado	255,000	255,000	255,000
Crédito Suplementario RDR	Aprobado	1,711,000	1,711,000	1,711,000

El reporte presentado por PROMPERÚ, corresponde a una tabla dinámica de Excel, cuya base de datos contiene 35 variables, que son las siguientes:

1. Id Actividad	19. N° Procesos
2. Tipo (B/S)	20. PIA
3. Tipo de Contratación	21. Valor PAC
4. Id Clasif.	22. Fecha inicio PAC
5. Clasificador	23. Mes PAC
6. Descripción Clasificador	24. Enero
7. Tipo de Proceso	25. Febrero
8. Exoneración	26. Marzo
9. Nombre de la actividad	27. Abril
10. Prioridad	28. Mayo
11. Fecha realización inicio	29. Junio
12. Dirección	30. Julio
13. Subdirección	31. Agosto
14. Departamento	32. Septiembre
15. Tipo de Actividad	33. Octubre
16. Mercado	34. Noviembre
17. Meta SIAF	35. Diciembre
18. Fuente Fto.	

La base de datos comprende el registro de un total de 3,342 procesos del año 2015, que incluye también a los de menos de 3 UIT (que no se incorporan en el PAC). Al aplicar las variables Tipo de actividad y valor PAC, el resultado es el siguiente:

<b>Alianzas Estratégicas</b>	<b>9,267,542</b>
<b>Apoyo a Terceros</b>	<b>1,565,237</b>
<b>Asistencia Técnica</b>	<b>5,411,103</b>
<b>Capacitación</b>	<b>3,347,700</b>
<b>Door to Door</b>	<b>550,790</b>
<b>Estudio</b>	<b>5,666,400</b>
<b>ExpoPerú</b>	<b>2,500,000</b>
<b>Fam Trip</b>	<b>2,626,027</b>
<b>Feria Gastronómica</b>	<b>2,040,000</b>
<b>Feria Internacional</b>	<b>21,647,681</b>
<b>Feria Nacional</b>	<b>80,000</b>
<b>Ferias - Apoyo</b>	<b>100,000</b>
<b>Identificación de Empresas</b>	<b>730,000</b>
<b>Información Comercial</b>	<b>3,468,600</b>
<b>Material Promocional</b>	<b>2,841,042</b>
<b>Misión Comercial</b>	<b>5,745,400</b>
<b>Misión de Compradores</b>	<b>1,675,000</b>
<b>Otras Actividades</b>	<b>32,044,427</b>
<b>Personal</b>	<b>31,480,800</b>
<b>Plataforma de Atención</b>	<b>50,000</b>
<b>Press Tour</b>	<b>4,496,921</b>
<b>Promex</b>	<b>343,000</b>
<b>Prospección</b>	<b>216,000</b>
<b>Proyecto Institucional</b>	<b>2,500,000</b>
<b>Prueba de Venta</b>	<b>50,000</b>
<b>Publicidad</b>	<b>49,459,432</b>
<b>Representante en Destino</b>	<b>6,249,000</b>
<b>Seminario</b>	<b>475,000</b>
<b>Soporte Administrativo</b>	<b>13,149,200</b>
<b>Workshop/ Roadshow</b>	<b>3,167,211</b>
<b>Total general</b>	<b>212,943,513</b>

La Resolución Jefatural de PROMPERÚ, mediante la cual se aprueba el PAC 2015, anexa una relación de 1,130 procesos de contrataciones para el año 2015, que se ha formulado tomando como insumo la información generada por el sistema eXITO.

### Conclusión:

PROMPERÚ ha elaborado el PAC 2015 en base a la información generada durante el proceso de formulación del POI 2015 usando el sistema informático de planeamiento y presupuesto denominado eXITO, **por lo tanto cumple con el criterio establecido para el nivel 2.**

**Criterio 2.1.2:** PROMPERÚ ha mejorado la eficiencia en los procesos de contrataciones y adquisiciones, contando para ello con los recursos suficientes, incluyendo el personal necesario.

**Definición operacional del Nivel 2:** PROMPERÚ cuenta con un sistema que permite el seguimiento en línea por parte de los operadores y áreas usuarias, de los procesos de contrataciones y adquisiciones. El área de logística cuenta con el personal establecido en el CAP para la gestión eficiente de los procesos de contrataciones y adquisiciones.

Para el procedimiento de verificación, PROMPERÚ ha presentado los siguientes documentos:

1. Informe N° 003-2015-PROMPERÚ/SG-OPP emitido por la Jefe de la Unidad de Racionalización, dirigido al Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, de fecha 12 de febrero de 2015, sobre el seguimiento del proceso de contrataciones y adquisiciones en el Sistema de Planificación de Recursos Empresariales – ERP.
2. Resolución Suprema N° 014-2013-MINCETUR mediante la cual se aprobó el CAP de PROMPERÚ, publicado en El Peruano el 24 de diciembre de 2013.
3. CAP vigente de PROMPERÚ donde se identifican los cargos existentes para personal de la UAAD.
4. Listado del personal contratado para la Unidad de Asuntos Administrativos de la OGA.

Asimismo, para constatar la operatividad, se ha ingresado al Sistema de Planificación de Recursos Empresariales – ERP- en un equipo de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto de PROMPERÚ.

En el documento 1 antes reseñado, la Jefe de la Unidad de Racionalización informa que PROMPERÚ cuenta con un Sistema de Planificación de Recursos Empresariales – ERP (Enterprise Resource Planning por sus siglas en inglés) para la gestión del proceso de contrataciones de bienes y servicios, y del almacén; así como para la gestión financiera, siendo este sistema de uso obligatorio para todos los órganos y unidades orgánicas y funcionales de la institución.

Asimismo, se indica que el ERP sistematiza el proceso de contrataciones de bienes y servicios, se detalla el flujo del proceso y se presentan las pantallas correspondientes. Las principales características del sistema son las siguientes:

- Cada usuario, de acuerdo a los derechos de acceso otorgados, puede visualizar en línea el proceso de contratación, desde la emisión de la solicitud y revisión de los términos de referencia, hasta otorgar el valor referencial y la aprobación de la certificación de crédito presupuestario.
- Una vez que se cuenta con la certificación, la Unidad de Asuntos Administrativos procede con la contratación, la cual se visualiza una vez que el bien o servicio cuente con Orden de Compra o de Servicio, respectivamente.
- La Orden de Compra o de Servicio que se visualiza en el ERP recoge los datos más importantes sobre el proceso. También facilita el seguimiento de la Orden porque el ERP incluye una funcionalidad que permite visualizar los entregables y pagos realizados.

De la verificación *in situ* del sistema, se han obtenido las siguientes pantallas:

a) Interfaz para solicitar un bien o servicio.

b) Flujo de aprobaciones para cada tipo proceso y usuario.

c) Flujo de la solicitud de bien o servicio ya ejecutada

ID	Tipo de Aprobación	Nombre del Aprobador	Fecha de Aprobación	Acción
1	SOLICITUD DE BIEN O SERVICIO	JOHAN HUANA, EDUARDO MARTIN	10/11/2015 11:00:00	Disponible
2	SOLICITUD DE BIEN O SERVICIO	JOHAN HUANA, EDUARDO MARTIN	10/11/2015 11:00:00	Disponible
3	SOLICITUD DE BIEN O SERVICIO	JOHAN HUANA, EDUARDO MARTIN	10/11/2015 11:00:00	Disponible
4	SOLICITUD DE BIEN O SERVICIO	JOHAN HUANA, EDUARDO MARTIN	10/11/2015 11:00:00	Disponible
5	SOLICITUD DE BIEN O SERVICIO	JOHAN HUANA, EDUARDO MARTIN	10/11/2015 11:00:00	Disponible
6	SOLICITUD DE BIEN O SERVICIO	JOHAN HUANA, EDUARDO MARTIN	10/11/2015 11:00:00	Disponible
7	SOLICITUD DE BIEN O SERVICIO	JOHAN HUANA, EDUARDO MARTIN	10/11/2015 11:00:00	Disponible
8	SOLICITUD DE BIEN O SERVICIO	JOHAN HUANA, EDUARDO MARTIN	10/11/2015 11:00:00	Disponible
9	SOLICITUD DE BIEN O SERVICIO	JOHAN HUANA, EDUARDO MARTIN	10/11/2015 11:00:00	Disponible
10	SOLICITUD DE BIEN O SERVICIO	JOHAN HUANA, EDUARDO MARTIN	10/11/2015 11:00:00	Disponible

d) Seguimiento de estado actual de la solicitud de bien o servicio y sus detalles





funciones de logística, no cuenta con todo el personal considerado en su CAP, por lo tanto no cumple con el criterio establecido para el nivel 2.

**Criterio 2.1.3:** PROMPERÚ cuenta con modelos estándar de términos de referencia y especificaciones técnicas para la contratación de servicios y adquisición de bienes.

**Definición operacional del Nivel 2:** PROMPERÚ cuenta con modelos estándar de términos de referencia para la contratación de servicios y especificaciones técnicas para la adquisición de bienes.

Para la verificación del cumplimiento de nivel 2 del Criterio 2.1.3 se ha ingresado al Intranet de PROMPERÚ. Asimismo, se ha revisado los siguientes documentos presentados por esta Entidad:

1. Nueve (09) archivos Word de las Especificaciones Técnicas estándar para la adquisición de bienes; y,
2. Cuarenta (40) archivos Word de los Términos de Referencia estándar para la contratación de servicios.

Al ingresar al Intranet de PROMPERÚ, se constata que el módulo "Mis herramientas" cuenta con la opción "Modelos de ET / TdR", como se puede observar en la siguiente imagen:

The screenshot shows the PROMPERÚ Intranet interface. The browser tab is labeled 'PROMPERÚ'. The header features the PROMPERÚ logo and the Peruvian flag. Below the header, there's a navigation bar with 'TODOS SOMOS PROMPERÚ', 'INFORMATE', 'DECIENDO', and 'HERRAMIENTAS'. The main content area features a large banner for 'Servicio de Asistencia en Bienestar Social' with contact information for Cecilia Zumaeta. To the right, there's a 'CUMPLEAÑOS' section and a 'MIS HERRAMIENTAS' section. In the 'MIS HERRAMIENTAS' section, the option 'Modelos de ET / TdR' is circled. At the bottom, there's a 'Destacados' section with various news items.

Las Especificaciones Técnicas y los Términos de Referencia publicados son los siguientes:

### Modelos de Especificaciones Técnicas para Bienes

- ET EQUIPOS DE CÓMPUTO EN GENERAL
- ET GIGANTOGRAFÍA
- ET IMPRESIONES
- ET INSUMOS GASTRONÓMICOS
- ET LICENCIA DE USO DE IMÁGENES
- ET MERCHANDISING - BOLÍGRAFOS
- ET MERCHANDISING - POLOS
- ET REPUESTOS Y ACCESORIOS DE CÓMPUTO
- ET SOFTWARE

### Modelos de Términos de Referencias para Servicios

- TDR ASESOR COMERCIAL EXPORTACIONES E INVERSIONES
- TDR ASESOR COMERCIAL EN TURISMO E INVERSIONES
- TDR ASISTENTE ADMINISTRATIVO
- TDR SECRETARIA
- TDR CONSULTORÍA EN ANTENAS COMERCIALES
- TDR CONSULTORÍA EN ASESORÍA Y CAPACITACIÓN A EMPRESAS
- TDR CONSULTORÍA EN DESARROLLO DE IMAGEN CORPORATIVA
- TDR CONSULTORÍA EN ESTUDIOS DE MERCADOS DE PERFILES DE TURISTAS
- TDR CONSULTORÍA EN EVALUACIÓN DE CAMPAÑAS DE TURISMO INTERNO
- TDR CONSULTORÍA EN EVALUACIÓN DEL PERSONAL
- TDR CONSULTORÍA EN IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROGRAMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
- TDR CONSULTORÍA PARA EL DESARROLLO DE INFORMACIÓN PARA CLIENTES DE PROMPERÚ
- TDR SERVICIO DE ALOJAMIENTO
- TDR SERVICIO DE ALQUILER DE EQUIPO DE SONIDO
- TDR SERVICIO DE ALQUILER DE EQUIPO DE CÓMPUTO
- TDR SERVICIO DE ALQUILER DE GRUPO ELECTRÓGENO
- TDR SERVICIO DE ALQUILER DE ILUMINACIÓN
- TDR SERVICIO DE ALQUILER DE SALAS
- TDR SERVICIO DE ALQUILER DE STAND INTERNACIONAL
- TDR SERVICIO DE ALQUILER DE TRAJES TÍPICOS
- TDR SERVICIO DE AUDITORÍAS DE CERTIFICACIÓN A EMPRESAS
- TDR SERVICIO DE CAPACITACIÓN A EMPRESAS
- TDR SERVICIO DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL DE PROMPERÚ
- TDR SERVICIO DE CARGA INTERNACIONAL
- TDR SERVICIO DE CATERING
- TDR SERVICIO DE EDICIÓN Y POST PRODUCCIÓN
- TDR SERVICIO DE EXPOSITOR
- TDR SERVICIO DE FILMACIÓN DE IMÁGENES
- TDR SERVICIO DE GRUPO DE DANZA
- TDR SERVICIO DE INTERNET, DATOS Y VOZ IP
- TDR SERVICIO DE LIMPIEZA
- TDR SERVICIO DE LOCUCIÓN Y/O MUSICALIZACIÓN
- TDR SERVICIO DE PRODUCCIÓN
- TDR SERVICIO DE PRODUCCIÓN FOTOGRÁFICA
- TDR SERVICIO DE REGISTRO FOTOGRÁFICO
- TDR SERVICIO DE REPRESENTANTE EN DESTINO
- TDR SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA DE OFICINAS
- TDR SERVICIO DE SEGUROS
- TDR SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL
- TDR SERVICIO DE TRADUCCIÓN

Estas Especificaciones Técnicas y Términos de Referencia corresponden a los archivos presentados por PROMPERÚ para el proceso de verificación.

#### Conclusión:

PROMPERÚ cuenta con modelos estándar de términos de referencia para la contratación de servicios y especificaciones técnicas para la adquisición de bienes y los publica en su Intranet, por lo tanto cumple con el criterio establecido para el nivel 2.

#### Sub Proceso Crítico 2.2: Almacén y distribución

PROMPERÚ garantiza la disponibilidad permanente de insumos.

**Criterio 2.2.1:** PROMPERÚ cuenta con un mecanismo de control de inventario que permite una gestión logística eficiente y oportuna.

**Definición operacional del Nivel 2:** PROMPERÚ ha implementado y validado un mecanismo de control de inventario que permite una gestión logística eficiente y oportuna y ha mejorado la distribución física y equipamiento del almacén.

Para la verificación de cumplimiento, se ha revisado los siguientes documentos presentados por PROMPERÚ:

1. Informe N° 0009.2015/PROMPERU/SG/UAA-GSBS de la Especialista en Gestión de Bienes y Administración Documentaria de PROMPERÚ, de fecha 10 de febrero de 2015.
2. Reporte de inventario al 31 de diciembre de 2014, emitido por el ERP.

Asimismo, se ha ingresado al sistema de Planificación de Recursos Empresariales – ERP- en un equipo de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto de PROMPERÚ para visualizar el proceso de requisiciones en línea al almacén.

En el Informe reseñado como documento 1, se describe la situación del almacén de PROMPERÚ al 31 de diciembre de 2014. Se da cuenta de los siguientes aspectos:

- Estructura del stock de existencia.
- Niveles de rotación de los diversos productos del Almacén Central.
- Coordinación con Logística – Adquisiciones para un correcto abastecimiento eficiente y oportuno de ítems.
- Programa de mejoras – medidas correctivas propuestas.

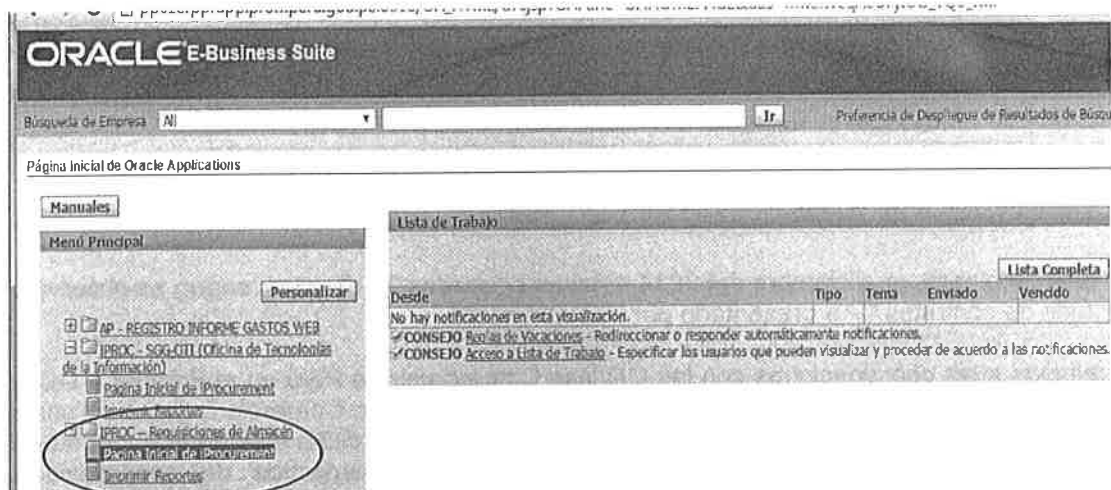
Se informa que en el año 2014 se ha realizado la gestión de 2,094 ítems correspondientes a la Secretaría General y a las tres Direcciones (Promoción de Exportaciones, Promoción del Turismo y Comunicación e Imagen País). Se menciona que durante el año 2014 se coordinó con mayor frecuencia con el área de adquisiciones en cuanto al proceso de abastecimiento de determinados ítems, contrastando la solicitud de las áreas usuarias versus el nivel de stock en la fecha y el histórico de consumo de determinado bien. Para ello se utiliza el entorno de consulta del stock del ERP, que proporciona en tiempo real el stock por áreas, familias de ítems y muestra los recientes ingresos y salidas de cada bien.

Las mejoras reportadas son las siguientes:

- Ajustes al costeador del inventario de existencias.
- Reordenamiento de los ítems por características y según naturaleza del producto.
- Adquisición de implementos de seguridad e incorporación en la póliza de seguros el seguro complementario de Trabajo y Riesgo – SCTR salud y pensión al personal que labora en el almacén central.
- Uso y ordenamiento del material en estructuras metálicas – RACKS, optimizando el espacio.

El reporte presentado por PROMPERÚ se ha emitido por el ERP y corresponde al inventario valorizado de cada uno de los ítems administrados por el Almacén Central.

Tanto en el Informe como en el Reporte presentados por PROMPERÚ, se evidencia que el registro y control de las existencias en el Almacén Central, se realizan aplicando el ERP, tanto por parte del personal de dicha área como por parte de las áreas usuarias. La operatividad de éste sistema se verificó *in situ*. Así, en la siguiente imagen se observa la opción en el ERP mediante la cual un usuario puede ver y solicitar un bien al Almacén.



### Conclusión:

PROMPERÚ ha implementado el sistema de Planificación de Recursos Empresariales – ERP que permite el registro y control del inventario y facilita el requerimiento de las áreas usuarias obteniendo información en tiempo real, lo que permite una gestión logística eficiente y oportuna. Asimismo, ha realizado mejoras sobre la valorización del inventario, la cobertura de la póliza de seguros, la capacidad de almacenamiento y el equipamiento del almacén, **por lo tanto cumple con el criterio establecido para el nivel 2.**

## PROCESO 3: ORGANIZACIÓN PARA LA PRODUCCIÓN Y ENTREGA DE LOS PRODUCTOS

### Sub Proceso Crítico 3.1: Organización para entregar productos

PROMPERU cuenta con un modelo de organización y manuales de producción de servicios que permiten una eficiente comunicación y coordinación entre las áreas y sus principales stakeholders.

**Criterio 3.1.1:** PROMPERÚ cuenta con una estructura organizacional a nivel nacional e internacional que contribuye a fortalecer el proceso de gestión del conocimiento de oferta y demanda y el marketing relacional.

**Definición operacional del Nivel 2:** PROMPERÚ ha fortalecido la capacidad de gestión de sus seis oficinas Macroregionales y ha establecido niveles de articulación con las OCEX dependientes del MINCETUR para mejorar el proceso de gestión del conocimiento de oferta y demanda y el marketing relacional.

Para la verificación de cumplimiento, se ha revisado los siguientes documentos presentados por PROMPERÚ:

1. Cuadro para Asignación de Personal – CAP - del año 2014.
2. Listado del personal contratado para las Oficinas Macro Regionales de Exportación (OMRE).
3. Convenio N° 001-2014-MINCETUR, convenio marco suscrito para coordinar y acordar acciones conjuntas o complementarias con las OCEX.
4. Nueve (9) Actas suscritas durante el año 2014 para acordar acciones específicas.

Al comparar el CAP de las OMRE vigente el año 2013, que PROMPERÚ presentó para el Informe de verificación del nivel 0, con el CAP vigente el año 2014, se constata que se ha incrementado el número de plazas para las seis Oficinas Macro Regionales. Así, en el año 2013 había un total de 17 plazas, en tanto en el 2014 se ha ampliado a 30 plazas.

CARGO ESTRUCTURAL	CAP vigente 2013	CAP vigente 2014
Especialista de Región	6	6
Asistente de Región II	6	18
Asistente de Región I	5	6
TOTAL	17	30

Del total de plazas, en diciembre del 2014 estaban ocupadas 20 de ellas, según se observa en el listado de contratos CAS presentado por PEROMPERÚ.

En relación a las coordinaciones con las Oficinas Comerciales de Perú en el Exterior – OCEX, que desde el 2014 forman parte de la estructura del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR, PROMPERÚ ha suscrito un Convenio marco con dicha entidad el 25 de febrero de 2014, cuyo objetivo es establecer mecanismos y lineamientos de cooperación y coordinación a fin de trabajar en forma concertada, cohesionada y eficiente en la ejecución de acciones de promoción de bienes y servicios exportables, de turismo receptivo y de imagen país, proyectos vinculados al comercio exterior y turismo y generación de oportunidades de negocios en dichos sectores.

Las nueve Actas presentadas por PROMPERÚ, corresponden a las sesiones realizadas en el marco del Convenio de Colaboración MINCETUR-PROMPERÚ. En cada sesión se llega a precisiones respecto a diversas actividades y los compromisos específicos de cada parte.

#### Conclusión:

PROMPERÚ ha fortalecido la capacidad de gestión de sus seis oficinas Macroregionales incrementando las plazas en el CAP. Asimismo, mediante un Convenio de Colaboración, ha establecido niveles de articulación con las OCEX dependientes del MINCETUR para la coejecución de actividades de promoción de exportaciones, entre otras, **por lo tanto cumple con el criterio establecido para el nivel 2.**

**Criterio 3.1.2:** PROMPERÚ cuenta con manuales de servicios y/o procedimientos de la Ruta Exportadora.

**Definición operacional del Nivel 2:** PROMPERÚ cuenta con manuales y/o procedimientos de los servicios más complejos de la Ruta Exportadora.

Para la verificación de cumplimiento, se han revisado los siguientes documentos presentados por PROMPERÚ:

1. Resolución de Secretaría General N° 126-2014-PROMPERU/SG, del 8 de julio de 2014, que aprueba el Procedimiento de Elaboración de Briefs<sup>4</sup> para la ejecución de campañas de comunicación, producción de eventos de promoción u otras acciones complementarias de comunicación.
2. Procedimiento antes indicado.
3. Resolución de Secretaría General N° 199-2014-PROMPERU/SG, del 12 de septiembre de 2014, mediante el cual se aprueban los siguientes documentos:
  - a. Manual de Calidad.
  - b. Procedimiento para la Elaboración y Difusión de Guías de Mercado.
  - c. Procedimiento de Orientación y Asesoría en Exportaciones – CENDOC.
  - d. Procedimiento para la Organización de Ferias Internacionales de Exportación.
  - e. Procedimiento de Participación en Ferias Internacionales de Exportación.
  - f. Instructivo de Elaboración de Informe Ejecutivo de Ferias.

<sup>4</sup> Brief: Es un documento informativo breve, conciso y completo de una actividad a desarrollar, elaborado por el área usuaria, para el (las) área(s) responsable(s) de la prestación de los servicios requeridos para su ejecución.

4. Resolución de Secretaría General N° 282-2014-PROMPERU/SG, del 17 de diciembre de 2014, que aprueba lo siguiente:
- Procedimiento para la Organización y Ejecución de un *Door to Door*.
  - Procedimiento para la Organización y Ejecución de un *Press Tour*.

En el proceso de verificación, se constata que los procedimientos, manual e instructivo presentados por PROMPERÚ son adicionales a los que presentó para los niveles 0 y 1, excepto el procedimiento para la Elaboración y Difusión de Guías de Mercado, que se ha presentado una versión actualizada.

A continuación se reseñan los documentos presentados:

- Procedimiento de elaboración de Briefs para la ejecución de campañas de comunicación, producción de eventos de promoción u otras acciones complementarias de comunicación, con código DC-PYC-PR-01, desarrollado en 7 páginas. Es suscrito el 26-06-2014 por el equipo de formulación y por los revisores, y es aprobado el 03-07-2014 por la Directora de Comunicaciones e Imagen País. Tiene por objetivo establecer los lineamientos y procedimiento para la elaboración, aprobación y distribución del Brief para el diseño, desarrollo y ejecución de campañas de comunicación, producción de eventos de promoción u otras acciones complementarias de comunicación para la promoción de las exportaciones, turismo e imagen país.
- Manual de Calidad, con código SG-MEJ-MA-01, desarrollado en 31 páginas. Es suscrito el 09 y 11-09-2014 por el equipo de formulación y por los revisores. Es aprobado por la Secretaría General el 12-09-2014. Tiene por objetivo establecer el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad y la secuencia e interacción de los procesos, la justificación de las exclusiones a la Norma ISO 9001:2008, y las disposiciones generales para asegurar la calidad de los servicios, para prevenir la aparición de no conformidades, para aplicar las acciones precisas para evitar su repetición, y para alcanzar la mejora continua de los procesos y la satisfacción de los clientes.
- Procedimiento para la Elaboración y Difusión de Guías de Mercado, con código SIP-INF-PR-02, desarrollado en 19 páginas. Es suscrito el 05-08 y 10-09-2014 por el equipo de formulación y por los revisores. Es aprobado por el Sub Director de Inteligencia y Prospectiva Comercial el 10-09-2014. Tiene por objetivo establecer los lineamientos y el procedimiento a seguir para asegurar la adecuada elaboración y difusión de la Guía de Mercado que permita brindar información relevante del mercado internacional a la comunidad empresarial.
- Procedimiento de Orientación y Asesoría en Exportaciones – CENDOC, con código SDE-ORI-PR-02, desarrollado en 16 páginas. Es suscrito el 09 y 11-09-2014 por el equipo de formulación y por los revisores. Es aprobado por el Sub Director de Desarrollo Exportador el 11-09-2014. Tiene por objetivo establecer los lineamientos y el procedimiento a seguir para brindar información bibliográfica y fuentes de información en temas de exportaciones a los clientes, de manera presencial, mediante el uso del correo electrónico, por vía telefónica, a través de la página Web y/o a través de las redes sociales que administra PROMPERÚ.
- Procedimiento para la Organización de Ferias Internacionales de Exportación, con código SPI-PRO-PR-01, desarrollado en 40 páginas. Es suscrito el 20-08 y 11-09-2014 por el equipo de formulación y por los revisores. Es aprobado por el Sub Director de Promoción Internacional de la Oferta Exportable el 20-09-2014. Tiene por objetivo establecer los lineamientos y las acciones a seguir para asegurar la correcta planificación, ejecución, monitoreo y evaluación de las ferias internacionales de exportaciones organizadas por PROMPERÚ.
- Procedimiento de Participación en Ferias Internacionales de Exportación, con código SPI-PRO-PR-02, desarrollado en 31 páginas. Es suscrito el 20-08 y 11-09-2014 por el equipo de formulación y por los revisores. Es aprobado por el Sub Director de Promoción Internacional de la Oferta Exportable el 20-09-2014. Tiene por objetivo establecer los lineamientos y las acciones a seguir para asegurar la correcta

planificación, ejecución, monitoreo y evaluación de las ferias internacionales de exportaciones en las que la participación está organizada por PROMPERÚ.

- g) Procedimiento para la Organización y Ejecución de un Press Tour, con código SMC-COM-PR-04, desarrollado en 14 páginas. Es suscrito el 27-11-2014 por el equipo de formulación y por los revisores. Es aprobado por la Directora de Comunicaciones e Imagen País el 27-11-2014. Tiene por objetivo establecer los lineamientos y procedimientos para la organización y ejecución de un *press tour*,<sup>5</sup> a fin que este sea gestionado en forma ordenada y uniforme.
- h) Instructivo de Elaboración de Informe Ejecutivo de Ferias, con código SPI-INF-PR-01, desarrollado en 03 páginas. Tiene por objetivo establecer los pasos para la correcta elaboración del Informe Ejecutivo de Feria utilizando el formato establecido.

### **Conclusión:**

PROMPERÚ cuenta con manuales, instructivos o procedimientos de los servicios complejos de la Ruta Exportadora como son las Ferias Internacionales, las Guías de Mercado y la Orientación y Asesoría en Mercados, entre otros, **por lo tanto cumple con el criterio establecido para el nivel 2.**

### **Sub Proceso Crítico 3.2: Articulación, Coordinación y Colaboración**

PROMPERÚ establece procedimientos o mecanismos precisos de articulación con otras entidades.

**Criterio 3.2.1:** PROMPERÚ ha incorporado nuevas instituciones públicas y privadas que brindan servicios de la Ruta Exportadora.

**Definición operacional del Nivel 2:** PROMPERÚ, previa selección basada en criterios objetivos, ha establecido acuerdos con instituciones públicas y privadas para que brinden servicios de la Ruta Exportadora.

PROMPERÚ ha presentado como medio de verificación un Convenio Interinstitucional suscrito el 6 de febrero de 2015 con la Cámara de Comercio, Industria y Turismo de Huaraz, que tendrá una duración de dos años.

El objeto del Convenio es aunar esfuerzos y brindarse mutua asistencia y apoyo técnico, en el marco de sus respectivas competencias, con el fin de desarrollar acciones conjuntas orientadas a la mejora de la competitividad de líneas de productos con potencial exportador a través de la identificación de empresas exportadoras y con potencial exportador para su capacitación y asistencia técnica en sus áreas de influencia para de ese modo establecer condiciones favorables para el desarrollo de la actividad exportadora.

Se constata que los compromisos están vinculados a los servicios de la Ruta Exportadora. PROMPERÚ se compromete a organizar y planificar conjuntamente con la Cámara, el desarrollo de los programas de la Ruta Exportadora con el fin de ofrecer a las empresas actividades de información, capacitación; asistencia técnica y de promoción comercial, así como a capacitar y orientar al personal de la Cámara en la aplicación de las metodologías de los programas que conforman la Ruta Exportadora. A su vez, la Cámara se compromete a colaborar con PROMPERÚ en la identificación, levantamiento de información y selección de nuevas empresas con potencial exportador para su incorporación a la Ruta Exportadora, así como a contribuir al desarrollo de capacidades de las empresas de la Región Ancash a través de la implementación, conjuntamente con PROMPERÚ, de programas de la Ruta Exportadora, cuyas metodologías han sido previamente transferidas por PROMPERÚ a la Cámara,

<sup>5</sup> *Press tour*: viaje que realiza un grupo de periodistas de prensa especializada, nacional o extranjera, que tiene como objetivo conocer, publicitar y difundir los atractivos turísticos del país y los productos de exportación, en determinados mercados potenciales; que conciten la atención de los probables viajeros o empresas compradoras (importadores).



enfaticando el uso de tecnologías de información, ingeniería y comunicación orientadas al comercio internacional.

Para efectos de evaluar el cumplimiento del criterio 3.2.1 por parte de PROMPERÚ, cabe señalar que en el Instructivo se establecieron los siguientes medios de verificación:

- Informe del Departamento de Programas y Proyectos Multisectoriales de la Subdirección de Desarrollo Exportador, en el que da cuenta sobre los criterios aplicados para la selección de instituciones públicas y privadas para que brinden servicios de la Ruta Exportadora.
- Acuerdos y/o Convenios suscritos con instituciones públicas y privadas para que brinden servicios de la Ruta Exportadora.

Sin embargo, PROMPERÚ no ha presentado documentos que permitan verificar que se han definido y aplicado criterios para la selección de instituciones con las cuales establecer acuerdos para que brinden servicios de la Ruta Exportadora. Se debe entender que la selección la debe de realizar PROMPERÚ de la relación de instituciones que previamente ha identificado como parte de los compromisos cumplidos en los niveles 0 y 1 de los Compromisos de Gestión del Convenio de Apoyo Presupuestario.

Por otro lado, tanto en la definición operacional del criterio 3.2.1, como en los medios de verificación se hace referencia a "Acuerdos", entendiéndose que más de uno, y PROMPERÚ sólo ha presentado un Convenio.

#### Conclusión:

PROMPERÚ no sustenta la realización de una selección de instituciones públicas y privadas basada en criterios objetivos y sólo ha presentado un Convenio con una institución para que brinde servicios de la Ruta Exportadora, **por lo tanto no cumple con el criterio establecido para el nivel 2.**

**Criterio 3.2.2:** PROMPERÚ ha establecido acuerdos, convenios u otros mecanismos con instituciones públicas y privadas que permiten la identificación y selección de nuevos clientes para incorporarlos en la Ruta Exportadora.

**Definición operacional del Nivel 2:** PROMPERÚ, previa selección basada en criterios objetivos, ha establecido acuerdos con instituciones públicas y privadas para la identificación y selección de nuevos clientes para incorporarlos en la Ruta Exportadora.

PROMPERÚ ha presentado como medio de verificación el Convenio Interinstitucional presentado también para el criterio 3.2.1, lo que es pertinente ya que en dicho convenio se establece que la Cámara colaborará con PROMPERÚ en la identificación, levantamiento de información y selección de nuevas empresas con potencial exportador para su incorporación a la Ruta Exportadora, sin embargo, este medio de verificación no es suficiente para dar por cumplido el criterio en vista que los medios de verificación establecidos en el Instructivo son:

- Informe del Departamento de Programas y Proyectos Multisectoriales de la Subdirección de Desarrollo Exportador, en el que da cuenta sobre los criterios aplicados para la selección de instituciones públicas y privadas para la identificación y selección de nuevos clientes para incorporarlos en la Ruta Exportadora.
- Acuerdos y/o Convenios suscritos con instituciones públicas y privadas para la identificación y selección de nuevos clientes para incorporarlos en la Ruta Exportadora.

En consecuencia, la evaluación realizada en el criterio 3.2.1 es también aplicable para el presente criterio.

### **Conclusión:**

PROMPERÚ no sustenta la realización de una selección de instituciones públicas y privadas basada en criterios objetivos y sólo ha presentado un Convenio con una institución para la identificación y selección de nuevos clientes para incorporarlos en la Ruta Exportadora, **por lo tanto no cumple con el criterio establecido para el nivel 2.**

## **PROCESO 4: SUPERVISIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

### **Sub Proceso Crítico 4.1: Captura, Organización y Almacenamiento de datos.**

PROMPERÚ captura, almacena y organiza eficientemente los datos relevantes para la toma de decisiones vinculadas con los productos del Programa Presupuestal.

**Criterio 4.1.1:** PROMPERÚ cuenta con un CRM para una mejor evaluación y seguimiento del desempeño de las empresas que reciben los servicios de la Ruta Exportadora.

**Definición operacional del Nivel 2:** PROMPERÚ ha iniciado la implementación de un sistema de administración de relaciones con los clientes (CRM) que incluye la evaluación y seguimiento del desempeño de las empresas que reciben los servicios de la Ruta Exportadora.

Para el proceso de verificación de este criterio se ha revisado la siguiente información presentada por PROMPERÚ:

1. Informe Técnico del 11 de febrero de 2015 emitido por el Coordinador del Departamento de Información y Negocios Electrónicos dando cuenta del proceso de implementación del sistema de administración de relaciones con los clientes (CRM).
2. Términos de referencia para el diseño e implementación del CRM.
3. Copia del Contrato N° 021-2014-PROMPERÚ-CE suscrito con el Consorcio IECISA para Implementación del software, soporte y puesta en marcha de una solución integrada de manejo de la relación con el cliente (CRM).

Como ya se hizo referencia en la evaluación del cumplimiento del criterio 1.1.1. PROMPERÚ ha iniciado la implementación de un sistema de administración de relaciones con los clientes (CRM), para lo cual ha contratado los servicios de la empresa IECESA para el modelamiento, diseño, implementación, dirección y puesta en producción del sistema. En los Términos de Referencia se indica que una de las necesidades funcionales es la evaluación y seguimiento del desempeño de las empresas que reciben los servicios de la Ruta Exportadora.

### **Conclusión:**

PROMPERÚ, mediante la contratación de un servicio especializado, ha iniciado la implementación de un sistema de administración de relaciones con los clientes (CRM), que incluye la evaluación y seguimiento del desempeño de las empresas que reciben los servicios de la Ruta Exportadora, **por lo tanto cumple con el criterio establecido para el nivel 2.**

**Criterio 4.1.2:** PROMPERÚ cuenta con un sistema de planeamiento, presupuesto y control de gestión que permite monitorear los principales indicadores de desempeño de la entidad y del Programa Presupuestal tanto a nivel estratégico como operativo.

**Definición operacional del Nivel 2:** PROMPERÚ cuenta con un sistema informático de planeamiento, presupuesto y control de gestión que permite monitorear los principales indicadores de desempeño de la entidad y del Programa Presupuestal 0065 (nivel estratégico) y de ejecución presupuestal (nivel operativo).

Para el proceso de verificación de este criterio se ha revisado la siguiente información presentada por PROMPERÚ:

1. Catorce (14) dashboards correspondientes al año 2014, elaborados por Mercado de: Alemania, Argentina, Australia, Brasil, Canadá, Chile, Colombia, España, Francia, Italia, Japón, México, Reino Unido y Estados Unidos (USA).
2. Cinco (5) dashboards correspondientes al año 2014, elaborados por Sector de: Alimentos, Manufacturas Diversas, Turismo Interno, Turismo Receptivo y Vestimenta.
3. Cuatro (4) dashboards de ejecución presupuestal, correspondientes a Diciembre de 2014, de cada una de las Direcciones (Promoción de las Exportaciones, Promoción del Turismo, Comunicaciones e Imagen País) y Secretaría General.

Asimismo, de manera complementaria, se ha realizado la revisión *in situ* del sistema informático de planeamiento y presupuesto denominado eXITO en un equipo de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto de PROMPERÚ.

Previo a la verificación del presente criterio, es pertinente mencionar que en el caso de PROMPERÚ, los indicadores del PP 0065 corresponden al Producto "Empresas acceden a servicios para mejorar su potencial exportador"<sup>6</sup>, siendo sus indicadores los siguientes:

- Porcentaje de empresas que acceden a servicios de la Ruta Exportadora que mejoran su potencial exportador.
- Índice de Potencial Exportador – IPE - de las empresas de la Ruta Exportadora.

En el proceso de verificación de los Compromisos de Gestión del nivel 1, se constató que PROMPERÚ cuenta con reportes de indicadores de desempeño (dashboards) por mercado y por sector. Para dicho informe, PROMPERÚ presentó dashboards a agosto del 2014, en tanto para el presente Informe son con corte a diciembre del 2014.

Sin embargo, la definición operacional del criterio 4.1.2 para el nivel 2 se refiere a los indicadores de desempeño de la entidad y del PP 0065 a nivel estratégico y operativo, por lo tanto, para efectos del presente Informe, el análisis se focaliza en los dashboards de la ejecución presupuestal a diciembre del 2014.

Los reportes presentados corresponden al Control del Plan Operativo y Presupuesto a nivel de Centro de Costos de cada Dirección y de la Secretaría General, y contienen información del PIA, PIM, requirimientos registrados en el ERP, ejecución a nivel de pre compromiso, compromiso y devengado y porcentaje de avance. Asimismo, se informa sobre la asignación y ejecución presupuestal por fuente de financiamiento y las actividades con mayor presupuesto. En el reporte se grafica la evolución 2012-2014 del PIA, PIM, ejecución y % de ejecución; la ejecución acumulada mensualmente en el año 2014 y el PIM por tipo de actividad. En consecuencia, el sistema eXITO permite monitorear los principales indicadores de desempeño presupuestal de la entidad a nivel de centros de costo y de actividades, sin embargo, no se evidencia que se realice un monitoreo de los indicadores del Programa Presupuestal 0065 (nivel estratégico) y de su ejecución presupuestal (nivel operativo).

En la revisión *in situ* del sistema eXITO, se constata que existen registros de información del Programa Presupuestal 0065 en la opción Metas Presupuestales del módulo Ejecución, como se puede observar en la siguiente imagen:

<sup>6</sup> Anexo 2 del PP 0065 para el año 2015

## Metas Presupuestales

Meta SIAF	Descripción	Programa	Actividad	Función	División Funcional	Grupo Funcional	Meta Presupuestal
0015	APOYO AL DESARROLLO	9002	5000457	08	021	0044	0000239
2015.0001	GESTION DEL PROGRAMA	0065	5000276	08	021	0044	0047173
2015.0002	ELABORACION Y DIFUSIO	0065	5004443	08	021	0044	0107446
2015.0003	ASISTENCIA TECNICA A E	0065	5004446	08	021	0044	0107449
2015.0004	PROMOCION COMERCIAL	0065	5004447	08	021	0044	0107450
2015.0005	GESTION DEL PROGRAMA	0127	5000276	09	022	0045	0047173
2015.0006	PROMOCION INTERNA DE	0127	5005050	09	022	0045	0135593
2015.0007	PROMOCION EXTERNA DE	0127	5005051	09	022	0045	0135594
2015.0008	PLANEAMIENTO Y PRESU	9001	5000001	08	004	0005	0001179
2015.0009	CONDUCCION Y ORIENTA	9001	5000002	08	005	0007	0000017
2015.0010	GESTION ADMINISTRATIVA	9001	5000003	08	005	0008	0000009
2015.0011	ASESORAMIENTO TECNIC	9001	5000004	08	006	0008	0000012
2015.0012	ACCIONES DE CONTROL	9001	5000006	08	006	0012	0000008
2015.0013	DESARROLLO Y PROMOCI	9002	5000709	09	022	0045	0001252
2015.0014	PROMOCION DEL TURISM	9002	5001085	09	022	0045	0007184
2015.0015	SERVICIO DE INFORMACI	9002	5001180	08	021	0044	0041173
0001	GESTION DEL PROGRAMA	0065	5000276	08	021	0044	0047173
0002	ELABORACION Y DIFUSIO	0065	5004443	08	021	0044	0107446

Sin embargo, no el sistema no genera reportes sobre la asignación y ejecución del presupuesto del PP 0065 en el producto de responsabilidad de PROMPERÚ.

### Conclusión:

PROMPERÚ cuenta con el sistema informático eXITO para el planeamiento, presupuesto y control de gestión con el cual se monitorea los principales indicadores de desempeño de la entidad, pero no se realiza el monitoreo de los indicadores del PP 0065 a nivel estratégico y operativo, **por lo tanto no cumple con el criterio establecido para el nivel 2.**

## Sub Proceso Crítico 4.2: Análisis de Datos

La entidad genera y analiza periódicamente los indicadores claves de desempeño para la toma de decisiones.

**Criterio 4.2.1:** PROMPERÚ cuenta con herramientas para analizar los principales indicadores del Programa Presupuestal bajo diferentes perspectivas.

**Definición operacional del Nivel 2:** PROMPERÚ cuenta con un módulo en el sistema de inteligencia de negocios (Business Intelligence, BI) que permite analizar bajo diferentes perspectivas los indicadores del Programa Presupuestal 0065.

Para el proceso de verificación de este criterio se ha revisado la siguiente información presentada por PROMPERÚ:

1. Un (1) video que muestra el proceso de generación de reportes y el funcionamiento del BI.
2. Dos (2) ejemplos de los reportes que se generan en el BI.

Asimismo, se ha ingresado al sistema informático de inteligencia de negocios (Business Intelligence, BI) en un equipo de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto de PROMPERÚ.

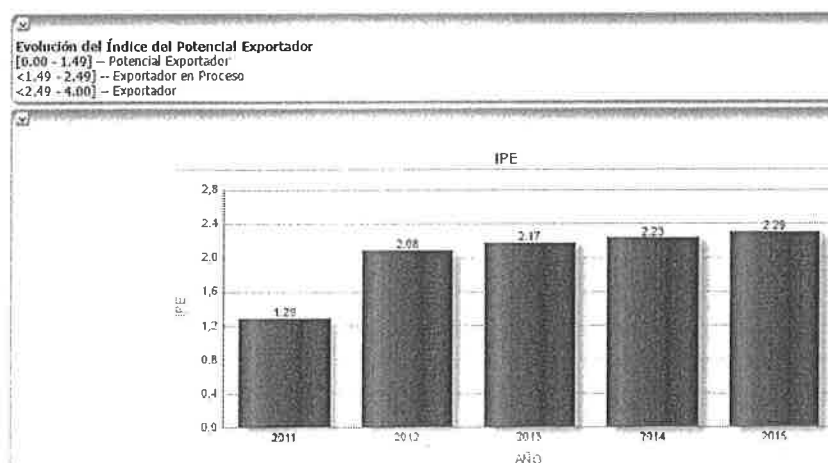
Los indicadores del producto del PP 0065 bajo responsabilidad de PROMPERÚ, se detallan en el anterior criterio.

Al ingresarse *in situ* al sistema BI se ha constatado que se registra para las diferentes áreas de atención el número de empresas y el Índice del Potencial Exportador – IPE- para el período 2011-2015, como se puede observar en los siguientes cuadros:

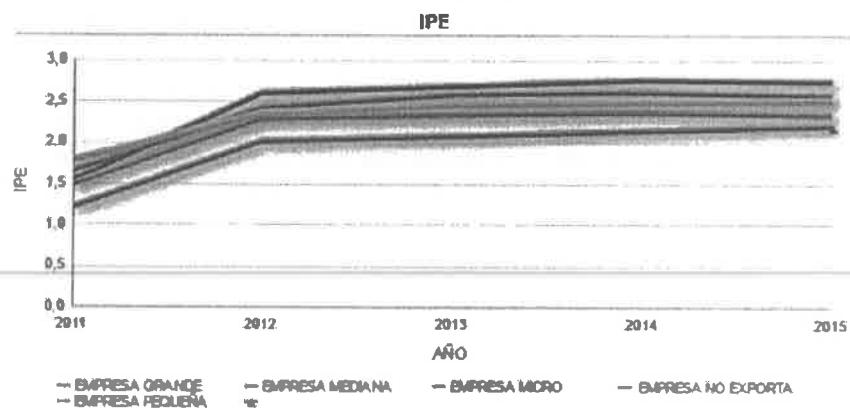
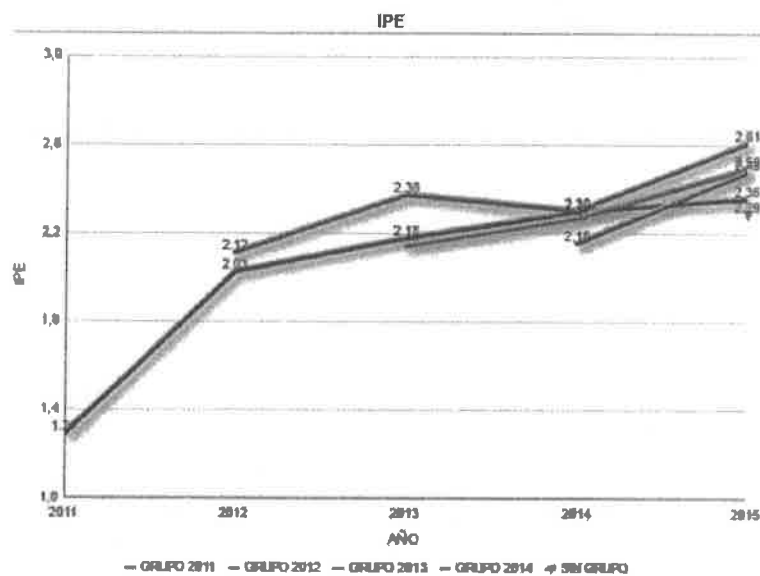
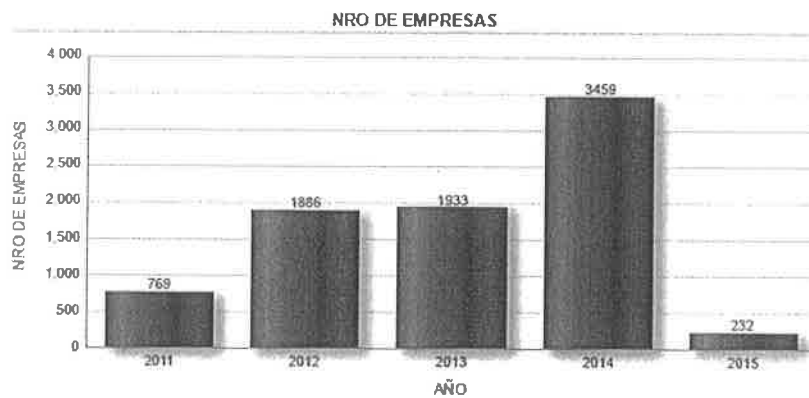
AREA ACTUAL	NRO DE EMPRESAS					NRO DE EMPRESAS Total
	2011	2012	2013	2014	2015	
ADEX			6	4	3	11
DEPARTAMENTO DESARROLLO REGIONAL	44	104	196	474	18	609
DEPARTAMENTO PROGRAMAS Y PROYECTOS MULTISECTORIALES	608	1409	914	1167	3	1978
INFORMACIÓN Y COMERCIO ELECTRÓNICO			2	16	1	18
MINCETUR				1		1
OTRO				1		1
PE-IPC-IM				1		1
PE-SAE-AEC	9	13	44	85	28	136
PE-SAE-DFE			5	9	1	11
SECTOR AGRO Y AGROINDUSTRIA	11	27	26	56	2	71
SECTOR BIOCOMERCIO	11	20	30	32		45
SECTOR EXPORTACIÓN DE SERVICIOS	1	88	103	107	3	157
SECTOR INDUSTRIA DE LA VESTIMENTA	28	65	60	135		169
SECTOR MANUFACTURAS DIVERSAS Y ARTESANÍAS	9	11	21	67	1	80
SECTOR PESCA Y ACUICULTURA		16	27	27	4	52
SUB DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN COMERCIAL	30	68	112	101	3	174
	18	65	387	1176	165	0

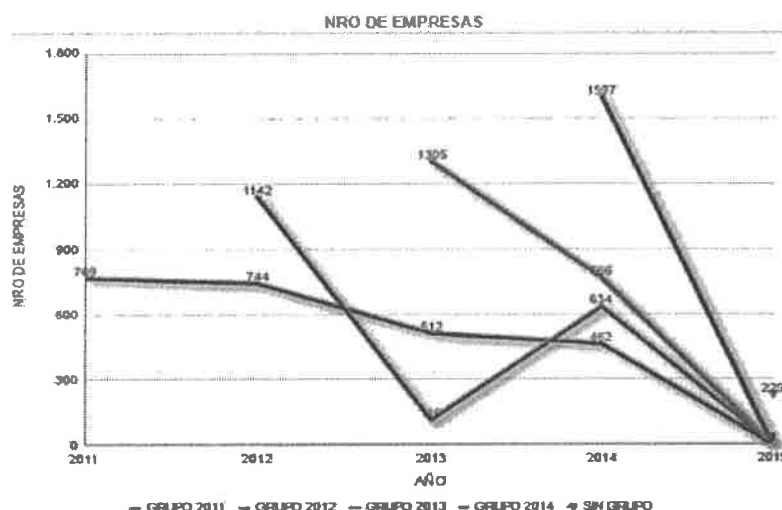
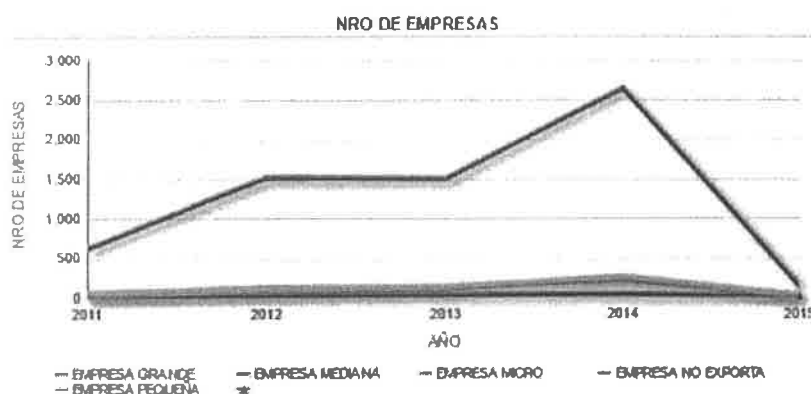
AREA ACTUAL	IPE					IPE Total
	2011	2012	2013	2014	2015	
ADEX			2.50	2.64	2.39	2.51
DEPARTAMENTO DESARROLLO REGIONAL	1.48	2.05	1.98	2.06	2.35	1.98
DEPARTAMENTO PROGRAMAS Y PROYECTOS MULTISECTORIALES	1.24	2.02	2.12	2.23	2.35	1.99
INFORMACIÓN Y COMERCIO ELECTRÓNICO			2.05	2.43	2.18	2.22
MINCETUR				2.52		2.52
OTRO				2.55		2.55
PE-IPC-IM				2.15		2.15
PE-SAE-AEC	0.82	1.58	2.13	2.26	2.19	1.80
PE-SAE-DFE			2.18	2.25	2.94	2.46
SECTOR AGRO Y AGROINDUSTRIA	2.03	2.65	2.57	2.61	2.50	2.47
SECTOR BIOCOMERCIO	1.76	2.55	2.51	2.64		2.36
SECTOR EXPORTACIÓN DE SERVICIOS	1.79	2.39	2.37	2.47	2.32	2.27
SECTOR INDUSTRIA DE LA VESTIMENTA	1.71	2.44	2.48	2.60		2.30
SECTOR MANUFACTURAS DIVERSAS Y ARTESANÍAS	1.41	2.25	2.38	1.88	2.42	2.07
SECTOR PESCA Y ACUICULTURA		2.27	2.54	2.64	2.81	2.56
SUB DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN COMERCIAL	1.50	2.31	2.44	2.45	2.38	2.22
	1.02	2.09	2.13	2.19	2.28	1.94

Esta información permite analizar la evolución del IPE y, de igual manera, la evolución del número de empresas asistidas por PROMPERÚ – Exportaciones. En ambos casos, el análisis también se puede realizar según el tamaño de empresa (grande, mediana, pequeña, micro y no exporta), como se puede observar en los siguientes gráficos:



6.1.1.1





Al revisar esta información, se observa que en los reportes generados sólo se puede analizar uno de los dos Indicadores del PP 0065, el Índice del Potencial Exportador - IPE, más no el porcentaje de empresas que acceden a servicios de la Ruta Exportadora que mejoran su potencial exportador. Cabe mencionar que el sistema cuenta con información fundamental para determinar este indicador, que es el registro histórico e individual de las empresas asistidas, incluido su IPE, pero en los reportes no se incluye el cálculo de dicho indicador.

Si bien no es un medio de verificación que PROMPERÚ ha presentado para el criterio 4.2.1, sino para el criterio 4.3.1, también es pertinente mencionar que en la Evaluación del POI 2014 al II Trimestre, se ha incluido información de los dos indicadores de desempeño del producto del PP 0065 bajo su competencia, pero en el cuadro no se indica la fuente de información, por lo que no se toma en consideración para la evaluación del presente criterio.

### Conclusión:

PROMPERÚ cuenta con un módulo en el sistema de inteligencia de negocios (Business Intelligence, BI) que permite analizar sólo uno de los dos indicadores del Programa Presupuestal 0065, **por lo tanto no cumple con el criterio establecido para el nivel 2.**

**Criterio 4.2.2:** PROMPERÚ cuenta con un sistema de información gerencial en línea que permite monitorear los principales indicadores de desempeño tanto a nivel estratégico como operativo.

**Definición operacional del Nivel 2:** PROMPERÚ cuenta con un sistema de información gerencial en línea que permite monitorear los principales indicadores de desempeño tanto a nivel estratégico como operativo.

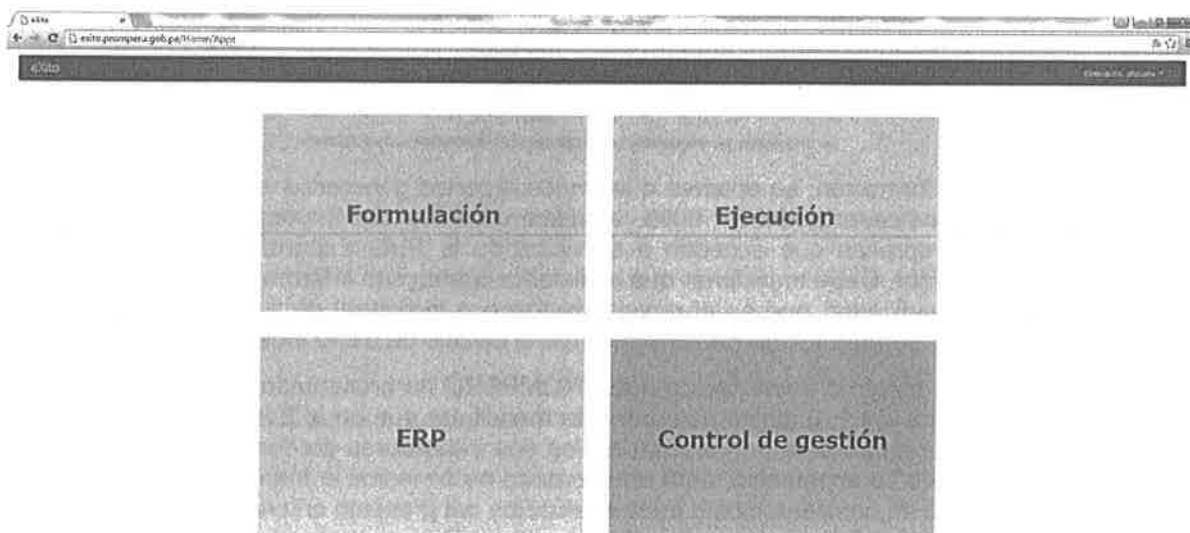
Para la verificación del cumplimiento de nivel 2 del Criterio 4.2.2 se ha ingresado al sistema informático de planeamiento y presupuesto denominado eXITO en un equipo de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto de PROMPERÚ. Asimismo, se ha revisado los siguientes documentos presentados por esta Entidad:

1. Cuatro (4) dashboards de Ejecución Presupuestal generados en el Sistema eXITO, correspondientes a Diciembre de 2014, de cada una de las Direcciones (Promoción de las Exportaciones, Promoción del Turismo, Comunicaciones e Imagen País) y Secretaría General.
2. Cuatro (4) reportes de Ejecución Presupuestal generados en el Sistema eXITO, correspondientes a Diciembre de 2014, de cada una de las Direcciones (Promoción de las Exportaciones, Promoción del Turismo, Comunicaciones e Imagen País) y Secretaría General.
3. Un (1) reporte semanal de Ejecución Presupuestal generado en el Sistema eXITO, correspondientes a la semana del 28 de Diciembre de 2014.

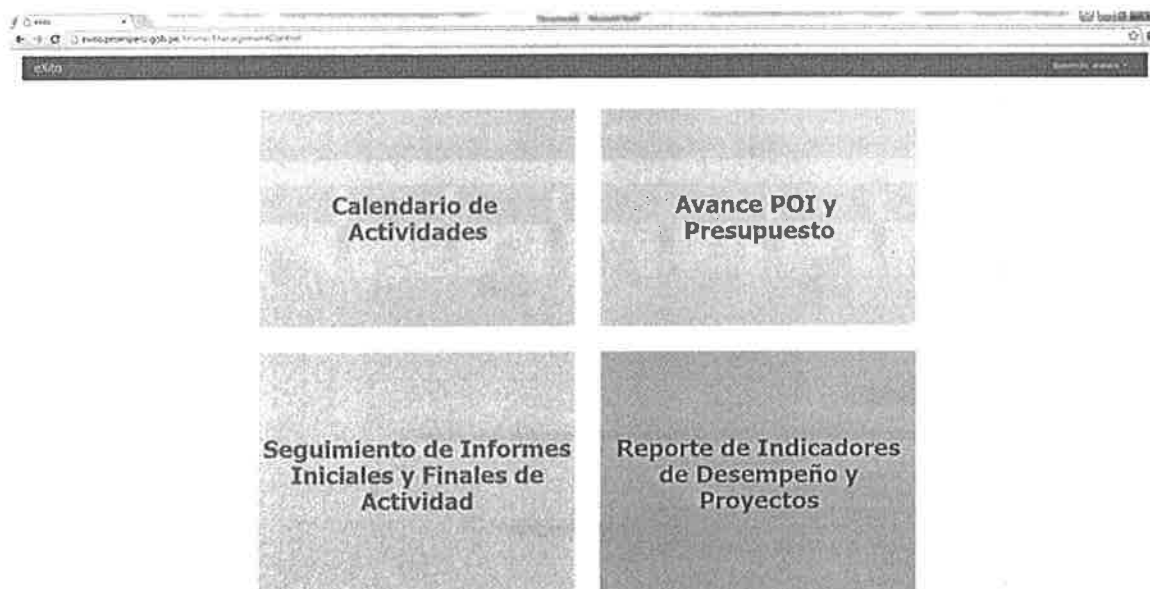
Al ingresar *in situ* al sistema eXITO, se ha constatado que uno de sus cuatro módulos es "Control de gestión", que a su vez comprende los siguientes sub módulos:

- Calendario de actividades.
- Avance POI y Presupuesto.
- Seguimiento de Informes iniciales y finales de actividad.
- Reporte de Indicadores de Gestión y Proyectos.

En las siguientes imágenes se visualiza lo antes informado:







Los usuarios del sistema, que es el personal de PROMPERÚ, pueden acceder en línea para monitorear los indicadores de desempeño y generar reportes semanales y mensuales.

#### **Conclusión:**

PROMPERÚ cuenta con el sistema informático eXITO de información gerencial en línea que permite monitorear los principales indicadores de desempeño tanto a nivel estratégico como operativo, **por lo tanto cumple con el criterio establecido para el nivel 2.**

#### **Sub Proceso Crítico 4.3: Uso, Diseminación y Transparencia de la información**

La entidad genera y publica periódicamente información relacionada al desempeño de los indicadores priorizados tanto a nivel interno como externo.

**Criterio 4.3.1:** PROMPERÚ publica periódicamente en la página web institucional, de manera oportuna, simple y relevante la información generada por el sistema de información gerencial.

**Definición operacional del Nivel 2:** PROMPERÚ publica periódicamente en la página web institucional, de manera oportuna, simple y relevante la información generada por el sistema de información gerencial.

Para la verificación del Criterio 4.3.1 se han revisado los siguientes documentos presentados por PROMPERÚ:

1. Evaluación del POI 2014 al II Trimestre.
2. Evaluación del POI 2014 al III Trimestre.

Asimismo, se ha ingresado al Portal web de PROMPERÚ a fin de constatar la difusión que realiza. En tal sentido, se observa que los documentos difundidos que contienen información generada por el sistema de información gerencial, son las Evaluaciones de los Planes Operativos Institucionales, que se realizan trimestralmente. Estos documentos se ubican en la sección "Planeamiento y Organización" de Transparencia Estándar.

Home PROMPERÚ - Comisión de P...

promperú Institucional Exportaciones Turismo Imagen país Oficinas Desconcentradas

Planeariemo y organización

Aquí encontrará los instrumentos de gestión, planes y políticas, que regulan las actividades de la entidad.

**Instrumentos de Gestión**

- » Carta de Servicios de PROMPERÚ
- ROF (Reglamento de Organización y Funciones)**
  - » Aprobación del ROF según Decreto Supremo N° 013-2013-MINCETUR
  - » Reglamento de Organización y Funciones - ROF
- ORGANIGRAMA**
  - » Organigrama
- MOF (Manual de Organización y Funciones)**
  - » Manual de Perfiles de Puestos
  - » Manual de Funciones y Perfiles
- Clasificador de Cargos**
  - » Modificación del Manual de Clasificación de Cargos - CAP
  - » Manual de Clasificación de Cargos - CAP
  - » Manual de Clasificación de Cargos - CAS
- CAP (Cuadro de Asignación de Personal)**
  - » Aprobación del CAP según Resolución Suprema N° 014-2013-MINCETUR
  - » Cuadro para Asignación de Personal (CAP)
  - » Cuadro de Posiciones de Contratos Administrativos de Servicios (CAS)
- MAPRO (Manual de Procedimientos)**
  - » Manual de Procedimientos
  - » Mapa de Procesos
- TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos)**
  - » Modificación de TUPA de PROMPERÚ RM N° 229-2014-MINCETUR
  - » Modificación de TUPA de PROMPERÚ RM N° 382-2012-MINCETUR/DM
  - » Modificación de TUPA de PROMPERÚ RM N° 191-2012-MINCETUR/DM
  - » Aprobación de TUPA de PROMPERÚ DS-012-2010-MINCETUR
  - » Formato Solicitud de Acceso a la Información Pública
  - » TUPA de la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo - PROMPERÚ

**Planes y Políticas**

- PEI (Plan Estratégico Institucional)**
  - » Plan Estratégico Institucional 2013 - 2015
- POI (Plan Operativo Institucional)**
  - » Evaluación POI 2014 - III Trimestre
  - » Plan Operativo Institucional 2015
  - » Evaluación POI 2014 - II Trimestre
  - » Evaluación POI 2014 - I Trimestre
  - » Evaluación POI 2013 - IV Trimestre
  - » Plan Operativo Institucional 2014
  - » Evaluación POI 2013 - III Trimestre

Al revisar los dos documentos presentados por PROMPERÚ, se observa que en la página 15 de la Evaluación del POI 2014 al II Trimestre, se ha incluido información de los indicadores desempeño del PP 0065 bajo su competencia, como se puede observar en el siguiente extracto del citado documento:

✓ **Indicadores de Programa Presupuestal 0065 "Aprovechamiento de las Oportunidades Comerciales brindadas por los principales socios comerciales del Perú"**

N°	Indicadores de Producto	Valor alcanzado 2013	Valor alcanzado 2° Trim. 2014
1	Porcentaje de empresas que acceden a servicios de la Ruta Exportadora que mejoran su potencial exportador,	N.D.	44.89%
2	Índice de Potencial Exportador de las empresas de la Ruta Exportadora.	2.17	2.23

Sin embargo, similar información no se reporta en la Evaluación del POI 2014 al III Trimestre. Este aspecto, no sólo se ha establecido en el procedimiento de envío de la información del criterio 4.3.1 en el Instructivo del nivel 2, sino que además es un compromiso de gestión que se ha reportado como cumplido en el nivel 1, por lo tanto, debe de mantenerse.

**Conclusión:**

PROMPERÚ publica en el portal de Transparencia la información generada por el sistema de información gerencial que se reporta en las evaluaciones trimestrales del POI, sin embargo en la Evaluación del III Trimestre del POI 2014, no se ha actualizado la información de los indicadores desempeño del PP 0065 bajo su competencia, **por lo tanto no cumple con el criterio establecido para el nivel 2.**

**V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES****CONCLUSIONES**

1. PROMPERÚ ha cumplido con 12 de los 20 criterios establecidos para el Nivel 2 en el Convenio de Apoyo Presupuestario al Programa Presupuestal "Aprovechamiento de las oportunidades comerciales brindadas por los principales socios comerciales del Perú".
  - En el Proceso 1: Programación Operativa, se han cumplido cinco (5) de los siete (7) criterios.
  - En el Proceso 2: Soporte Logístico para la adquisición y distribución de los insumos, se han cumplido tres (3) de los cuatro (4) criterios.
  - En el Proceso 3: Organización para la producción y entrega de productos, se han cumplido dos (2) de los cuatro (4) criterios.
  - En el Proceso 4: Supervisión, seguimiento y evaluación, se han cumplido dos (2) de los cinco (5) criterios.
2. De acuerdo a lo establecido en el Convenio, a la normatividad vigente y a los resultados de la verificación del informe del nivel 1, se transferirá S/. 630 000, que corresponde al 60% del Tramo fijo (S/. 1 050 000). El 40% restante será transferido una vez subsanadas todas las observaciones dentro del plazo de 6 meses.

**RECOMENDACIONES**

A fin de mejorar la gestión del Programa Presupuestal 0065 y el cumplimiento de los Compromisos de Gestión establecidos en el Convenio de Apoyo Presupuestario, se recomienda a PROMPERÚ lo siguiente:

1. Mantener el nivel de cumplimiento de los Compromisos de Gestión.
2. Publicar en el portal web de PROMPERÚ el Convenio de Apoyo Presupuestario al PP 0065, los valores de los indicadores, los Informes de avance y otros reportes vinculados a la ejecución del Convenio, en cumplimiento de lo establecido en la Cláusula Décima del mismo, referida a la difusión y transparencia.
3. Conciliar la planilla del personal contratado con el Aplicativo Informático para el Registro Centralizado de Planillas y de Datos de los Recursos Humanos del Sector Público-AIRHSP- del MEF
4. Incorporar en el sistema de planeamiento, presupuesto y control de gestión eXITO, las categorías presupuestales del SIAF (Programa Presupuestal, Acciones Centrales y Asignaciones Presupuestarias que no resultan en productos-APNOP) a fin de realizar el monitoreo del PP 0065.
5. Incorporar en el sistema Business Intelligence, el indicador del producto 3 del PP 0065 "Porcentaje de empresas que acceden a servicios de la Ruta Exportadora que mejoran

su potencial exportador" para posibilitar el seguimiento y evaluación de la gestión del PP por parte de PROMPERÚ.

Asimismo, se reitera la recomendación realizada en el I Informe de Verificación del cumplimiento de los Compromisos de Gestión del nivel 1 en relación al uso del Catálogo de bienes y servicios del MEF (<http://ofi.mef.gob.pe/siga/catalogo>) que permite una mejor descripción de los bienes y servicios.

## ANEXO N° 1

### VERIFICACIÓN DE LA INFORMACION REMITIDA AL MEF

**a) Información remitida en soporte digital (un CD) por PROMPERÚ al MEF para la verificación del cumplimiento de los Compromisos de Gestión del Nivel 2:**

**Criterio 1.1.1**

1. Informe Técnico del 11 de febrero del 2015 emitido por el Coordinador del Departamento de Información y Negocios Electrónicos dando cuenta del proceso de implementación del sistema de administración de relaciones con los clientes (CRM).
2. Términos de referencia para el servicio de implementación del CRM.
3. Copia del Contrato N° 021-2014-PROMPERÚ-CE suscrito con el Consorcio IECISA para el servicio de implementación del software, soporte y puesta en marcha de una solución integrada de manejo de la relación con el cliente (CRM).

**Criterio 1.1.2**

1. Informe Técnico del 11 de febrero del 2015 emitido por el Coordinador del Departamento de Información y Negocios Electrónicos dando cuenta del proceso de implementación del sistema de administración de relaciones con los clientes (CRM).
2. Copia del Contrato N° 021-2014-PROMPERÚ-CE suscrito con el Consorcio IECISA para la implementación del software, soporte y puesta en marcha de una solución integrada de manejo de la relación con el cliente (CRM).
3. Términos de referencia para el diseño e implementación del CRM.

**Criterio 1.2.1**

1. 25 estructuras de costos que corresponden a 21 de los servicios de la Ruta Exportadora.
2. Informe Técnico del 11 de febrero del 2015 emitido por el Coordinador del Departamento de Información y Negocios Electrónicos dando cuenta del proceso de implementación del sistema de administración de relaciones con los clientes (CRM).
3. Copia del Contrato N° 021-2014-PROMPERÚ-CE suscrito con el Consorcio IECISA para la implementación del software, soporte y puesta en marcha de una solución integrada de manejo de la relación con el cliente (CRM).
4. Términos de referencia para el diseño e implementación del CRM.

**Criterio 1.3.1**

1. Base de datos de proveedores, actualizado a diciembre de 2014.

**Criterio 1.3.2**

1. Base de datos de la Planilla de PROMPERÚ (en Excel) del personal contratado bajo el régimen CAS de diciembre de 2014. El registro comprende 55 variables.
2. Relación de personas contratadas por PROMPERÚ, registradas en el Aplicativo Informático para el Registro Centralizado de Planillas y de Datos de los Recursos Humanos del Sector Público - AIRHSP del MEF, al 31 de diciembre de 2014.

**Criterio 1.3.3**

1. Informe N° 003-2015-PROMPERÚ/SGF-OTI, de fecha 11 de febrero del 2015 emitido por el Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información.

**Criterio 1.3.4**

1. Términos de Referencia para llevar a cabo el estudio de pre inversión a nivel de factibilidad y la elaboración del Expediente Técnico de obra para la construcción de un único local en Lima.

**Criterio 2.1.1**

1. Manual del Usuario del Sistema eXITO.
2. Reporte del Cuadro de Necesidades 2015 a nivel mensual por actividad, emitido por el Sistema eXITO.
3. Resolución Jefatural N° 004-2015-PROMPERÚ/SG-OGA de aprobación del Plan Anual de Contrataciones - PAC.

**Criterio 2.1.2**

1. Informe N° 003-2015-PROMPERÚ/SG-OPP emitido por la Jefe de la Unidad de Racionalización, dirigido al Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, de fecha 12 de febrero de 2015, sobre el seguimiento del proceso de contrataciones y adquisiciones en el Sistema de Planificación de Recursos Empresariales - ERP.
2. Resolución Suprema N° 014-2013-MINCETUR mediante la cual se aprobó el CAP de PROMPERÚ, publicado en El Peruano el 24 de diciembre de 2013.

3. CAP vigente de PROMPERÚ donde se identifican los cargos existentes para personal de la UAAD.
4. Listado del personal contratado para la Unidad de Asuntos Administrativos de la OGA.

#### Criterio 2.1.3

1. Nueve (09) archivos Word de las Especificaciones Técnicas estándar para la adquisición de bienes.
2. Cuarenta (40) archivos Word de los Términos de Referencia estándar para la contratación de servicios.

#### Criterio 2.2.1

1. Informe N° 0009.2015/PROMPERU/SG/UAA-GSBS de la Especialista en Gestión de Bienes y Administración Documentaria de PROMPERÚ, de fecha 10 de febrero de 2015.
2. Reporte de inventario al 31 de diciembre de 2014, emitido por el ERP.

#### Criterio 3.1.1

1. Cuadro para Asignación de Personal – CAP - del año 2014.
2. Listado del personal contratado para las Oficinas Macro Regionales de Exportación (OMRE).
3. Convenio N° 001-2014-MINCETUR, convenio marco suscrito para coordinar y acordar acciones conjuntas o complementarias con las OCEX.
4. Nueve (9) Actas suscritas durante el año 2014 para acordar acciones específicas.

#### Criterio 3.1.2

1. Resolución de Secretaría General N° 126-2014-PROMPERU/SG, del 8 de julio de 2014, que aprueba el Procedimiento de Elaboración de Briefs para la ejecución de campañas de comunicación, producción de eventos de promoción u otras acciones complementarias de comunicación.
2. Procedimiento antes indicado.
3. Resolución de Secretaría General N° 199-2014-PROMPERU/SG, del 12 de septiembre de 2014, mediante el cual se aprueban los siguientes documentos:
  - a) Manual de Calidad.
  - b) Procedimiento para la Elaboración y Difusión de Guías de Mercado.
  - c) Procedimiento de Orientación y Asesoría en Exportaciones – CENDOC.
  - d) Procedimiento para la Organización de Ferias Internacionales de Exportación.
  - e) Procedimiento de Participación en Ferias Internacionales de Exportación.
  - f) Instructivo de Elaboración de Informe Ejecutivo de Ferias.
4. Resolución de Secretaría General N° 282-2014-PROMPERU/SG, del 17 de diciembre de 2014, que aprueba lo siguiente:
  - a) Procedimiento para la Organización y Ejecución de un *Door to Door*.
  - b) Procedimiento para la Organización y Ejecución de un *Press Tour*.

#### Criterio 3.2.1

1. Convenio Interinstitucional suscrito el 6 de febrero de 2015 con la Cámara de Comercio, Industria y Turismo de Huaraz.

#### Criterio 3.2.2

1. Convenio Interinstitucional suscrito el 6 de febrero de 2015 con la Cámara de Comercio, Industria y Turismo de Huaraz.

#### Criterio 4.1.1

1. Informe Técnico del 11 de febrero de 2015 emitido por el Coordinador del Departamento de Información y Negocios Electrónicos dando cuenta del proceso de implementación del sistema de administración de relaciones con los clientes (CRM).
2. Términos de referencia para el diseño e implementación del CRM.
3. Copia del Contrato N° 021-2014-PROMPERÚ-CE suscrito con el Consorcio IECISA para Implementación del software, soporte y puesta en marcha de una solución integrada de manejo de la relación con el cliente (CRM).

#### Criterio 4.1.2

1. Catorce (14) dashboards correspondientes al año 2014, elaborados por Mercado de: Alemania, Argentina, Australia, Brasil, Canadá, Chile, Colombia, España, Francia, Italia, Japón, México, Reino Unido y Estados Unidos (USA).
2. Cinco (5) dashboards correspondientes al año 2014, elaborados por Sector de: Alimentos, Manufacturas Diversas, Turismo Interno, Turismo Receptivo y Vestimenta.
3. Cuatro (4) dashboards de ejecución presupuestal, correspondientes a Diciembre de 2014, de cada una de las Direcciones (Promoción de las Exportaciones, Promoción del Turismo, Comunicaciones e Imagen País) y Secretaría General.

Criterio 4.2.1

1. Un (1) video que muestra el proceso de generación de reportes y el funcionamiento del BI.
2. Dos (2) ejemplos de los reportes que se generan en el BI.

Criterio 4.2.2

1. Cuatro (4) dashboards de Ejecución Presupuestal generados en el Sistema éXITO, correspondientes a Diciembre de 2014, de cada una de las Direcciones (Promoción de las Exportaciones, Promoción del Turismo, Comunicaciones e Imagen País) y Secretaría General.
2. Cuatro (4) reportes de Ejecución Presupuestal generados en el Sistema éXITO, correspondientes a Diciembre de 2014, de cada una de las Direcciones (Promoción de las Exportaciones, Promoción del Turismo, Comunicaciones e Imagen País) y Secretaría General.
3. Un (1) reporte semanal de Ejecución Presupuestal generado en el Sistema éXITO, correspondientes a la semana del 28 de Diciembre de 2014.

Criterio 4.3.1

1. Evaluación del POI 2014 al II Trimestre.
2. Evaluación del POI 2014 al III Trimestre.

**b) Carpetas y archivos incluidos en el CD remitido por PROMPERÚ:**

Directorio Principal

35008Promperu

Directorios de Criterios de los Compromisos de Gestión - Tramo Fijo

- 01\_1.1.1\_CRM
- 02\_1.1.2\_Sistema\_de\_Planeamiento\_y\_Presupuesto
- 03\_1.2.1\_Estructura\_de\_Costos\_Servicios\_Ruta\_Exportadora
- 04\_1.3.1\_Proveedores\_SRE\_prestaciones
- 05\_1.3.2\_Personal\_necesario\_CAS
- 06\_1.3.3\_Plataforma\_IP
- 07\_1.3.4\_Oficinas\_OMRE\_y\_Local\_Unico
- 08\_2.1.1\_PAC\_elaborado\_desde\_POI
- 09\_2.1.2\_ERP\_seguimiento\_procesos\_contrataciones
- 10\_2.1.3\_Modelos\_de\_TdR\_y\_ET
- 11\_2.2.1\_Inventario\_fisico\_Informe\_Anual
- 12\_3.1.1\_Fortalecimiento\_OMRE
- 13\_3.1.2\_Procedimientos\_y\_Manuales\_de\_Servicios\_Ruta\_Exportadora
- 14\_3.2.1\_Socios\_para\_brindar\_SRE
- 15\_3.2.2\_Entidades\_para\_nuevos\_clientes\_SRE
- 16\_4.1.1\_Implementacion\_CRM
- 17\_4.1.2\_Dashboards\_Indicadores
- 18\_4.2.1\_Reportes\_BI
- 19\_4.2.2\_Reportes\_a\_medida
- 20\_4.3.1\_Reportes\_de\_gestion\_en\_Transparencia
- 21\_Informe\_Cumplimiento\_Nivel\_1
- 22\_Data\_Indicadores\_de\_Producto

Los archivos en cada directorio por criterio son los siguientes:

Criterio 1.1.1

- 001\_Informe\_Tecnico\_DINE\_sobre\_CRM\_11\_Feb\_2015
- 002\_Contrato\_021-2014-PROMPERU-CE\_Consorcio\_IECISA
- 003\_Terminos\_de\_Referencia\_del\_Contrato\_021-2014-PROMPERU-CE\_Consorcio\_IECISA

#### Criterio 1.1.2

- 001\_Informe\_Tecnico\_DINE\_sobre\_CRM\_11\_Feb\_2015
- 002\_Contrato\_021-2014-PROMPERU-CE\_Consorcio\_IECISA
- 003\_Terminos\_de\_Referencia\_del\_Contrato\_021-2014-PROMPERU-CE\_Consorcio\_IECISA

#### Criterio 1.2.1

- 001\_03-1\_CURSO\_DE\_INDUCCION\_DE\_COMERCIO
- 002\_04-1\_TEST\_DEL\_EXPORTADOR
- 003\_05-1\_PROGRAMA\_PRIMER\_PASO\_PARA\_LA\_CALIDAD
- 004\_06-1\_IMAGEN\_CORPORATIVA
- 005\_07-1\_CREA\_TU\_WEB
- 006\_08-1\_TEST\_DE\_COMPETITIVIDAD
- 007\_09-1\_IPLAN
- 008\_09-2\_PLANES\_DE\_EXPORTACION
- 009\_10-1\_BPMM
- 010\_10-2\_PROGRAMA\_DE\_COMERCIO\_JUSTO
- 011\_10-3\_PROGRAMA\_DE\_ACCESO\_A\_MERCADOS
- 012\_11-1\_TALLER\_DE\_COSTOS
- 013\_12-1\_PROGRAMA\_DE\_DISEÑO
- 014\_13-1\_PROGRAMA\_DE\_EMPAQUES
- 015\_14-1\_PROGRAMA\_DE\_ASOCIATIVIDAD
- 016\_15-1\_PROGRAMA\_COACHING
- 017\_16-1\_MARKETING\_INTERNACIONAL
- 018\_16-2\_TECNICAS\_DE\_EXPRESION
- 019\_17-1\_MISIONES\_TECNOLOGICAS\_Y\_PASANTIAS
- 020\_18-1\_INFORMACION\_COMERCIAL\_ESPECIALIZADA
- 021\_19-1\_PROGRAMA\_DE\_DESARROLLO\_DE\_MARCAS
- 022\_20-1\_PRUEBAS\_DE\_VENTA
- 023\_21-1\_FERIAS\_INTERNACIONALES
- 024\_23-1\_MISIONES\_COMERCIALES
- 025\_24-1\_TIENDA\_MULTIMARCAS
- 026\_Informe\_Tecnico\_DINE\_sobre\_CRM\_11\_Feb\_2015
- 027\_Contrato\_021-2014-PROMPERU-CE\_Consorcio\_IECISA
- 028\_Terminos\_de\_Referencia\_del\_Contrato\_021-2014-PROMPERU-CE\_Consorcio\_IECISA

#### Criterio 1.3.1

- 001\_Base\_de\_Datos\_Proveedores\_Servicios\_Ruta\_Exportadora

#### Criterio 1.3.2

- 001\_Planilla\_PROMPERU\_Dic\_2014\_Reporte\_AIRSHIP
- 002\_Planilla\_PROMPERU\_Dic\_2014\_Base\_de\_datos\_AIRSHIP

#### Criterio 1.3.3

- 001\_Informe\_003\_2015\_PROMPERU-OTI\_Sobre\_el\_estado\_de\_la\_Plataforma\_IP

#### Criterio 1.3.4

- 001\_TdR\_Factibilidad\_y\_Expediente\_Tecnico\_Local\_Basadre

#### Criterio 2.1.1

- 001\_Manual\_de\_Usuario\_Nuevo\_Sistema\_eXITO
- 002\_Reporte\_PAC\_2015\_Generado\_por\_eXITO
- 003\_Resolucion\_Jefatura\_004-2015-PROMPERU-SG-OGA

#### Criterio 2.1.2

- 001\_Informe\_003-2015-PROMPERU-SG-OPP\_Funcionalidades\_del\_ERP
- 002\_Listado\_de\_Personal\_UAAD\_Dic\_2014
- 003\_Resolucion\_014-2013-MINCETUR\_Aprobacion\_CAP\_PROMPERU
- 004\_CAP\_de\_PROMPERU\_Seccion\_UAAD















### Criterio 2.1.3

- 001\_AC\_Pantallas de acceso
- 002\_ET\_Equipo\_Computo\_en\_General
- 003\_ET\_Gigantografia
- 004\_ET\_Impresiones
- 005\_ET\_Insumos\_Gastronomicos
- 006\_ET\_Licencia\_Uso\_Obra\_Fotografica
- 007\_ET\_Merchandising\_Boligrafos
- 008\_ET\_Merchandising\_Polos
- 009\_ET\_Repuestos\_y\_Accesorios\_de\_Computo
- 010\_ET\_Software
- 011\_TDR\_Consultoria\_Antenas\_Comerciales
- 012\_TDR\_Consultoria\_Asesoria\_y\_Capacitacion\_a\_Empresas
- 013\_TDR\_Consultoria\_en\_Desarrollo\_de\_Imagen\_Corporativa
- 014\_TDR\_Consultoria\_en\_Estudios\_de\_Mercados\_de\_Perfiles\_de\_Turistas
- 015\_TDR\_Consultoria\_en\_Evaluacion\_de\_Campanas\_de\_Turismo\_Interno
- 016\_TDR\_Consultoria\_en\_Evaluacion\_del\_Personal
- 017\_TDR\_Consultoria\_en\_Implementacion\_y\_Seguimiento\_de\_Programas\_de\_Gestion\_de\_la\_Calidad
- 018\_TDR\_Consultoria\_para\_el\_Desarrollo\_de\_Informacion\_para\_Clientes\_de\_PROMPERU
- 019\_TDR\_Servicio\_de\_Alojamiento
- 020\_TDR\_Servicio\_de\_Alquiler\_de\_Equipo\_de\_Sonido
- 021\_TDR\_Servicio\_de\_Alquiler\_de\_Equipos\_de\_Computo
- 022\_TDR\_Servicio\_de\_Alquiler\_de\_Grupo\_Electrogeno
- 023\_TDR\_Servicio\_de\_Alquiler\_de\_Iluminacion
- 024\_TDR\_Servicio\_de\_Alquiler\_de\_Salas
- 025\_TDR\_Servicio\_de\_Alquiler\_de\_Stand\_Internacional
- 026\_TDR\_Servicio\_de\_Alquiler\_de\_Trajes\_Tipicos
- 027\_TDR\_Servicio\_de\_Auditorias\_de\_Certificacion\_a\_Empresas
- 028\_TDR\_Servicio\_de\_Capacitacion\_a\_Empresas
- 029\_TDR\_Servicio\_de\_Capacitacion\_de\_Personal\_de\_PROMPERU
- 030\_TDR\_Servicio\_de\_Carga\_Internacional
- 031\_TDR\_Servicio\_de\_Catering
- 032\_TDR\_Servicio\_de\_Edicion\_y\_Post\_Produccion
- 033\_TDR\_Servicio\_de\_Expositor
- 034\_TDR\_Servicio\_de\_Filmacion\_de\_Imagenes
- 035\_TDR\_Servicio\_de\_Grupo\_de\_Danza
- 036\_TDR\_Servicio\_de\_Internet\_Datos\_y\_Voz\_IP
- 037\_TDR\_Servicio\_de\_Limpieza
- 038\_TDR\_Servicio\_de\_Locucion\_y\_o\_Musicalizacion
- 039\_TDR\_Servicio\_de\_Produccion
- 040\_TDR\_Servicio\_de\_Produccion\_Fotografica
- 041\_TDR\_Servicio\_de\_Registro\_Fotografico
- 042\_TDR\_Servicio\_de\_Representante\_en\_Destino
- 043\_TDR\_Servicio\_de\_Seguridad\_y\_Vigilancia\_de\_Oficinas
- 044\_TDR\_Servicio\_de\_Seguros
- 045\_TDR\_Servicio\_de\_Telefonia\_Movil
- 046\_TDR\_Servicio\_de\_Traduccion
- 047\_TDR\_Asesor\_Comercial\_Exportaciones\_e\_Inversiones
- 048\_TDR\_Asesor\_Comercial\_en\_Turismo\_e\_Inversiones
- 049\_TDR\_Asistente\_Administrativo
- 050\_TDR\_Secretaria












### Criterio 2.2.1

- 001\_Informe\_009-2015-PROMPERU-SG-OGA-UAAD\_sonbre\_el\_estado\_del\_almacen
- 002\_Reporte\_de\_Inventario\_dei\_ERP\_al\_31\_Dic\_2014

#### Criterio 3.1.1

-  001\_Cuadro\_de\_Personal\_OMRE\_31\_Dic\_2014
-  002\_CAP\_de\_PROMPERU\_Sección\_OMRE
-  003\_Convenio\_001-2014\_Marco\_MINCETUR\_PROMPERU
-  004\_Acta\_001
-  005\_Acta\_002
-  006\_Acta\_003
-  007\_Acta\_004
-  008\_Acta\_005
-  009\_Acta\_006
-  010\_Acta\_007
-  011\_Acta\_008
-  012\_Acta\_009

#### Criterio 3.1.2

-  001\_RSG\_126-2014-PROMPERU-SG
-  002\_Procedimiento\_Elaboracion\_Brief
-  003\_RSG\_199-2014-PROMPERU-SG
-  004\_Manual\_de\_Calidad
-  005\_Procedimiento\_Elaboracion\_Guias\_Mercado
-  006\_Procedimiento\_Orientacion\_y\_Asesoria\_en\_Exportaciones\_CENDOC
-  007\_Procedimiento\_Organizacion\_FIE
-  008\_Procedimiento\_Participacion\_FIE
-  009\_Instructivo\_Elaboracion\_Informe\_Ejecutivo\_FIE
-  010\_RSG\_282-2014-PROMPERU-SG
-  011\_Procedimiento\_Organizacion\_y\_Ejecucion\_Press\_Tour




#### Criterio 3.2.1

-  001\_Convenio\_PROMPERU\_con\_CCIT\_Huaraz




















#### Criterio 3.2.2

-  001\_Convenio\_PROMPERU\_con\_CCIT\_Huaraz

#### Criterio 4.1.1

-  001\_Informe\_Tecnico\_DINE\_sobre\_CRM\_11\_Feb\_2015
-  002\_Contrato\_021-2014-PROMPERU-CE\_Consorcio\_IECISA
-  003\_Terminos\_de\_Referencia\_del\_Contrato\_021-2014-PROMPERU-CE\_Consorcio\_IECISA

#### Criterio 4.1.2

-  001\_Dashboard\_por\_Mercado\_Alemania
-  002\_Dashboard\_por\_Mercado\_Argentina
-  003\_Dashboard\_por\_Mercado\_Australia
-  004\_Dashboard\_por\_Mercado\_Brasil
-  005\_Dashboard\_por\_Mercado\_Canada
-  006\_Dashboard\_por\_Mercado\_Chile
-  007\_Dashboard\_por\_Mercado\_Colombia
-  008\_Dashboard\_por\_Mercado\_Espana
-  009\_Dashboard\_por\_Mercado\_Francia
-  010\_Dashboard\_por\_Mercado\_Italia
-  011\_Dashboard\_por\_Mercado\_Japon
-  012\_Dashboard\_por\_Mercado\_Mexico
-  013\_Dashboard\_por\_Mercado\_Reino\_Unido
-  014\_Dashboard\_por\_Mercado\_USA
-  015\_Dashboard\_por\_Sector\_Alimentos
-  016\_Dashboard\_por\_Sector\_Manufacturas
-  017\_Dashboard\_por\_Sector\_Turismo\_Interno
-  018\_Dashboard\_por\_Sector\_Turismo\_Receptivo
-  019\_Dashboard\_por\_Sector\_Vestimenta

- 020\_Dashboard\_Ejecucion\_Presupuestal\_al\_31\_diciembre\_2014\_DC
- 021\_Dashboard\_Ejecucion\_Presupuestal\_al\_31\_diciembre\_2014\_DE
- 022\_Dashboard\_Ejecucion\_Presupuestal\_al\_31\_diciembre\_2014\_DT
- 023\_Dashboard\_Ejecucion\_Presupuestal\_al\_31\_diciembre\_2014\_SG

Criterio 4.2.1

- 001\_IPE
- 002\_IPE\_por\_Regiones
- 003\_Video\_de\_uso\_del\_BI

Criterio 4.2.2

- 001\_Dashboard\_Ejecucion\_Presupuestal\_al\_31\_diciembre\_2014\_DC
- 002\_Dashboard\_Ejecucion\_Presupuestal\_al\_31\_diciembre\_2014\_DE
- 003\_Dashboard\_Ejecucion\_Presupuestal\_al\_31\_diciembre\_2014\_DT
- 004\_Dashboard\_Ejecucion\_Presupuestal\_al\_31\_diciembre\_2014\_SG
- 005\_Reporte\_detallado\_de\_ejecucion\_presupuestal\_al\_31\_diciembre\_2014\_DC
- 006\_Reporte\_detallado\_de\_ejecucion\_presupuestal\_al\_31\_diciembre\_2014\_DE
- 007\_Reporte\_detallado\_de\_ejecucion\_presupuestal\_al\_31\_diciembre\_2014\_DT
- 008\_Reporte\_detallado\_de\_ejecucion\_presupuestal\_al\_31\_diciembre\_2014\_SG
- 009\_Reporte\_Semanal\_de\_ejecucion\_presupuestap\_28\_Dic\_2014

Criterio 4.3.1

- 001\_Evaluacion\_POI\_2014\_II\_Trim
- 002\_Evaluacion\_POI\_2014\_III\_Trim