

SUB DIRECCION DE SERVICIOS Y ASISTENCIA EMPRESARIAL – SAE

Centro de Atención y Asesoría Empresarial

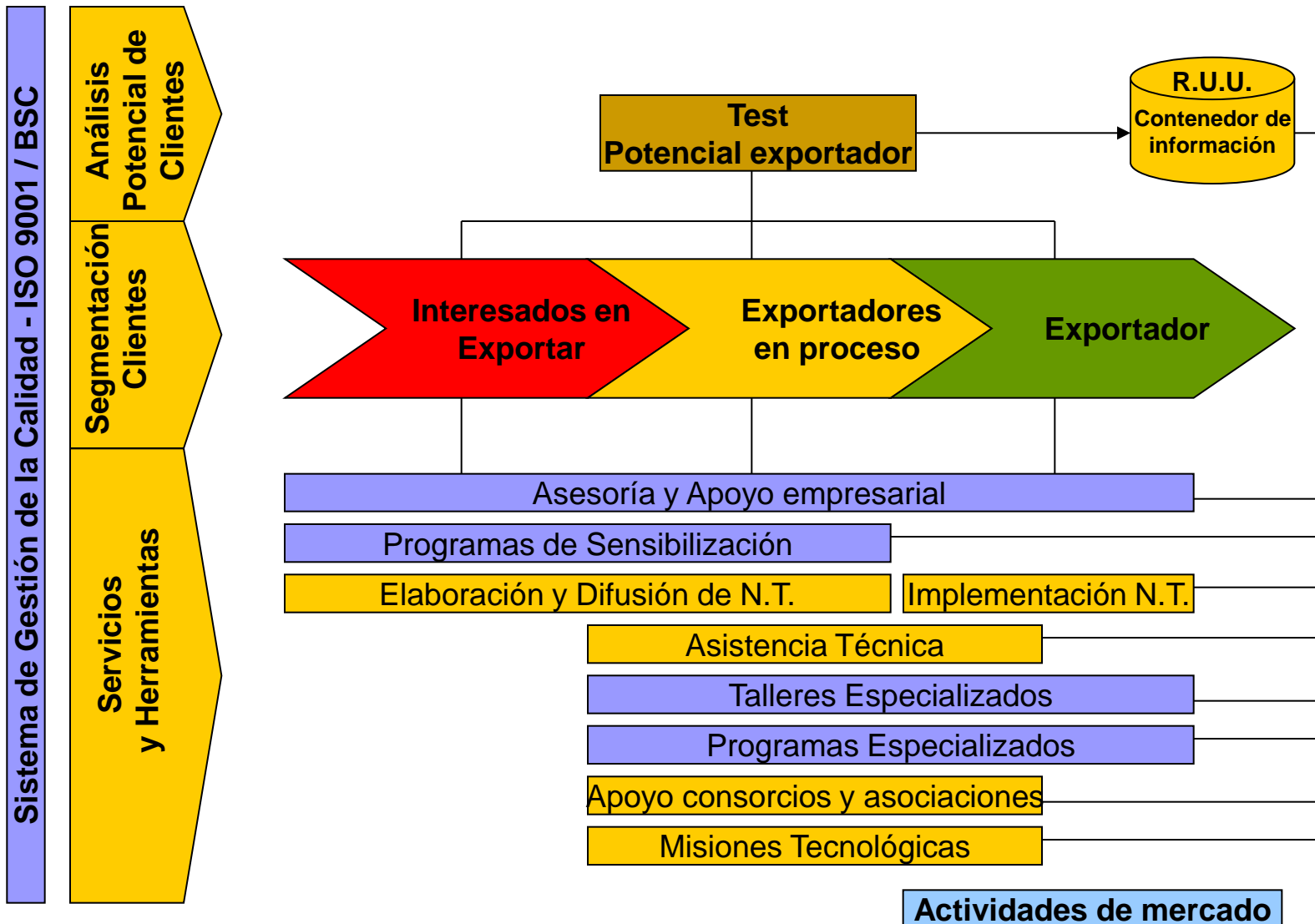
Marzo, 2009



Lineamientos

- Diagnosticar y segmentar a las empresas en función a sus capacidades y a las necesidades del mercado.
- Asumir un rol activo con el sector empresarial, facilitándoles información comercial y obtener las capacidades necesarias, para alcanzar una mayor competitividad en los mercados internacionales.

Segmentación de Clientes y Servicios de SAE



Segmentación de Clientes y Servicios de PROMPERU

Nivel C

**Interesados
en Exportar**

Servicios masivos

**ASESORIA Y APOYO
EMPRESARIAL**

- Plataforma de Atención
Orientación
Información general.
- CENDOC
- Portales

CAPACITACIÓN

- Programas de sensibilización
Miércoles exportador,

Nivel B

**Exportadores
en proceso**

Servicios especializados

**ASESORIA Y APOYO
EMPRESARIAL**

- Serv. De normalización
- Asociatividad
- Asistencia Técnica
- Visita de sectoristas

CAPACITACION

- Intermedia
- Talleres especializados
- Programas Especializados

**INTELIGENCIA Y PROMOCION
COMERCIAL**

- Estudios y Perfiles
de Mercado
- Prospección de mercados
- Información Ferias y Misiones
- Visitas tecnológicas
- Servicios de información
Comercial.
- Impresos y Difusión

Nivel A

Exportadores

Asesoría y apoyo empresarial

- Especializada

Capacitación

- Especializada

**INTELIGENCIA Y PROMOCION
COMERCIAL**

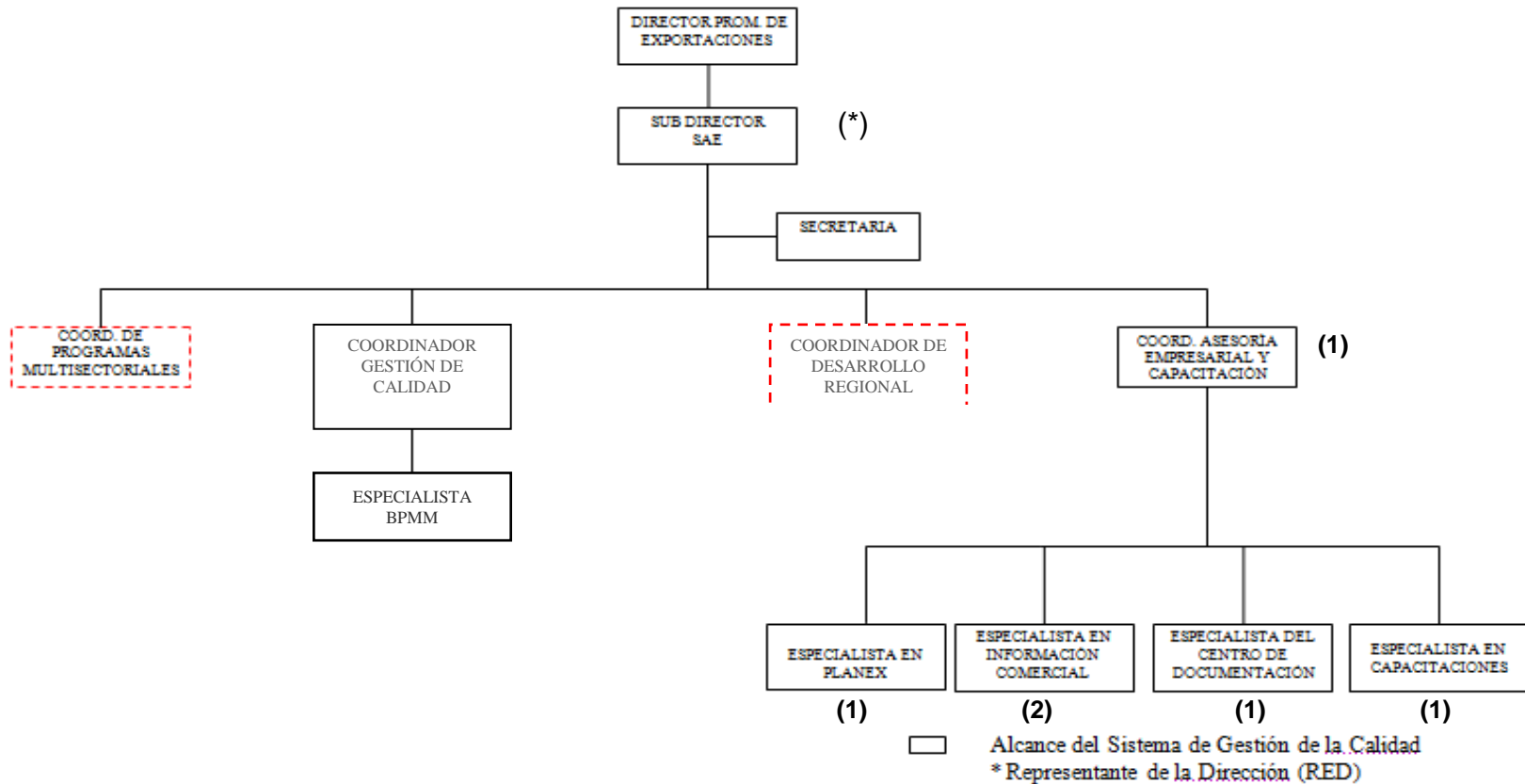
- Información Estratégica
- Participación en Ferias
Internacionales y
Misiones comerciales de
vendedores y compradores
- Pruebas de ventas
- PROMEX
- Impreso y difusión
- Desarrollo de marca

Clientes y Servicios de PROMPERU

Tipo de Cliente	Interesado en Exportar	Exportador en proceso	Exportador
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Estudiantes y docentes • Personas con ideas de negocio 	<ul style="list-style-type: none"> • Micros y pequeñas empresas potenciales exportadoras. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pequeñas, medianas y grandes empresas que exportan.
¿Qué buscan?	<ul style="list-style-type: none"> • Información • Asesoría • Capacitación 	<ul style="list-style-type: none"> • Información • Asesoría • Capacitación • Facilitación 	<ul style="list-style-type: none"> • Información de mercados • Contactos de negocio • Información sobre Ferias y Misiones comerciales
Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada, orientación y re orientación a otras instituciones. • Información de comercio exterior (general) • Programas de Sensibilización 	<ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada • Información de comercio exterior (especializada) • Capacitación especializada. Talleres y Programas especializados (PLANEX, BPMM) • Asistencia técnica • Información sobre Normas Técnicas y acceso a mercados 	<ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada y re direccionamiento a sectoristas. • Asesoría especializada • Programas de capacitación PLANEX, BPMM, Agrícolas y Acuícolas. • Información sobre Ferias Internacionales y Misiones comerciales • Implementación Normas Técnicas

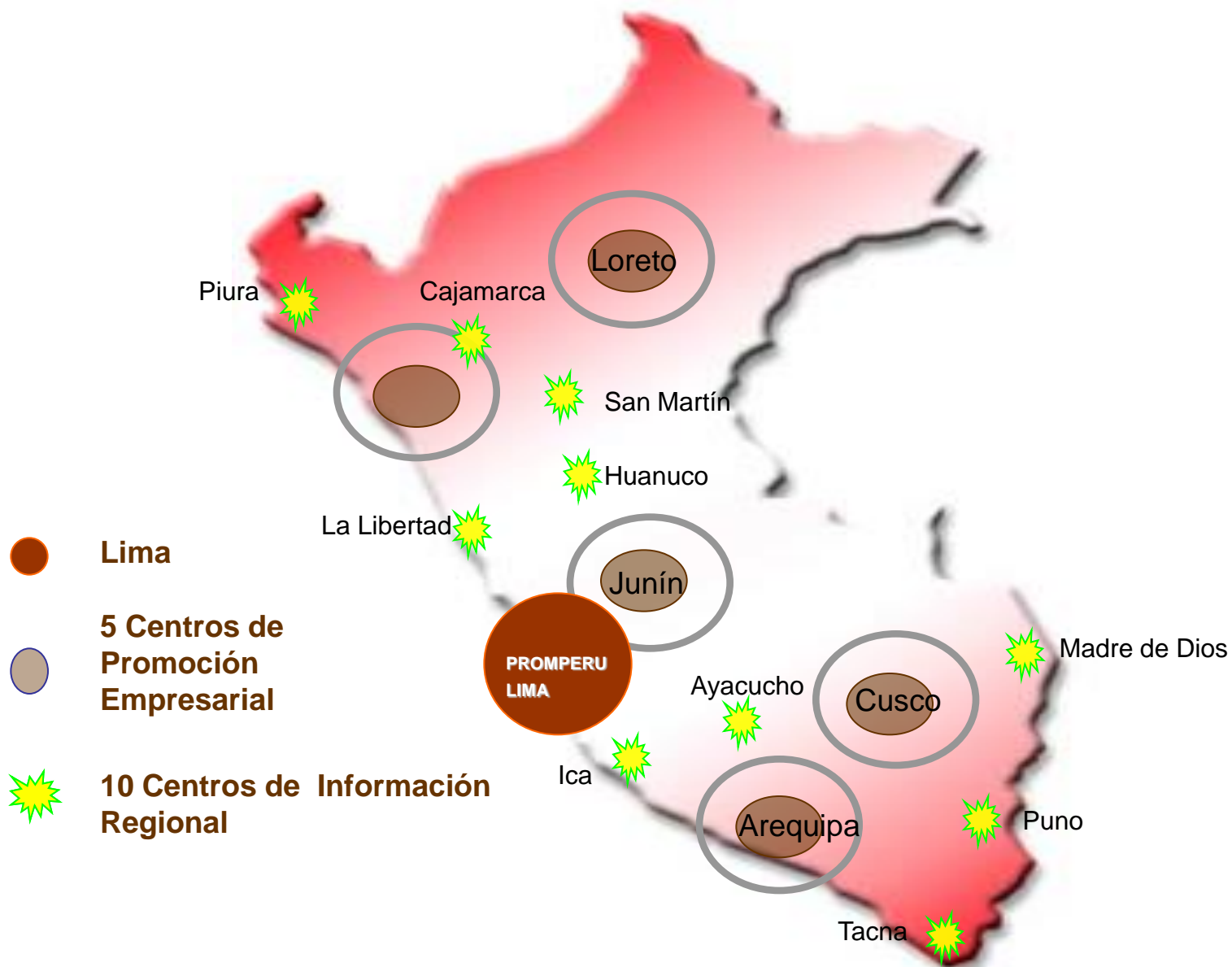
Organigrama del Centro de Atención y asesoría Empresarial

PROMPERU – EXPORTACIONES



En Regiones: CPEs: Chiclayo, Huancayo, Iquitos, Cusco, Arequipa

Centros de Atención y Asesoría Empresarial en Lima y Regiones



Servicios del Centro de Atención y Asesoría Empresarial

- Plataforma de atención
- Centro de Documentación – CENDOC
- Programas de Sensibilización
- Talleres Especializados
- Programas Especializados

Asesoría Básica

Plataforma de Atención

Información comercial y asesoría sobre procedimientos, requisitos y trámites de exportación.

Servicios de PROMPERU

Atención telefónica y Vía correo electrónico.
Información sobre procedimientos, requisitos y trámites de exportación

CENDOC

Libros, Revistas, publicaciones. Videos.
Autoconsulta: Páginas web, documentos digitalizados

Capacitación

Programas de Sensibilización (Miércoles Exportador)

Talleres Especializados (ADOC)

Programas Especializados (PLANEX, Programas de Calidad)

Primer Nivel

Segundo Nivel

Plataforma de Atención – Lima y Regiones



Servicios :

- Brinda información y asesoría sobre procedimientos, requisitos y trámites de exportación.
- Servicios de PROMPERU.
- Direccionamiento a otras áreas o instituciones.
- Direccionamiento a computadoras de autoconsulta: páginas web, bases de datos, documentos digitalizados.

Sede Central : Lima

- Atención telefónica: 222-1222
- Vía correo electrónico: sae@promperu.gob.pe , sae1@promperu.gob.pe

Centros de Promoción Empresarial - CPEs:

- Chiclayo, Iquitos, Huancayo, Cusco y Arequipa.

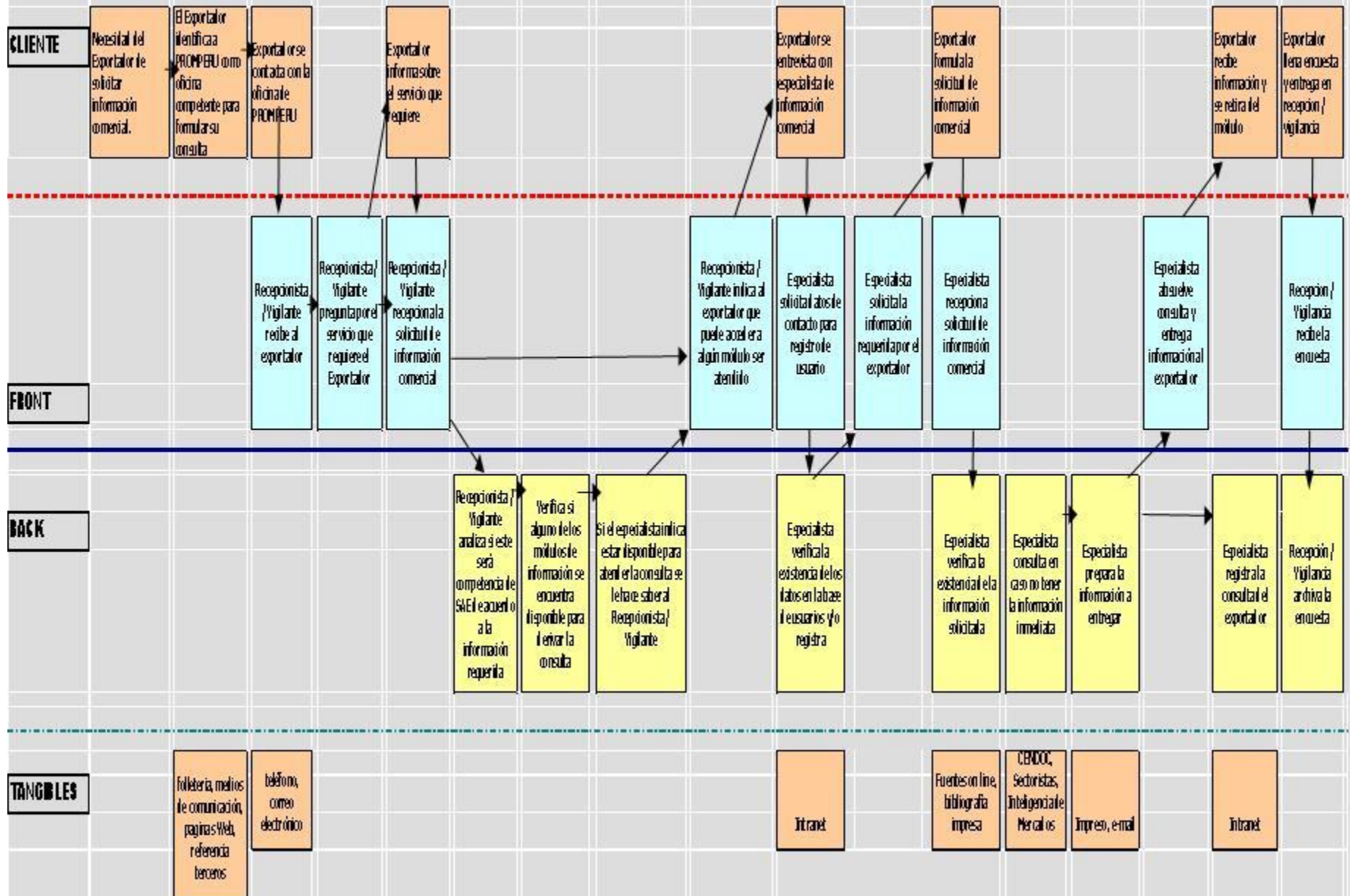
Centros de Información Regional- CIR:

- Piura, Trujillo, Ica, Tacna, San Martín, Cajamarca, Huanuco, Ayacucho, Puno, Puerto Maldonado.

Atención al Exportador (Personas atendidas)	2007	2008	Var%	Part. %
Plataforma Atención - Lima	4,258	4,401	3%	41%
Plataforma Atención Centros de Promoción Regional - CPEs	5,977	4,088	-32%	38%
Plataforma Atención - Centros de Información Comercial CIR	1,230	2,208	80%	21%
TOTAL	11,465	10,697	-7%	100%

Principales Temas Consultados en Plataforma de Atención	%
Proceso de exportación	28%
Solicitud sobre compradores extranjeros	22%
Estadísticas comerciales	8%
Capacitaciones diversas	7%
Exporta Fácil	6%
Eventos de promoción comercial	5%
Nomenclatura arancelaria	5%
Otros.	24%
Total	100%

SERVICIO DE ATENCION AL EXPORTADOR - PLATAFORMA DE INFORMACION COMERCIAL PRESENCIAL - PROMPERU EXPORTACIONES



Centro de Documentación – CENDOC Lima

- Publicaciones de comercio exterior
- Revistas especializadas por sectores
- Revistas coyuntura económica
- Videoteca
- Estudios y perfiles de mercado
- Información sectorial
- Información de mercados
- Información arancelaria
- Información estadística
- Directorios especializados de exportadores e importadores
- Guías y manuales de comercio exterior
- Publicaciones de logística internacional
- Normas técnicas
- Catálogos de oferta exportable
- Computadoras para autoconsultas

Revisar: Páginas web, información estadísticas, sectorial, arancelaria, estudios y perfiles de mercados digitalizada.



Actividades	2007	2008	Var%
Centro de Documentación - CENDOC			
Total atenciones personas	1779	2,146	21%
Atención empresas	896	1,041	16%
Atención emprendedores	883	1,105	25%
Servicio internet y consultas	1267	1,316	4%
Documentos ingresados	2130	2,289	7%

Venta de libros:

- **La clave del comercio**
- **¿Cómo negociar con éxito en 50 países?**
- **¿Cómo negociar en inglés – Guía práctica para el ejecutivo internacional?**
- **El Comercio de Servicios**
- **Guía de trasabilidad para productos pesqueros**
- **Perfil de mercado de la trucha arco iris en estados unidos y Europa**

Programas de Sensibilización

Participantes 2008

Programas de sensibilización (Número de Capacitaciones)	2007	2,008	Var%	Part. %
Miércoles Exportador - Lima	16508	25,671	56%	94%
Jueves Exportador - Arequipa	0	1,288		5%
Viernes Exportador - Huancayo	0	397		1%
TOTAL	16,508	27,356	66%	100%



Charlas y seminarios de formación a potenciales exportadores

- Miércoles Exportador - Lima (2008)
- Jueves del Exportador – Arequipa
- Viernes del Exportador – Huancayo (2009)
- Día del Exportador – Chiclayo
- Jueves Exportador - Trujillo

Miércoles Exportador - Lima

Actividad	Jornadas	Duración
Exportando paso a paso	Capacitación permanente	2 sesiones
Exporta Fácil	Capacitación permanente	1 sesión
Jornadas de calidad	Ciclo de capacitación	20 sesiones
Envases y Embalajes	Ciclo de capacitación	10 sesiones
Tecnologías de Información y Comercio Electrónico	Ciclo de capacitación	8 sesiones
Logística del Comercio Internacional	Ciclo de capacitación	8 sesiones
Gestión de relación con el cliente	Ciclo de capacitación	4 sesiones
PLANEX Básico	Programa	4 sesiones
Herramientas financieras	Ciclo de capacitación	7 sesiones
Sectoriales: productos	Ciclos de presentación / sectoristas de PROMPERU	14 sesiones
Mercados	Ciclos de presentación / Sectoristas de mercados de PROMPERU	10 sesiones
Marketing Internacional	Ciclo de capacitación	7 sesiones
Procedimientos aduaneros y normas de origen, aranceles	Ciclo de capacitación	5 sesiones
Comercio internacional	Ciclo de capacitación	8 sesiones
Otros temas		52 sesiones
TOTAL		160 sesiones

Talleres especializados ADOC



El Centro de Oportunidad Digital ADOC Perú, se inició el 15 de mayo del 2005, en el marco del Foro de Cooperación Económica Asia-Pacífico

Objetivo:

Mejorar y fortalecer las capacidades de la pequeña y mediana empresa en temas relacionados con tecnología de información, Internet y comercio internacional, brindando a los potenciales exportadores y empresas exportadoras las herramientas necesarias para poder generar contactos a nivel internacional e incrementar sus oportunidades de negocios mediante el acceso al mercado externo.

Existen dos ADOC: Lima y Arequipa



Talleres Especializados

Talleres sobre Tecnologías de la información y Comercio Electrónico

Temas

- Como preparar un Plan de Comercio Electrónico.
- Tiendas Virtuales.
- Tecnologías de la información.
- Como preparar una página web.
- Posicionamiento de la página web en internet.
- Redes sociales. Como herramienta de promoción de negocios (Facebook, Blogs, etc.)
- E-marketing.
- Herramientas de competitividad (Product Map, Trade Map, Market Access Map, etc.
- Bioterrorismo
- Identificación de Aranceles y preferencias Arancelarias.
- Información comercial una Herramienta para exportar. SIICEX

Capacitación dirigida, principalmente, a empresas potenciales exportadoras y empresas exportadoras

Talleres Especializados ADOC	2007	2,008	Var%
Números de personas capacitadas ADOC			
Lima 1/	3771	2,369	-37%
Arequipa 2/	495	424	-14%
Total	4,266	2,793	-35%
No. De Talleres especializados ADOC			
Lima	218	160	-27%
Arequipa	32	16	-50%
Total	250	176	-30%

1/ En el 2008 se inicio la atención en Lima en el mes de mayo.

2/ En el 2008 se inicio la atención en Arequipa en el mes de marzo

Programas Especializados

Participantes 2008

	2007 1/	2,008	Var%
Programa PLANEX	7	19	171%
Lima (Empresas capacitadas)	79	83	5%
Regiones (Empresas capacitadas)	92	376	309%
TOTAL	171	459	168%
No. de Planes de Exportación	148	70	-53%
No. de regiones atendidas	5	11	120%
Sectores atendidos	5	6	20%
PLANEX Básico	0	14	0%
PLANEX Intermedio	7	4	-43%
PLANEX Avanzado	0	1	0%
Programas de Buenas Prácticas de Mercadeo y Manufacturas	4	4	
Lima (Empresas capacitadas)	90	0	-100%
Regiones (Empresas capacitadas)	70	60	-14%
Total empresas capacitadas	160	60	-63%
No. de regiones atendidas	4	4	0%
Sectores atendidos	6	2	-67%
Programa BPMM Fase 1	0	4	0%
Programa BPMM Fase 2	4	0	0%
Programa de Seguimiento y Pre-Certificación	0	3	0%
Regiones (Pre - auditoria a empresa)	5	20	300%
Empresas con certificación de BPMM	0	7	0%
Programas de capacitación eventos Perú Moda y Perú Gift Show	0	7	
Programas capacitación Perú Moda - Lima	0	1	
Programas capacitación Perú Gift Show - Regiones	0	6	

1/ Programas BPMM y PLANEX, con recursos del Banco Mundial



Programas Especializados de PLANEX, Programa 5S, BPMM y programas de capacitación sectoriales dirigidos a potenciales exportadores y exportadores

PlanEX

- **Identificar las fortalezas y debilidades y prever las amenazas y oportunidades de las empresas exportadoras o potencialmente exportadoras.**
- **Permite definir los mercado - objetivos, determinar las estrategias, actividades y metas de exportación, en función de la situación actual de su empresa y las oportunidades de mercado.**

- **Sensibilización (1 hora)**
- **Curso Básico:**
Elaboración del Plan de Negocios de Exportación
2 días (8 horas)
- **Curso Intermedio**
2 meses (42 horas)
Apoyo: Docentes capacitados por ESAN, con perfil exportador y Universidades Regionales
- **Curso Avanzado (80 horas)**
 - Depende de apoyo Cooperación Técnica Internacional.
 - Se ha elaborado Proyecto para presentarlo al BID y al Banco Mundial.

2007
Programa Banco Mundial 160 empresas capacitadas
2008
459 empresas capacitadas

PLANEX 2008

TOTAL	Regiones	Lima	Total
Parcicipantes	608	240	848
Empresas	376	83	459
Asistentes	255	157	412

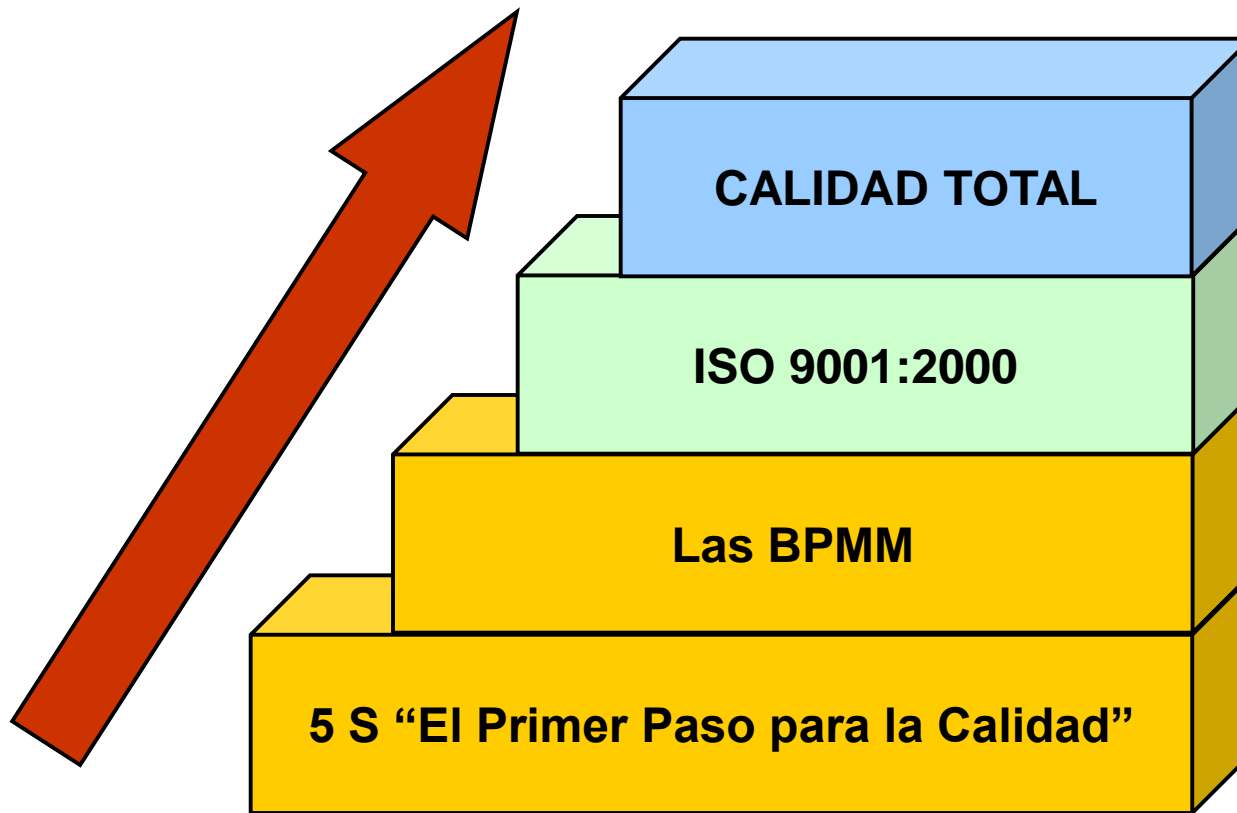
Planex Basico	14
Planex Intermedio	4
Planex Avanzado	1
Talleres	19

Regiones	11
-----------------	-----------

PLANEX en Lima y Regiones 2008

Actividad	Region	SECTOR	Meta
PLANEX Basico	SAN MARTIN Tarapoto	Agroindustria y Agro	Total: 42 Participantes 21 Empresas 21 Asistentes
PLANEX Basico	PIURA	Artesanía y Joyería	22 Empresas
PLANEX Basico	LIMA	Multisectorial	240 Participantes
PLANEX Basico	JUNIN	Multisectorial	Total: 40 Participantes 21 Empresas 19 Asistentes
PLANEX Basico	HUANUCO	Artesania Biocomerio Textiles	Total: 60 Participantes 23 Empresas 37 Asistentes
PLANEX Basico	LIMA / CAÑETE	Multisectorial	Total: 36 Participantes 21 Empresas 12 Asistentes
PLANEX Basico	UCAYALI Pucallpa	Artesania Agroindustrial Maderas	Total: 40 Participantes 17 Empresas 23 Asistentes
PLANEX Basico	PIURA	Docentes para PLANEX INTERMEDIO	Total: 12 Participantes 5 Capacitadores 7 Asistentes
PLANEX Basico	JUNIN	Textiles y Confecciones y Joyeria	Total: 11 Participantes 4 Capacitadores 7 Asistentes
PLANEX Basico	AREQUIPA	Textiles y Confecciones	Total: 93 Participantes 73 Empresas 20 Asistentes
PLANEX Basico	LIMA/BARRANCA	Textiles y Confecciones	Total: 83 Participantes 24 Empresas 59 Asistentes
PLANEX Basico	JUNIN	Textiles y Artesania	30 Empresas
PLANEX Basico	CAJAMARCA	Joyeria	30 Empresas
PLANEX Basico	TRUJILLO	Calzado	30 Empresas
PLANEX INTERMEDIO	LIMA	Textil y Confecciones	15 Empresas
PLANEX INTERMEDIO	JUNIN	Textil y Joyeria	19 Empresas
PLANEX INTERMEDIO	PIURA	Agroindustrial	18 Empresas
PLANEX INTERMEDIO	AREQUIPA	Confecciones Alpaca	17 Empresas
PLANEX AVANZADO	PIURA	Agroindustrial REPEBAN CEPIBO	7 Asociaciones REPEBAN 2 Asociaciones de CEPIBO 1 Asociacion de APPROCAP

Camino a la excelencia



Estamos en la era de la información y del conocimiento: **La importancia del ser humano en las organizaciones.**

Programas de Sistemas de Gestión de la Calidad

PROGRAMA 5S

Desarrollar en la empresa las bases para un proceso de mejora, incidiendo en un cambio cultural que la lleve a realizar una gestión más competitiva; e incursionar a nuevos sistemas de mejora y lograr un mejor aprovechamiento de las oportunidades de mercado.

Programa

Módulo I: El 1er Paso para la Calidad –
Clasificación y descarte
Módulo II: Orden e Higiene.
Módulo III: Estandarización y Disciplina.
Módulo IV: Evaluaciones finales y
clausura

BENEFICIOS AL EMPRESARIADO

- Mejora en el ambiente de trabajo de la organización.
- Compromiso del personal a través del cambio cultural basado en el trabajo en equipo y el liderazgo participativo.
- Mejor aprovechamiento de los recursos.
- Control de materia prima e insumos, producto terminado, equipos y herramientas; según corresponda.
- Desarrollo de una base sólida para implementar sistemas de gestión de calidad y tener una sólida y eficaz inserción en el mercado internacional.

Duración del Programa: 9 semanas
14 horas de capacitación

PROGRAMA 5S 2008

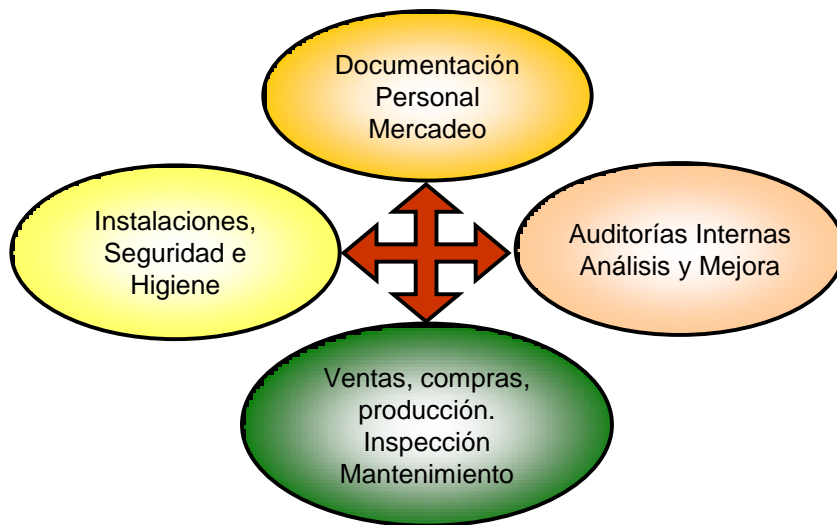
ACTIVIDAD	SECTOR	REGION	Nº de empresas
5S: " El Primer Paso para la Calidad"	Artesanía / Joyería	Cuzco	12
5S: " El Primer Paso para la Calidad"	Artesanía	Huancavelica	13
5S: " El Primer Paso para la Calidad"	Artesanías	Ayacucho	26
5S: " El Primer Paso para la Calidad"	Artesanía	Abancay	9
Seguimiento y pre-auditorías	Textil-Confecciones, Metalmecánica, Maderas, Cuero- Calzado	La Libertad, Junín, Arequipa	20
Programa de Transferencia de Metodología de las 5 S para profesionales del sector artesanías	Artesanía	Ayacucho	-
TOTAL empresas capacitadas			80



Programa de Buenas Prácticas de Mercadeo y Manufacturas - BPMM

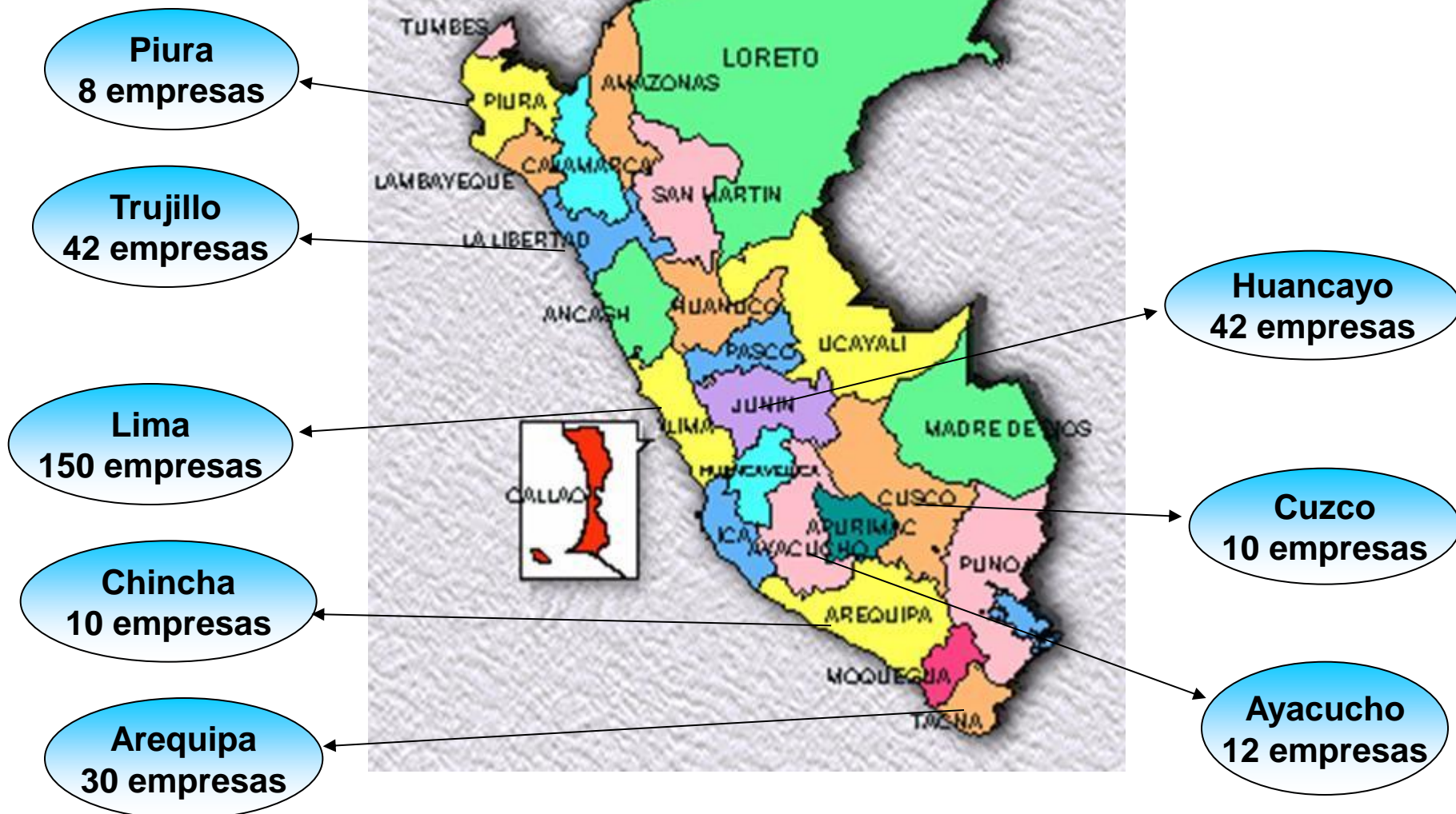
Las BPMM es un Sistema de Gestión de Calidad dirigido a pequeñas y medianas empresas manufactureras que cuentan con una experiencia exportadora o tienen un potencial.

- Un SGC implementado garantiza que el producto y el proceso está estandarizado y controlado.
- Satisfacción al cliente
- Base sólida para un crecimiento sostenido al momento de exportar en un mercado abierto, competitivo y globalizado.
- Una certificación de calidad es una gran ventaja competitiva



Duración del programa: 5 meses
56 horas de capacitación

Más de 300 empresas Capacitadas



Web Site de la Guía Referencial de Límites Máximos de Residuos de Plaguicidas (LMR) 2008



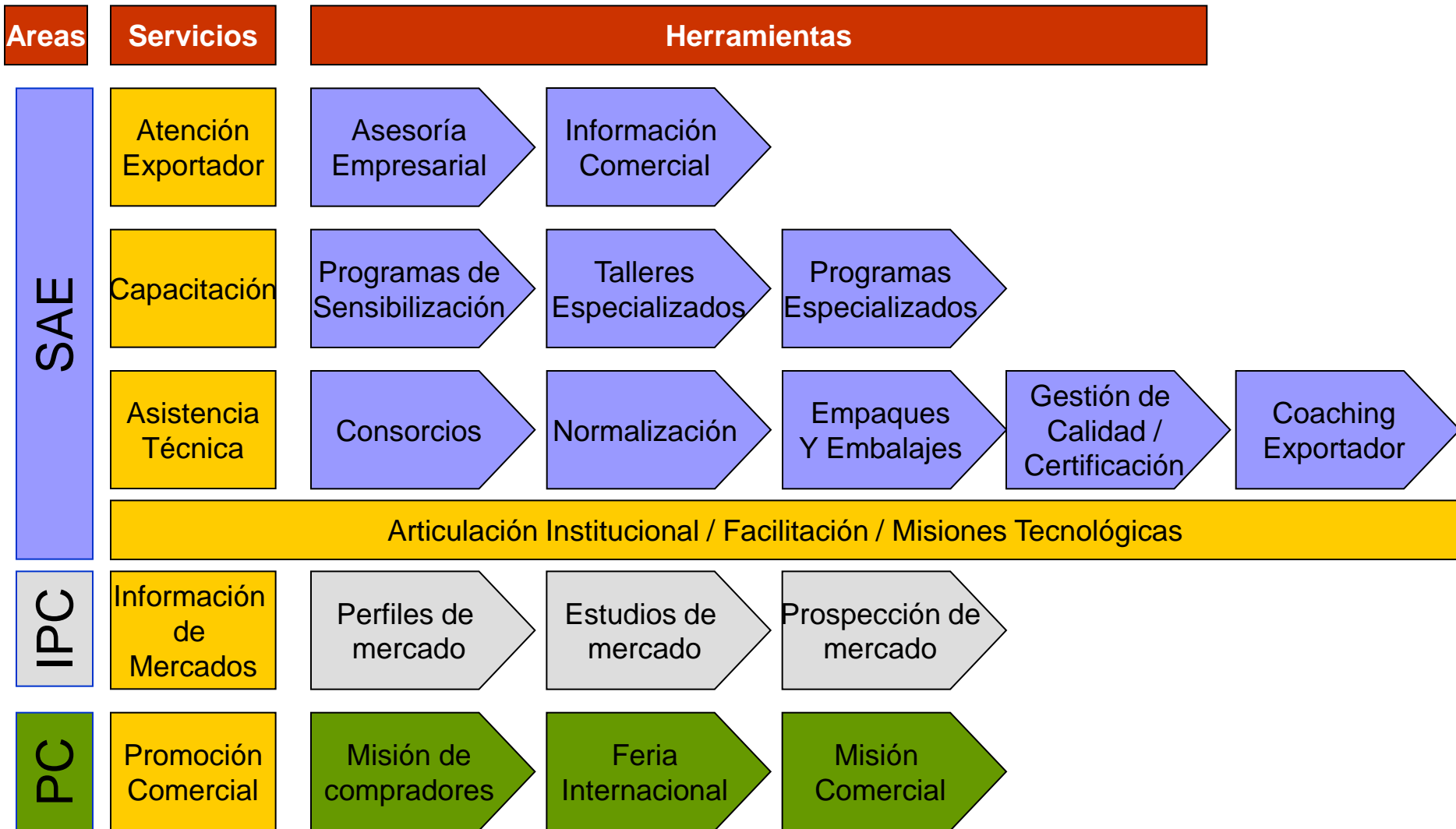
Página Actualizada (cada 6 meses)

Gestión de Calidad	2007	2,008	Var%
Atención de consultas sobre Normas o Regulaciones de exportación	447	300	-33%
Accesos al portal de Límites Máximos de Residuos de Plaguicidas - LMRP	2632	2,349	-11%
Atención No. de empresas	149	150	1%
Participación en Comités Técnicos de Normalización	13	18	38%
No. de Normas Técnicas Peruanas elaboradas	7	5	-29%
No. de Normas en Proceso	7	9	29%

5,272 visitas acumuladas desde su creación (Oct 2006 - dic 2008)

SEMINARIOS EXPORTA FACIL

Región	No. Act.	Inst.	Empresas	Otros	TotalAre
Arequipa	5	52	123	229	404
Cusco	7				
Lambayeque	4	23	73	252	348
Loreto	5	135	105	23	331
Junín	8	141	217	732	1090
TOTAL	29	351	518	1236	2173



Propuesta

