



Manual de Aplicación
Programa Exporta Calidad

Código: ALA/93/57-M-03

Nº Versión: **02**

Fecha aprobación: 4/4/01

Pág: 1 de 9

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Coordinación PEC	Heiko Windolph Juan Carlos Ríos Codirección	Heiko Windolph Juan Carlos Ríos Codirección

Manual de Aplicación
Programa Exporta Calidad

Nº copia	Copia destinada a



Manual de Aplicación Programa Exporta Calidad

Código: ALA/93/57-M-03

Nº Versión: 02

Pág: 2 de 9

0.1. INDICE

SECCIÓN	TÍTULO	PÁGINA
0.0	Carátula	1
0.1	Índice	2
1	Referencias del Programa Exporta Calidad	3
2	Objeto y alcance	4
3	Documentos de referencia y definiciones	4
4	Política y objetivos	5
5	Procedimiento general del Programa Exporta Calidad (Flujograma)	6
6	Procedimiento general del Programa Exporta Calidad (Descripción)	7
7	Anexos (formatos)	
	PEC-01 Hoja de información de empresas	
	PEC-02 Hoja de información de asesores	
	PEC-03 Resumen ejecutivo de experiencia profesional	
	PEC-04 Listado de empresas beneficiarias HACCP	
	PEC-05 Listado de empresas beneficiarias ISO	
	PEC-06 Sistema de puntuación de asesores HACCP	
	PEC-07 Sistema de puntuación de asesores ISO	
	PEC-08 Listado de asesores aprobados HACCP	
	PEC-09 Listado de asesores aprobados ISO	
	PEC-10 Modelo carta compromiso empresas beneficiarias	
	PEC-11 Diagnóstico del sistema de calidad HACCP	
	PEC-12 Diagnóstico del sistema de calidad ISO 9000	
	PEC-13 Perfil de calidad HACCP	
	PEC-14 Perfil de calidad ISO 9000	
	PEC-15 Plan de acción	
	PEC-16 Informe de avance	
	PEC-17 Informe final	
	PEC-18 Instructivo para empresas beneficiarias	
	PEC-19 Matriz situacional de empresas HACCP	
	PEC-20 Matriz situacional de empresas ISO	
	PEC-21 Verificación del servicio	
	PEC-22 Evaluación del desempeño del asesor	



Manual de Aplicación Programa Exporta Calidad

Código: ALA/93/57-M-03

Nº Versión: 02

Pág: 3 de 9

1. REFERENCIAS DEL PROGRAMA EXPORTA CALIDAD

El Proyecto ALA/93/57, cumpliendo su función promotora, pone a disposición del sector exportador el programa **EXPORTA CALIDAD**, el cual tiene como objetivo promover un movimiento hacia la calidad y brindar apoyo técnico y económico a las pequeñas y medianas empresas, para la implementación de sistemas de calidad.

Los sistemas de la calidad constituyen herramientas de la gestión empresarial que permiten reducir costos, mejorar la gestión y prevenir el incumplimiento de requisitos establecidos, lo que significa sumar puntos adicionales de competitividad frente a sus competidores internacionales. Se considera particularmente importante la implementación de **ISO 9000** en general y **HACCP** para los sectores relacionados con la industria de alimentos.

El programa **EXPORTA CALIDAD** se aplica tanto a empresas individuales como a grupos de empresas, así como a las organizaciones de los productores y exportadores de los sectores de atención del Proyecto, como son: frutas, hortalizas, colorantes naturales, pesca y confecciones.



Manual de Aplicación Programa Exporta Calidad

Código: ALA/93/57-M-03

Nº Versión: 02

Pág: 4 de 9

2. OBJETO Y ALCANCE

2.1. OBJETO

Este manual describe las actividades a seguir en cada una de las etapas del Programa Exporta Calidad.

2.2. ALCANCE

Este manual comprende todas las actividades realizadas dentro del marco del Programa Exporta Calidad, desde la recepción de la solicitud de la empresa interesada hasta la culminación de la asesoría y recepción de la conformidad de la empresa asesorada.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y DEFINICIONES

3.1. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Plan Operativo Global
- ALA/93/57-M-01 Manual de Calidad Proyecto ALA/93/57
- ALA/93/57-P-01 Procedimiento Revisión de contratos
- ALA/93/57-P-08 Procedimiento Subcontratación de asesores
- ALA/93/57-P-11 Procedimiento Evaluación de la asistencia técnica
- ALA/93/57-P-12 Procedimiento Acciones correctivas para servicios inconformes
- ALA/93/57-E-01 Especificaciones Prestación de la asistencia técnica
- ALA/93/57-I-03 Instrucción Criterios para selección de empresas
- ALA/93/57-I-06 Instrucción Informe de visita para evaluación

3.2. DEFINICIONES

- **PEC:** Programa Exporta Calidad



Manual de Aplicación Programa Exporta Calidad

Código: ALA/93/57-M-03

Nº Versión: 02

Pág: 5 de 9

4. POLÍTICA Y OBJETIVOS

4.1. Política de la Calidad

a. Política de la Calidad

Como parte de la política de la calidad general del Proyecto ALA/93/57 y dentro de la política del Programa Exporta Calidad, es nuestro deber promover la cultura de la calidad en empresas del sector exportador, como un elemento de diferenciación y mejora de su competitividad en el comercio internacional.

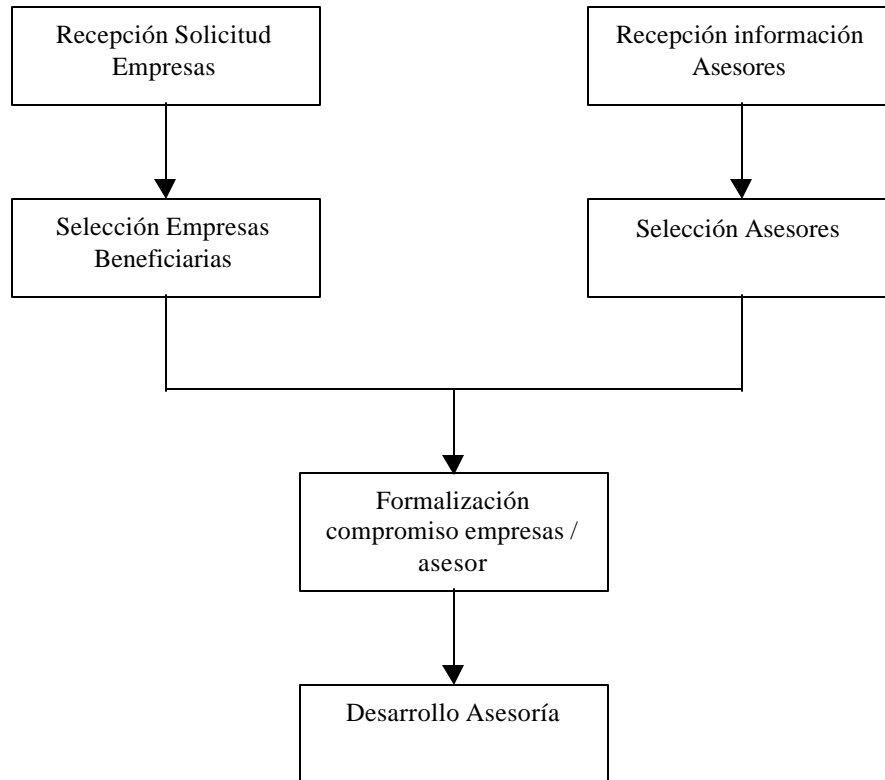
b. Objetivos de la Calidad

Los objetivos generales del Proyecto ALA/93/57 están definidos en la Matriz de Planificación de Proyecto del Plan Operativo Global. Los objetivos específicos del Programa Exporta Calidad son los siguientes:

- Promover un movimiento hacia la calidad en el sector exportador.
- Contribuir con la mejora de la competitividad de las empresas exportadoras, a través de la reducción de costos, incremento de la productividad y el nivel de confianza con sus clientes.
- Brindar apoyo técnico y económico a las pequeñas y medianas empresas exportadoras para la implementación de sistemas de calidad.
- Romper el mito generalizado que los sistemas de calidad no son aplicables a las pequeñas y medianas empresas.

La supervisión del cumplimiento de la política y objetivos de la calidad del Programa Exporta Calidad es responsabilidad de la Codirección, realizándose la evaluación de dicho cumplimiento en las revisiones por parte de la Codirección.

5. PROCEDIMIENTO GENERAL DEL PEC (FLUJOGRAMA)



6. PROCEDIMIENTO GENERAL DEL PEC (DESCRIPCIÓN)

Las etapas señaladas en el flujograma general del PEC se describen a continuación:



Manual de Aplicación Programa Exporta Calidad

Código: ALA/93/57-M-03

Nº Versión: 02

Pág: 7 de 9

PROCEDIMIENTO GENERAL DEL PEC

ETAPA		DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	REGISTROS
1	Recepción de solicitud de empresas	Se reciben las solicitudes de las empresas interesadas en participar en el PEC y se les envía el formato Hoja de Información de Empresas (PEC-01) y las Condiciones de apoyo económico del Proyecto.	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento ALA/93/57-P-01 Revisión de contratos 	<p>Hoja de Información de Empresas (PEC-01)</p> <p>Selección de empresas beneficiarias</p> <p>En base a la Hoja de Información de Empresas requerida se seleccionan a las empresas establecidas por el Proyecto.</p> <p>En los casos que la Codirección lo requiera se realiza una visita para tener un mejor conocimiento de las empresas.</p> <p>Se comunica a las empresas si han sido seleccionadas para el PEC.</p> <p>Si la Codirección lo considera conveniente las empresas no seleccionadas es remitida a Prompex para su evaluación.</p> <p>El PEC elabora el listado de empresas seleccionadas con los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Listado de asesores aprobados Instructivo para empresas beneficiarias



Manual de Aplicación Programa Exporta Calidad

Código: ALA/93/57-M-03

Nº Versión: **02**

Pág: 8 de 9

ETAPA	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	REGISTROS
3	<p>Selección de asesores</p> <p>Se reciben las Hojas de Información de Asesores (PEC-02) y Resumen Ejecutivo de Experiencia Profesional (PEC-03) de los asesores aspirantes y se evalúan y seleccionan utilizando los sistemas de puntuación de asesores (PEC-06 y PEC-07, según corresponda). En los casos que la Codirección considere necesario, se reunirá con el asesor para tener un mejor conocimiento del mismo.</p> <p>El PEC comunica a los asesores aspirantes si han sido aprobados o no, y registra a los asesores aprobados en el Listado de Asesores Aprobados (PEC-08 y PEC-09, según corresponda)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento ALA/93/57-P-08 Subcontratación de asesores • Especificaciones ALA/93/57-E-01 Prestación de la Asistencia Técnica 	<ul style="list-style-type: none"> • Hoja de información de asesores (PEC-02) • Resumen ejecutivo de experiencia profesional (PEC-03) • Resultados de evaluación de asesores • Listado de asesores aprobados (PEC-08 y PEC-09)
4	<p>Formalización del compromiso con empresas</p> <p>Se recibe comunicación de la empresa en la que adjunta la propuesta del asesor elegido para llevar a cabo la asesoría.</p> <p>El PEC revisa la propuesta y emite su conformidad con la selección del asesor, determinando el monto y las condiciones de apoyo económico.</p> <p>Se envía a la empresa beneficiaria los siguientes formatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modelo de carta compromiso (PEC-10) • Diagnóstico del Sistema de Calidad (PEC-11 y PEC-12, según corresponda) • Perfil de Calidad (PEC-13 y PEC-14, según corresponda) • Plan de Acción (PEC-15) <p>El PEC recibe la carta compromiso, mediante la cual la empresa beneficiaria expresa su voluntad de implantar un sistema de la calidad y recibir apoyo técnico y económico del PEC.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento ALA/93/57-P-01 Revisión de contratos • Especificaciones ALA/93/57-E-01 Prestación de la Asistencia Técnica 	<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta del asesor • Carta de confirmación de apoyo del Proyecto • Carta compromiso (PEC-10) • Hoja de trabajo



Manual de Aplicación Programa Exporta Calidad

Código: ALA/93/57-M-03

Nº Versión: **02**

Pág: 9 de 9

ETAPA		DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	REGISTROS
5	Formalización compromiso con asesor	<p>Según el monto y las condiciones de apoyo económico definido, el PEC firma el contrato con el asesor.</p> <p>El contrato contendrá los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones generales • Términos de referencia (incluyendo la propuesta de servicios y las especificaciones del Proyecto) • Condiciones comerciales 	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento ALA/93/57-P-08 Subcontratación de asesores 	<ul style="list-style-type: none"> • Contrato de prestación de servicios entre el Proyecto y el asesor.
6	Desarrollo de la asesoría	<p>Preparación del plan de acción: Se recibe el diagnóstico del sistema de calidad, plan de acción y perfil de calidad preparado por el asesor en coordinación con la empresa beneficiaria.</p> <p>Desarrollo de la asesoría: La asesoría se desarrolla según el plan de acción remitido al PEC. El PEC solicita al asesor informes de avance de la asesoría y a la empresa beneficiaria la evaluación del desempeño del asesor.</p> <p>A lo largo de la asesoría miembros del PEC realizan una visita a la empresa beneficiaria para verificar el cumplimiento del plan de acción, según el procedimiento establecido.</p> <p>Presentación del Informe Final: Una vez concluido el tiempo establecido para la asesoría, se recibe el informe final del asesor, así como la evaluación final del desempeño del asesor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento ALA/93/57-P-11 Evaluación de la asistencia técnica • Procedimiento ALA/93/57-P-12 Acciones correctivas para servicios inconformes 	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico del sistema de calidad (PEC-11 y PEC-12) • Plan de Acción (PEC-15) • Perfil de Calidad (PEC-13 y PEC-14) • Informe de avance (PEC-16) • Informe final (PEC-17) • Matriz situacional de empresas (PEC-19 y PEC-20) • Evaluación del desempeño del asesor • Verificación del servicio (PEC-21)



Manual de Aplicación
Programa Exporta Calidad

Código: ALA/93/57-M-03

Nº Versión: **02**

Pág: 10 de 9