

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA



PROYECTO LIDER

Acreditación efectiva de los procesos actuales de Presidencia de Proexport

Colombia

Juan Camilo Valdés García

José Douglas Hernández

FACULTAD DE

CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

BOGOTÁ D.C

2014

Contenido

1. Caracterización de la organización	2
2. Diagnostico del área de practica.....	3
3. Delimitación del problema	8
4. Objetivos, indicadores y metas	10
5. Marco de Referencia.....	11
5.1. Marco Teórico	11
5.2. Marco Conceptual	12
5.3. Metodología o Herramientas	13
6. Bibliografía	11

1. Caracterización de la organización

Proexport Colombia es la entidad del estado destinada a la promoción de las exportaciones, la atracción y búsqueda de inversión extranjera y lograr poner a Colombia en el mapa mundial del turismo.

Entre los servicios que brinda Proexport está el de apoyar a los inversionistas asesorándolos profesionalmente cuando encuentran en Colombia un aliado estratégico para iniciar nuevos negocios, se busca informar y contactar a los inversionistas para unirse a ferias y agendas comerciales que puedan abrir nuevas puertas a los participantes. Para los exportadores colombianos se busca facilitar la búsqueda de nuevos mercados con una asesoría especializada y una formación en exportación completa, estudios de mercado o facilidades para internacionalizar sus productos en otros países son algunos servicios que brinda esta área de la compañía. Y por último, para empresarios de turismo mediante campañas y promociones se muestra el país como destino turístico, participación en ferias internacionales y seminarios de entrenamiento son algunos servicios que brinda.

Los tres ejes de enfoque, Inversión, Turismo y Exportación crean oportunidades para que el comercio internacional colombiano se vea beneficiado, todo enfocado en los empresarios del país sin ningún costo para lograr cerrar negocios que beneficien el desarrollo de las tres partes, Colombia y las dos partes involucradas.

Misión

Contribuir al crecimiento sostenible, diversificación de mercados, generación de empleos de Colombia mediante la promoción de productos no tradicionales y servicios, turismo internacional e inversión extranjera.

Visión

Para 2014 busca seguir siendo la organización líder en Latinoamérica en promoción de exportaciones, turismo e inversión extranjera, adaptando sosteniblemente los servicios de la compañía a los clientes en Colombia y en los mercados internacionales.

2. Diagnostico del área de practica

El área de Presidencia está dividida en tres coordinaciones, la primera es Alianzas Estratégicas, que se enfoca en desarrollar una estrategia orientada a fortalecer su ingreso en un mercado objetivo basándose en los acuerdos comerciales vigentes de Colombia. La segunda coordinación es Proyectos Especiales, donde se realizan Misiones de Vendedores o Compradores internacionales que permitan aprovechar al máximo una interacción de las dos partes. Y la última área es Contenidos, donde se maneja toda la agenda del Presidente de Proexport y la información necesaria para reuniones o misiones de empresarios y líderes gubernamentales, en esta última se va a basar el siguiente proyecto, sus incidencias y problema específico a tratar.

El área de contenidos depende directamente del asesor de presidencia, dependiendo de la agenda presidencial se crea un conglomerado de citas y reuniones de mayor o menor importancia, teniendo en cuenta el gran numero de invitaciones que se reciben el grupo crea una matriz donde decide que evento debería ser intervenido por Presidencia, cuales delegados en otras gerencias y cuáles no ameritan por temática. La identificación de oportunidades para el empresario ya se debió haber tenido antes de pasar por Proyectos Especiales, por lo que el paso a seguir para presidencia es encontrar una gestión de expertos para el asesoramiento completo y también indicado en las agendas comerciales o misiones concernientes al producto específico.

El área de Presidencia es totalmente transversal en la organización, se tratan temas de los tres ejes (Exportación, inversión y turismo), luego se dividen los proyectos por importancia en la Vicepresidencia que se considere. Visitas de misiones empresariales, embajadores, empresarios de reconocimiento mundial y presidentes los maneja el presidente de Proexport esperando darle enfoque en relaciones bilaterales con la otra parte y fortalecer acuerdos comerciales.

La responsabilidad del área es integrar la información histórica relacionada con la reunión y la información del visitante para que ninguna variable importante se vaya

a perder y todas las oportunidades a explotar se discutan. El valor agregado que se genera a través de la gestión de presidencia de Proexport es mucho más importante y competitivo, por esto solo empresarios de gran tamaño o eventos de misiones del extranjero tienen la posibilidad de hacer parte.

Realizando una comparación con las otras oficinas comerciales de Proexport Mundo se puede determinar que ninguna, aparte de la de Bogotá, tiene un área tan transversal como la de Presidencia, en ninguna se tratan temas por separado de los tres ejes principales. Otro punto a destacar es que la difusión de oportunidades a gran escala son mayormente hechas en Colombia o en destinos cercanos como Estados Unidos o países integrantes de la Alianza del Pacífico (Colombia, Perú, Chile y México).

También es necesario comparar Proexport Colombia con agencias par de otros países, como PromPerú, ProChile, ProMéxico, para poder relacionarse con alguna región en especial como es la Alianza del Pacífico. La agencia de Perú se maneja muy parecido a Proexport Colombia ya que también se basa en las exportaciones y su servicio de promoción, además de tener otro gran eje que es el Turismo como punto clave junto a una Imagen País que es la actividad para la promoción nacional de oportunidades. ProChile basa sus operaciones más en exportaciones e inversión extranjera de compradores internacionales, donde la variable de turismo pierde un poco de protagonismo. En ProMéxico tienen como enfoque la Inversión y el Comercio, por lo que sus operaciones son las más parecidas en apoyo y servicios sostenibles a la agencia colombiana, “Pone el mundo en tus manos”ⁱ es un logo que ProMéxico busca apoyar junto a sus principales enfoques que son la Exportación, la Inversión y la Internacionalización.

La gran expansión que tiene hoy en día Proexport es, a gran escala, ayudado por entidades como Cámaras de Comercio, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y asesorías del gobierno de alta competitividad. De todas las mencionadas se tiene un gran objetivo a establecer y es ayudar a la industria, por medios del gobierno, a continuar con un crecimiento sostenible, sólido y estable por los siguientes años,

demostrando como los acuerdos económicos y TLC´s que se han firmado benefician a toda la economía colombiana.

La reunión con embajadores, enviados especiales de otros gobiernos, presidentes de empresas y ministros nacionales e internacionales afirman el crédito de la Presidenta a nivel global, para lograr un acercamiento mucho más personal con otras culturas y fortalecer relaciones bilaterales, además se crea una reunión donde se destacan las cifras más relevantes en cuanto a exportación, inversión extranjera y turismo, para crear un escenario más claro de cuáles son las variables a fortalecer o en que está haciendo falta un poco de intervención de las dos partes.

El grupo de presidencia se encarga igualmente de fortalecer relaciones bilaterales con empresas u ONG´s de distintas partes del mundo por medio de sus oficinas regionales, de este modo se lleva un control de las reuniones de mayor importancia coyuntural por parte de los coordinadores de Proyectos Especiales y de Alianzas Estratégicas, principales asesores de la Presidenta a la hora de relaciones internacionales.

DOFA del Área de Contenidos en Presidencia

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Poca información de personalidades o de empresas por protección de datos personales. • No hay estandarización en la información, formatos o bases de datos desorganizadas. • El área no tiene estandarizados sus procesos y procedimientos en el sistema de calidad, como una dirección más de la organización (Presidencia). 	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de negocios internacionales gracias a las alianzas comerciales y TLC's existentes. • Políticas de exportación y balanzas comerciales vigentes con Colombia. • Bloques económicos y compradores internacionales en buen momento internacional.
FORTALEZAS	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • La acción como agencia de promoción e intermediación sofisticada, mediante reuniones de alta importancia las relaciones bilaterales se fortifican en presidencia. • Proveer estadísticas internacionales del comportamiento de las diferentes industrias en las exportaciones e inversión extranjera. • La promoción de productos nacionales en mercados extranjeros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Las incertidumbres económicas. • Políticas comerciales extranjeras proteccionistas. • Temas de actualidad restringidos por seguridad por parte de gobiernos y ONG's.

Funciones y responsabilidades practicante

Las funciones en el área de contenidos en Presidencia depende directamente de la agenda semanal e invitaciones que escoja la presidenta asistir, por lo que el primer paso es realizar una actualización permanente de la matriz de citas y reuniones para que sea mucho más fácil el análisis del tipo de eventos a asistir. Lo siguiente es recolectar toda la información pertinente que la presidenta pueda necesitar durante la reunión, indagar y elaborar “Talking Points” sobre los puntos más importantes de las reuniones hace parte de un resumen que buscara poder analizar en un futuro que ha dejado y que viene para Proexport y las incidencias más importantes del visitante a la reunión.

Captar la información más importante y la elaboración de perfiles sobre las figuras diplomáticas o empresariales de la reunión y cartas o hitos de los visitantes, hacen parte de la organización de las carpetas para que en cuanto a contenido el encuentro este completo y sin ningún faltante. La confidencialidad es un tema delicado a tener en cuenta, las agendas de presidencia las conforman personalidades nacionales e internacionales, la responsabilidad de esta información es algo que depende del área para su fácil consecución.

El conocimiento del momento empresarial de Colombia, la actualidad diplomática y de coyuntura regional también hace parte de las funciones por la alta demanda de información que existe para el manejo de datos o análisis a realizar. El orden en los informes y reuniones nacionales debe ser perfecto, ya que es un punto donde el apoyo de Staff de presidencia le presta ayuda de facilidad y rapidez a la presidencia.

Por último, como complemento y análisis coyuntural, semanalmente se debe entregar un informe sobre las noticias y hechos de interés con temáticas afines a Proexport, como proyectos de ley, acuerdos comerciales y actualidad de comercio internacional. Para realizar una asesoría más pertinente en las agendas semanales de presidencia, el estar enterado de temas de actualidad es de gran importancia.

3. Delimitación del problema

En el área de Presidencia no están estandarizados sus procesos y procedimientos en la organización en los manuales de calidad y acreditación. Para ser la principal dirección es de gran importancia institucionalizarla para hacer parte transversal de los Tres Ejes principales (Exportación, inversión y turismo), así se lograra una acreditación de calidad completa de Proexport.

Pregunta de Investigación: ¿Cuál es la forma de certificar los procesos y procedimientos de Presidencia? Hacen falta que los procedimientos que realizan las coordinaciones de Alianzas Estratégicas, Contenidos y Proyectos Especiales tengan manuales y flujogramas que puedan aportar a que el área, como un todo, haga parte del sistema de calidad actual de Proexport ya que es la única dirección que hace falta por entrar.

El control de la ejecución de los procesos internos es de gran importancia para las organizaciones, además si el área más transversal de la empresa no está acreditada en sus procesos ni estandarizada en sus procedimientos hace falta el valor agregado para que Presidencia tenga sus propios indicadores y evolución de trabajo a un futuro alcanzable. Un control de los procesos va a permitir realizar modificaciones en la estructura de la organización con medidores de calidad que sean fijos y se conozcan.

Justificación

Hace falta un tipo de sistema de alerta si los objetivos se están desviando, ahí entra lo complejo de crear una medición posible en un área que maneja y distribuye el trabajo en los tres ejes, además que estos indicadores tendrán que ser sencillos de obtener, medibles y relevantes. Abarca un verdadero problema de cuadros de mando, control de objetivos, que Presidencia hoy en día no puede presentar a la organización. La optimización de los procedimientos también hace falta medirla basándose en algún tipo de manual, para así ayudar a medir simplemente los flujos de trabajo y la eficiencia que existe con algunas metas u objetivos a alcanzar.

La toma de decisiones en el área de Proyectos Especiales, Alianzas Estratégicas y Contenidos se basa en instrucciones directamente de Presidencia, visitas y

reuniones bilaterales con una segunda parte también se pueden integrar a un Mando de Calidad para tener una manera de medir dicha instrucción, si se realizó como Presidencia lo solicitó y qué importancia y enfoque se le dio, además de ventajas y beneficios que pueda generar en un futuro.

Esta área recibe un resumen de los alcances de los objetivos de los Tres Ejes, realizando un tipo de control sobre resultados cuantitativos y cualitativos de la ejecución de Proexport en la economía del país. Con su propia acreditación de control interna en el Manual de Procedimientos de la organización se hará un análisis mucho más completo de lo que hace falta, en que se puede estar fallando y como se puede mejorar sea numérico o medible de alguna otra forma.

Maximizar la eficiencia y la eficacia aprovechando las oportunidades de mejora son opciones que dan un control de calidad interno, al área le hace falta tener un tipo de análisis de la estructura organizativa que le dé una visión mucho más clara del momento que se está atravesando en cuanto a resultados bilaterales con otros países o acuerdos comerciales que se estén manejando. La funcionalidad el área es muy clara, además de los procedimientos que se deben seguir en cualquier situación, por esto darle un enfoque de manuales de procesos es necesario y contribuirá a la calidad de los servicios prestados junto a la homogeneización de la ejecución de los procedimientos internos.

Delimitación del problema

1. El tiempo de trabajo para realizar la acreditación va desde el 15 de julio al 15 de enero de 2015.
2. Se realizará una certificación de los procesos y procedimientos del área de Presidencia en los manuales de calidad de certificación de Proexport.
3. Todo el proceso de realizará en las oficinas principales de Proexport, en Bogotá y para las coordinaciones de Proyectos Especiales, Alianzas Estratégicas y Contenidos (Presidencia).

4. Objetivos, indicadores y metas

Objetivo general

- Realizar la acreditación de todos los procesos de Presidencia en el sistema de calidad actual de Proexport, desde el 15 de julio hasta el 15 de enero de 2015.

Objetivos específicos

- Analizar cuáles son los procedimientos fijos del área y crear una estandarización en los manuales de calidad actuales que maneja Proexport.
- Adjuntar los procesos y procedimientos ya encontrados en los manuales y flujogramas respectivos, se hará consecuentemente con el cronograma de actividades para culminar la integración de todos los procesos el 15 de enero de 2015.

Indicadores

Para el primer objetivo se realizara un análisis con cada una de las coordinaciones para determinar que procesos cumplen los requisitos para incluirlos en el manual; deben ser medibles, tener unos pasos exactos y pasar por más de dos filtros para que sea un procedimiento de calidad.

Para el segundo objetivo se tendrá que presentar el manual de presidencia, la forma de saber si es correcto es porque cada proceso tendrá que ser medible o tendrá alguna forma de ser calificado como actividad del área. Su indicador será pasar el aval del area de calidad y del asesor de presidencia.

Metas

Se ha propuesto un total de 2 metas para el proyecto, la primera meta está destinada para la semana 14 donde todos los procesos deberán estar incluidos en los manuales exceptuando los flujogramas. La segunda meta está destinada para la semana 24, será presentar todos los procesos de presidencia con el visto bueno de las gerencias y las coordinaciones en el manual de calidad de Proexport.

5. Marco de Referencia

5.1. Marco Teórico

En el libro de Eulália Grifol Ponsati, *Gestión de la Calidad* (Ponsati, 2002), menciona en el Numeral 2.2 cuál es el concepto de proceso para poder entender mejor y tener una base. “El funcionamiento de una empresa se puede concebir como una red de procesos interrelacionados que puede llegar a ser bastante compleja. Un proceso es un sistema de actividades, que utilizan recursos para transformar entradas (inputs) en salidas (outputs).”ⁱⁱ Partiendo de esta descripción se podrá diferenciar entre un proceso que puede entrar al manual de calidad, o un proceso que no cuenta con los requisitos, aunque esto dependa directamente del área de servicios de la empresa.

Ponsati también resalta los sistemas de gestión empresarial “Es necesario definir la estructura de la empresa mediante un mapa de procesos”ⁱⁱⁱ, acá podemos alimentar la descripción con la idea que la información que entra en el sistema (manuales de calidad) tiene que ser lo más exacta posible. En Proexport el sistema de calidad pide que la organización de la información tenga una estructura y una base muy clara, ya que todos los “productos” son servicios, y así es mucho más el flujo de procesos.

Los procedimientos serán la base para que sus tres ejes de trabajo tengan un control interno y mucho más enfocado a la estructura organizacional. “La norma ISO 9001 sugiere un enfoque basado en los procesos, indicando que una organización necesita identificar, organizar y gestionar la red de procesos y sus interfaces, y recomienda que los procesos estén sujetos a análisis y mejora continua.”^{iv} Lo que quiere decir que teniendo una estructura con control interno le dará a la organización la posibilidad de identificar problemas, algún tipo de gestión y mejora en los procesos de la empresa. Ponsati también menciona los diagramas de flujo en su trabajo, que dan en procesos amplios un valor agregado a la herramienta.

5.2. Marco Conceptual

- Alianzas Estratégicas: Es la coordinación de presidencia de Proexport dedicada a las alianzas estratégicas con otros países, un ejemplo es la Alianza del Pacífico, donde intervendrán en nombre del país como la entidad encargada de la relación bilateral – comercial.
- Contenidos: Es la coordinación de presidencia de Proexport dedicada a la información y correspondencia del presidente de la entidad, estará encargada de las reuniones bilaterales que sean de importancia alta para mejorar o establecer nuevas relaciones económicas y comerciales.
- Enfoque: Lo que la empresa ha planificado hacer y las razones para ello. En una organización excelente, el enfoque ha de estar fundamentado e integrado, con procesos bien definidos y desarrollados, apoyado en la política y la estrategia de la organización y adecuadamente enlazado con otros enfoques. (Ponsati, 2002)
- Información comercial: Es el área encargada en Proexport de toda la información concerniente a temas relacionados con la entidad, desde cifras, perfiles, documentos de ministerios del gobierno o gestión de Proexport en otros países.
- Proyectos especiales: Es la coordinación de presidencia de Proexport dedicada a las misiones comerciales internacionales que visiten el país, además de todas las implicaciones internacionales y comerciales que la presidencia tenga que entrar a intervenir.
- Tres Ejes: En Proexport este término se refiere a los tres campos de acción y de inclusión en la economía colombiana, apoyo en actividades de exportación no minero energética, la búsqueda de inversión extranjera en el país y la promoción de Colombia como destino de turismo.

5.3. Metodología o Herramientas

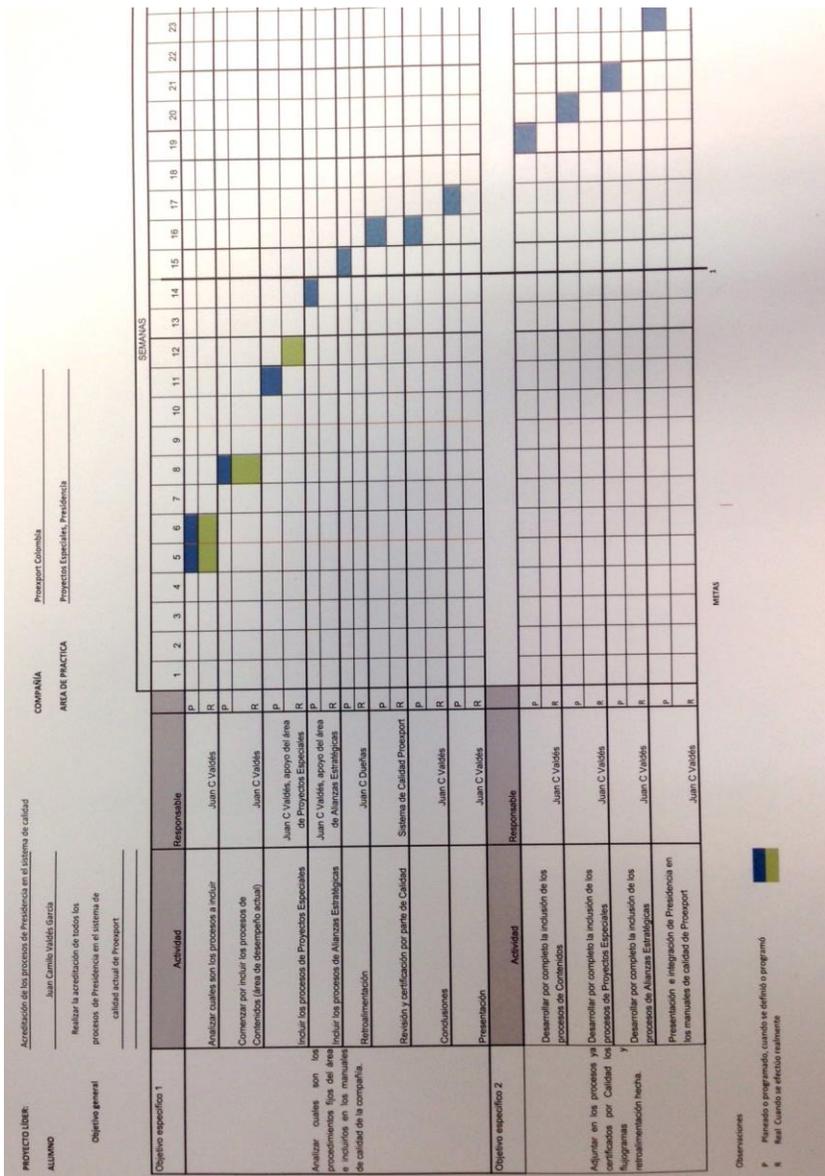
Para poder alcanzar los objetivos propuestos el desarrollo del proyecto líder se basará en los manuales, ya elaborados por el equipo de calidad, y los flujogramas correspondientes para poder cumplir con la acreditación correspondiente por área y coordinación.

Para el primer objetivo específico se recurrirá a investigar en cada una de las tres coordinaciones cuáles son los procedimientos que cumplen los requisitos para ser incluidos en los manuales de acreditación, tendrán que tener estandarización y pasos específicos que sean iguales siempre. Aquí cada asesor junior de las coordinaciones tendrá la responsabilidad de ser la fuente de información para establecer cuántos y cuáles procesos se incluirán en los manuales y los flujogramas como estarán desarrollados.

Para el segundo objetivo específico las herramientas serán los procedimientos estándar de la Gestión de Calidad, que se compondrá de: 1. Objetivo, 2. Alcance, 3. Definiciones, 4. Desarrollo, 5. Documentos Relacionados, 6. Anexos y 7. Control de cambios. Cada uno de los pasos del manual debe estar lo más especificado posible, para poder tener un control verdadero de dichos procedimientos y posibles indicadores que midan su eficiencia. En el punto 4 (Desarrollo) se deberá ampliar la descripción de dicho proceso, con 4 columnas que son la actividad (flujograma), Detalle, Responsable y Documento / Registro, donde cada paso del procedimiento a incluir se deberá diferenciar además de explicar a fondo todas las personas y acciones que hagan parte de este.

Se desarrollará una encuesta para poder determinar que tan importante es el manual de calidad para los trabajadores de presidencia de Proexport, el objetivo primario será diagnosticar el nivel de satisfacción por herramientas como esta en relación con su trabajo diario. Se establecerá una encuesta electrónica para mayor velocidad de respuesta y facilidad a la hora de tabular.

Cronograma de actividades





MATRIZ INICIAL DE ANÁLISIS DE RENDIMIENTO Y COMPETENCIAS ELABORADA POR EL JEFE INMEDIATO

Nombre de la Empresa	Proexport Colombia
Área de trabajo	Proyectos especiales
Nombre completo del estudiante	Juan Camilo Valdés García
Jefe o responsable de práctica	Juan Camilo Deonias
Cargo del jefe o responsable de práctica	Asesor Senior Presidencia

1. MATRIZ INICIAL DE ANÁLISIS DE RENDIMIENTO DEL ESTUDIANTE EN PRACTICA PROFESIONAL

Para cada criterio por favor indique el porcentaje correspondiente, dentro del rango indicado, de acuerdo a la escala de calificación que identifique el desempeño del estudiante.

ASPECTO	ESCRIBA EL % CORRESPONDIENTE DE 0% - 100%	NO APLICA (x)	ESCALA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO
1. Calidad del trabajo:			EXCELENTE
Concepto general de la calidad del trabajo realizado hasta el momento por el estudiante	90%		100% - 90%
2. Fundamentos profesionales:			BUENO
Conocimiento y manejo de bases teóricas y herramientas en el desarrollo de sus labores	90%		89% - 75%
3. Criterio			ACEPTABLE
Capacidad de observar y determinar acciones a seguir para el logro de objetivos con justificaciones que soporten la decisión	80%		74% - 60%
4. Análisis			DEFICIENTE
Capacidad de reconocer y presentar los aspectos más relevantes de una serie de información y datos recolectada.	90%		59% - 0%
5. Capacidad investigativa			NO APLICA
Capacidad de buscar información útil para el desarrollo de labores del área.	95%		X
6. Habilidades de comunicación escrita			
Redacción, ortografía y presentación de informes	70%		
7. Habilidades de comunicación oral			
Facilidad para expresar y transmitir oralmente determinada información	85%		
8. Puntualidad			
Entrega oportuna de productos	100%		
9. Capacidad de Liderazgo			
Capacidad para coordinar y dirigir un grupo o ciertas actividades	95%		
10. Capacidad para innovar			
Capacidad para dar diferentes alternativas a situaciones específicas y aportar a soluciones prácticas	80%		
11. Esfuerzo			
Constancia y persistencia para alcanzar un objetivo	98%		
12. Responsabilidad			
Capacidad para cumplir con los deberes y responsabilidades, sin control permanente	100%		
13. Compromiso con la empresa			
Sentido de pertenencia con la empresa	100%		
14. Capacidad de trabajo en equipo			
Coordinación y colaboración con compañeros en trabajos que involucren al equipo	100%		
15. Comportamiento y actitud con superiores			
Relación con sus superiores	100%		
16. Comportamiento y actitud con compañeros			
Relación con sus compañeros	100%		

2. MATRIZ INICIAL DE ANÁLISIS DE DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS DEL ESTUDIANTE EN PRACTICA PROFESIONAL

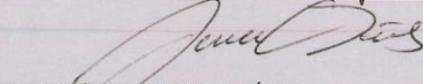
COMPETENCIAS PERSONALES

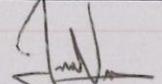
Para cada definición por favor indique con una X EN LA CASILLA CORRESPONDIENTE la periodicidad con la que observa que el estudiante pone en práctica dicha competencia. Si en el desarrollo de la Práctica empresarial y dadas las condiciones de la empresa no se han presentado situaciones donde el estudiante haya podido demostrar dicha competencia por favor deje la casilla en blanco.

DEFINICIÓN DE COMPETENCIAS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA	NO APLICA
1. Tiene disposición para trabajar por objetivos ajenos	X				
2. Tiene un trato amable y cordial con los demás	X				
3. Tiene facilidad para trabajar en colaboración con otros	X				
4. Reconoce y valora la opinión de otros	X				
5. Busca información suficiente para cumplir con los objetivos trazados	X				
6. Cuestiona y busca diferentes alternativas para lograr resultados		X			
7. Tiene facilidad para resolver retos de manera innovadora		X			
8. Logra hacerse entender por los demás	X				
9. Tiene claridad y fluidez en su expresión oral		X			
10. Se anticipa a situaciones futuras		X			
11. Desarrolla acciones considerando otras alternativas		X			
12. Tiene en cuenta los efectos que sus acciones tienen a largo plazo	X				
13. Identifica oportunidades de mejora para la entidad	X				
14. Lidera y sienta precedente en todas las tareas en las que se involucra	X				
15. Se pone al frente de su equipo de trabajo, obteniendo los resultados esperados.		X			X
16. Tiene seguridad en sí mismo		X			
17. Toma decisiones con criterio propio	X				X
18. Reconoce y valora sus capacidades y competencias	X				
19. Mantiene posturas claras en situaciones de controversia					X
20. Maneja situaciones de tensión	X				
21. Conserva su capacidad de análisis en una situación de crisis					X
22. Sabe argumentar y defender sus ideas frente a terceros	X				
23. Fomenta alianzas para lograr consensos	X				
24. Tiene la capacidad para acomodarse en situaciones y contextos sociales diferentes	X				
25. Organiza de manera clara sus ideas y sabe plasmarlas por escrito		X			
26. Reconoce y se le facilita identificar los aspectos mas relevantes de una situación o problema	X				
27. Tiene capacidad para resolver un problema articulando diversos enfoques, conceptos, y explicaciones administrativas.		X			

COMENTARIOS ADICIONALES SOBRE LA CALIDAD DEL TRABAJO DEL ESTUDIANTE, RECOMENDACIONES

El concepto general es muy bueno, sin embargo debe fortalecer temas como redacción, ortografía y manejo de algunas herramientas como excel.
 No quiere decir que no la conozca, pero hay en día es clave saber aprovechar todas sus herramientas

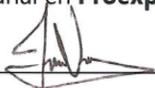

 FIRMA DEL JEFE O RESPONSABLE DE PRACTICA

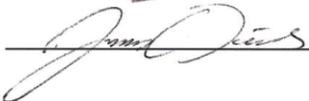

 FIRMA DEL ESTUDIANTE

FECHA EVALUACIÓN INICIAL DE LA PRACTICA PROFESIONAL:

2. Certificación de la empresa (Firmada por su Jefe Directo) en la que se autoriza la entrega del Proyecto líder. Esta se debe anexar al documento para que tenga validez. IMPORTANTE: De no adjuntar esta certificación su definitiva de Entrega final será de 0,0. Ver formato abajo:

[Bogotá / Fecha (03/10/2014) YO, Juan Camilo Valdés estoy al tanto del avance en el proyecto líder "Acreditación de procesos y procedimientos del área de Presidencia", el cual está siendo elaborado por **Juan Camilo Valdés** en el marco de su Práctica Empresarial en **Proexport Colombia**.

Firma del estudiante:  _____

Firma del jefe:  _____]

ⁱ <http://www.promexico.gob.mx/>

ⁱⁱ Ponsati, E. G. (2002). *Gestión de la Calidad*. Barcelona, España: CPET(Centre de Publicacions del Campus Nord). Numeral 2.2. Pagina 16

ⁱⁱⁱ Ponsati, E. G. (2002). *Gestión de la Calidad*. Barcelona, España: CPET(Centre de Publicacions del Campus Nord). Numeral 2.2. Pagina 17

^{iv} Ponsati, E. G. (2002). *Gestión de la Calidad*. Barcelona, España: CPET(Centre de Publicacions del Campus Nord). Numeral 2.2. Pagina 20

Desarrollo de las actividades – resultados

Durante los primeros 4 meses de la practica empresarial se empezó a hacer un análisis de cuáles eran las áreas a desarrollar dentro de presidencia de Proexport, que hacía más lento alguna actividad o que era una pérdida de tiempo o de dinero. Se realizó un DOFA estratégico de la coordinación de contenidos, área inmediatamente por debajo de la presidenta de la entidad, y se llego a la conclusión con ayuda del equipo que los procesos y procedimientos del área general (Contenidos, Alianzas Estratégicas y Proyectos Especiales) no estaban estandarizados dentro del manual de calidad de la entidad.

Se realizó en el proyecto un análisis extensivo de la presidencia de Proexport, yendo desde la descripción de cada coordinación hasta las funciones de la práctica especificadas por cada responsabilidad. Fue necesario extender la descripción del proyecto explicando palabras clave en el marco conceptual relacionado con calidad empresarial, además de un marco teórico que describiera como un proceso de acreditación en la totalidad de una compañía incide en tener una organización completamente estandarizada.

Para que

El primer paso fue contactarse con el área de calidad de Proexport, para poder conocer cuáles eran los alcances del posible proyecto y que posibilidades habían de adjuntar procesos por primera vez en el eje más transversal de la organización. El siguiente paso fue recibir una pequeña capacitación de cómo incluir procesos y procedimientos para lograr una acreditación de calidad, se incluirían los procesos que cumplieran los requisitos y tocaría esperar el aval de la coordinación de calidad de Proexport para que se pudieran hacer los flujogramas respectivos.

Se incluyeron tres procesos, normalmente en presidencia las acciones a realizar no son estándar y dependen totalmente de las visitas bilaterales de otros países o de empresarios de importancia. Para la coordinación de contenidos se incluyeron 2 procesos que tratan de; pedidos de información para la presidenta según la reunión que tenga y el proceso de recibir y documentar las invitaciones y citas que lleguen

dirigidas al área. Para la coordinación de Alianzas Estratégicas se eligió un proceso sobre los eventos de la Alianza del Pacífico generados y de total dependencia de la coordinación.

En los procesos de pedido de información para la presidencia y la recepción de correspondencia se tuvo en cuenta los posibles actores involucrados, las relaciones y estandarizaciones que se podían ayudar a incluir formalmente en el manual de calidad y los flujogramas para un entendimiento más preciso de cada paso de los funcionarios. Para el procedimiento de organización de los eventos de la Alianza del Pacífico, se tuvo en cuenta todas las encuestas pre y post que se hacen en cada evento, las responsabilidades de cada asesor y coordinador previas a la organización y los pasos a seguir para documentar los avances empresariales y las oportunidades generadas.

Luego de incluir los pasos para cada procedimiento y las personas encargadas, se realizaron los flujogramas teniendo en cuenta que actividad se genera y el área o la persona encargada de cada una de las obligaciones del proceso. Para conocer cuáles eran los participantes y encargados de cada procedimiento se realizaron reuniones con las tres coordinaciones, se ahondó en el tema de ser muy específico y contar paso por paso cada una de las actividades.

Este es un proyecto que da el primer paso para la acreditación del área, pero que se deberá actualizar cada periodo requerido ya sea por cambios o por el área de calidad. Su impacto será el de estandarizar los procedimientos reales de presidencia al punto de agilizar algunas actividades, se discutirá al respecto en recomendaciones.

El siguiente es el detalle del proceso **Apoyo Agendas Comerciales**

- El Asesor de Presidencia y la Coordinación de contenidos hacen una reunión semanal denominada Tráfico en donde se revisa agenda.
- El Asesor valida la pertinencia y oportunidad para determinar los insumos necesarios al igual que el objetivo principal de la reunión que le permita establecer la información necesaria para lograr reuniones efectivas.
- La comunicación se debe generar por escrito informando a la asistente encargada sobre qué información y para que reuniones se va entregar información o si por el contrario no se entregará.
- El encargado debe hacer la solicitud de información a las distintas áreas según las necesidades o elaborarla de acuerdo a los objetivos mismos de la reunión, dentro de los cuales se encuentran cifras, perfiles, discursos, presentaciones etc. Las solicitudes deben hacerse con mínimo una semana de anticipación a no ser de que sea un requerimiento de último minuto.
- Se recopila la información propia y la enviada por las distintas áreas de Proexport, para estandarizar formatos y hacer entrega de la información en las carpetas correspondientes.
- Se debe llevar un historial de toda la información entregada organizadas en carpetas por mes, fecha y nombre de la reunión para la cual se entregó la información
- Este registro también debe almacenarse en un dispositivo externo que pueda ser consultado por cualquier persona del equipo y por la Presidencia.
- El asesor en Proexport debe hacer entrega como mínimo un día antes de la respectiva reunión, las carpetas o documentos.
- El asesor se debe asegurar que la carpeta regresa en físico para guardar un archivo de la información y notas hechas por la Presidencia.

El siguiente es el detalle de el proceso **Citas y Reuniones de Presidencia**

1. Recibimiento de correspondencia, vía mail o correo
2. Radicación y numerado
3. Inclusión de la correspondencia en el cuadro de Citas e invitaciones
4. Asesor de Presidencia realiza un comentario de sugerencia (asistencia o no asistencia y justificación), además, si es necesario, delegar dicha correspondencia en el área pertinente
5. Impresión de documento al final de la semana (Viernes)
6. Seguir las instrucciones que la Presidenta haga sobre cada cita y reunión, agradecimiento, excusar o agendar
7. La correspondencia pasa a archivo y se guarda con un número específico por fecha.

1. Recibimiento

El correo de Presidencia recibe las invitaciones a eventos o solicitudes de citas y reuniones, vía correo también llega correspondencia que toca organizar para su siguiente paso.

Es importante que cualquier tipo de correo o invitación se tendrá que contestar de alguna manera.

2. Radicación

Sea correo físico o digital se imprimirá una copia y se pasará a la secretaria de Presidencia, donde se le dará un numero de radicado el cual tendrá la invitación para poderla archivar en un orden específico.

3. Cuadro de citas e invitaciones

En el momento que la invitación se radica, se incluye en el cuadro de citas ubicado en la carpeta inf_usuarios – INFO_AREAS-INFO PRESIDENCIA – 2014 – PROYECTOS ESPECIALES – ASUNTOS NACIONALES - Practicante, destino que es accesible para todas las áreas directrices de la empresa.

Se describirá la correspondencia como Invitación, Solicitud o PTI (Para Tu Información), dependiendo del tipo de correo que llegue para Presidencia. También se tendrá que indicar Personalidades invitadas, fecha, lugar, hora, comentarios, comentarios de presidencia y medio (correo o físico).

4. Comentario asesor de presidencia

El asesor de presidencia realizará un comentario de sugerencia para que el Presidente se pueda guiar que tan importante es y si es relevante para asistir.

La correspondencia tendrá que tener un comentario de: Excusar, enviar carta de agradecimiento, delegar en la gerencia o vicepresidencia que sea pertinente para seguir con el contacto o agendar para un posterior encuentro con presidencia directamente.

5. Impresión de documento

Al final de la semana se imprimirá el cuadro de citas e invitaciones, así el lunes habrá instrucciones de presidencia de que se debe hacer con cada correspondencia. (excusar, agradecer, delegar, agendar)

6. Instrucciones

Luego de conocer las instrucciones de presidencia, se remitirá a secretaria o al asesor encargado de realizar las cartas de agradecimiento o excusar dicho evento. La secretaria de presidencia también está encargada de delegar en las distintas gerencias o vicepresidencias de Proexport para hacer un seguimiento detallado de la reunión o evento.

7. archivo

Luego de remitir la invitación al despacho pertinente se documentará y organizará por fecha de llegada en el área de archivos en presidencia de Proexport.

El siguiente es el detalle del proceso **Seminarios de Inversión de Alianzas del Pacífico**

1. Formato del evento
2. Logística del evento
3. Presupuesto
4. Selección de proveedores

1. Formato del evento

En el primer paso se elaborará el formato del evento; se tendrá que definir el público objetivo, un número de asistentes aproximado, si el evento será una conferencia o un panel para poder tener un formato claro y qué tipo de contenido de información se maneja.

Un paso importante es que al ser eventos de la Alianza del Pacífico se deberá informar a los coordinadores de todas las entidades participantes, Prochile, Promexico y PromPerú.

Por consenso, las entidades de promoción deberán definir la entidad líder de la actividad. El liderazgo puede definirse según los siguientes criterios: 1) Entidad que cuente con presencia en el mercado (país/ciudad) donde se llevará a cabo la actividad (en algunos mercados oficina oficial de una de las entidades de promoción) 2) Si en el mercado donde se realizará la actividad están establecidas más de una entidad de promoción, asumiría el liderazgo aquella que está más consolidada en dicho mercado 3) Equilibrio de responsabilidades (algunas veces se presenta que cierta entidad ha asumido previamente liderazgo de otras actividades de promoción; por lo que, la definición de responsabilidad se puede basar por la que menos eventos a su cargo haya tenido).

2. Logística del evento

Se deberá escoger un lugar acorde al número propuesto de invitados y visitantes, además de un montaje adecuado dependiendo el tipo de evento que se realizará (formato del evento).

Dependiendo de las necesidades del evento, los requerimientos tecnológicos para los participantes deben estar cubiertos por Proexport si es elegida como la entidad líder de la actividad. Todo el material promocional se debe tener listo para cubrir la totalidad del evento.

La convocatoria debe definirse y realizar una base de datos con todos los posibles invitados, dependiendo del sector sobre el cual realizar el evento. Debe haber un diseño de la invitación definido para estandarizar la convocatoria, y un envío junto con confirmación a cada invitado.

La coordinación de Alianzas Estratégicas estará encargada de la convocatoria, el seguimiento y la confirmación de cada invitado al evento.

3. Presupuesto

Los consejeros o representantes de Proexport deben contar con unos viáticos por parte de su entidad, giro solicitado a sus principales de acuerdo a sus procesos administrativos.

El costo del lugar, las ayudas audiovisuales y el catering serán responsabilidad de la entidad también.

El costo de producción del material promocional tendrá que entrar en el presupuesto de cada evento para la entidad.

4. Selección de proveedores

Se requieren 3 cotizaciones de diferentes proveedores de los servicios que se requieran contratar, se realizará una comparación de oferta y se concretará una autorización del gasto.

Los contratos que requieran realizarse deben ser firmados por las cuatro agencias, pagando exactamente un cuarto del total cada una, entre Proexport Colombia, Prochile, Proméxico y PromPerú.

Conclusiones

- Encontrar un tema a mejorar en presidencia no fue fácil ya que hoy en día, y con una trayectoria de más de 20 años en la industria internacional, Proexport es una de las entidades mejor calificadas por los empresarios nacionales y su consolidación es clara a nivel internacional. Por esto estandarizar los pocos procesos que cumple es algo necesario e importante en tiempo de su cambio de nombre a Procolombia
- El área depende totalmente de la agenda de la presidenta y los eventos nacionales e internacionales a asistir, por esto los asesores no tienen muchas responsabilidades que pudieran ser estandarizadas. Por esto cada evento y acompañamiento a la presidenta es distinto dependiendo del momento económico que se esté atravesando.
- Durante toda la investigación para saber que procesos cumplían los requisitos de calidad, hubo una demora de varios días para poder reunirse con las coordinaciones y discutir que actividades del diario se podían estandarizar, o al menos incluir en el manual de calidad.
- Se analizo con cada asesor por coordinación que incluir como parte del manual, en la elaboración del detalle de cada paso se evidencia una pérdida de tiempo corregible y que no hay necesidad de alargar tanto su ejecución.
- En la coordinación de contenidos es necesario disminuir los tiempos de espera en muchas de sus obligaciones, toda la información de preparación a la presidenta se pide a otras dependencias y el tiempo de respuesta es mucho mas del esperado. La estandarización de la información en todo Proexport para reuniones bilaterales, cifras clave y actualidad económica debería darse lo más pronto posible.
- Ahora que a Proexport se va a unir de nuevo Marca País, debería entrar como un aliado estratégico de presidencia apoyándolo con las agendas

comerciales que se requieran, pero dándole un enfoque diferenciado de los tres ejes tradicionales de la entidad.

- Cumpliendo el objetivo de alcanzar a incluir en el manual de calidad todos los procesos de Proexport, se aprueba, pero se debe señalar que se esperaba un mayor número de procedimientos estandarizados siendo esta el área más transversal de la organización.
- La forma de actualizar e incluir los futuros procesos de presidencia será mucho más fácil, la base que se deja para el manual de calidad crea una forma clara de cómo son los procesos actuales de cada coordinación y cuáles son las formas de ejecución para cada asesor.

Recomendaciones

En el proceso de correspondencia de citas y reuniones se recomienda:

- incluir cada invitación o cita (sea física o digital) en un solo cuadro de seguimiento, hoy en día se maneja un cuadro que se envía a la presidenta (se recomienda mantener), otro para llevar el seguimiento del radicado (cada invitación tiene un número para enviar al archivo), se pasa a la secretaria de presidencia para excusar, agendar o delegar dependiendo las instrucciones (Se recomienda mantener) y una última matriz de seguimiento en archivo para poder documentarla.
- Si es importante mantener un control de cada documento que llegue a nombre de la presidencia, pero es mucho tiempo el invertido en cada paso desde que llega hasta que se archiva. Se recomienda que haya una sola persona encargada de la radicación y el archivo de la misma, es diferente en el caso de los asesores que necesitan enviarle un resumen de las invitaciones a la presidencia semanalmente.
- En resumen son 5 las personas que siempre ven las invitaciones, incluyendo al asesor de presidencia que decide que recomendar en cada caso, lo cual lleva a que 4 personas filtren documentos que no es necesario invertirle tanto tiempo.

En el proceso de agendas comerciales se recomienda:

- Estandarizar la información de todas las áreas de Proexport en alguna matriz que contenga exportación, inversión, turismo, comunicaciones, mercadeo e información comercial, áreas que normalmente preparan los documentos que la presidencia usa en cada reunión.
- Al realizar un solo documento o contenido donde se recopile la información más importante de la entidad se ahorrara tiempo de muchos asesores, se

verían integrados los tres ejes y sería tomado como un documento confidencial.

- La rapidez a la hora de obtener una respuesta para los altos mandos sería muy positiva, hoy en día es necesario que los tiempos de respuesta sean acorde a la calidad del trabajo.

En el proceso de Seminarios de Alianza del Pacífico se recomienda:

- Crear una forma de agilizar la documentación e inscripción de los participantes a cada evento, se evidencia una demora y alta carga de trabajo a la hora de organizar la logística. La mejor solución sería contratar una tercerización que maneje de manera más profesional y rápida una matriz de invitados y conferencistas.
- La estandarización es el principal objetivo a la hora de medir los resultados de la Alianza del Pacífico, a la hora de realizar cada evento Prochile, Proméxico y Properú cumplen los mismos papeles, pero es necesario que los empresarios vean al bloque como una sola entidad. La recomendación es que entre las cuatro se cree una coordinación encargada de temas bilaterales y de agendas comerciales de los 4 países participantes, con sede rotativa o fija en su actor económico principal, México.

Anexos

Procesos incluidos en el manual de calidad de Proexport

PROEXPORT COLOMBIA

PROCEDIMIENTO CITAS E INVITACIONES PRESIDENCIA

PRO-GFX-001

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES	3
4. DESARROLLO	4
5. DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	22
6. ANEXOS.....	22
7. CONTROL DE CAMBIOS.....	22

1. OBJETIVO

Organización semanal de una matriz que incluya todas las invitaciones, generando una retroalimentación y su respectiva instrucción de Presidencia por cada solicitud.

2. ALCANCE

Elaborar esta matriz de todas las invitaciones recibidas cubre las actividades en las que el despacho de Presidencia, de manera directa, maneja la agenda semanal dependiendo de la importancia de los eventos y reuniones.

3. DEFINICIONES

NA

4. DESARROLLO

- 1. Recibimiento de correspondencia, vía mail o correo**
- 2. Radicación y numerado**
- 3. Inclusión de la correspondencia en el cuadro de Citas e invitaciones**
- 4. Asesor de Presidencia realiza un comentario de sugerencia (asistencia o no asistencia y justificación), además, si es necesario, delegar dicha correspondencia en el área pertinente**
- 5. Impresión de documento al final de la semana (Viernes)**
- 6. Seguir las instrucciones que la Presidenta haga sobre cada cita y reunión, agradecimiento, excusar o agendar**
- 7. La correspondencia pasa a archivo y se guarda con un número específico por fecha.**

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NA

6. CONTROL DE CAMBIOS

NA

PROEXPORT COLOMBIA

PROCEDIMIENTO DE APOYO AGENDA PRESIDENCIA

PRO-PE-001

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE.....	3
3. DEFINICIONES.....	3
4. DESARROLLO.....	3
5. ANEXOS.....	5
6. CONTROL DE CAMBIOS.....	6

1. OBJETIVO

Definir una metodología estandarizada para el procedimiento de apoyo en contenidos y documentos que soportan la agenda nacional e internacional de la presidencia de Proexport

2. ALCANCE

Aplica al asesor de presidencia y las coordinaciones a su cargo

3. DEFINICIONES

- **AGENDA NACIONAL E INTERNACIONAL:** Atención de las solicitudes hechas por el público objetivo de Proexport y como respuesta a la estrategia de la entidad.
- **ASESOR RESPONSABLE:** Es el encargado en la Coordinación de Contenidos y dependiente del Asesor de Presidencia

4. DESARROLLO

El Asesor de Presidencia y la Coordinación de contenidos hacen una reunión semanal denominada Tráfico en donde se revisa agenda

El Asesor valida la pertinencia y oportunidad para determinar los insumos necesarios al igual que el objetivo principal de la reunión que le permita establecer la información necesaria para lograr reuniones efectivas.

La comunicación se debe generar por escrito informando a la asistente encargada sobre qué información y para que reuniones se va entregar información o si por el contrario no se entregará.

El encargado debe hacer la solicitud de información a las distintas áreas según las necesidades o elaborarla de acuerdo a los objetivos mismos de la reunión, dentro de los cuales se encuentran cifras, perfiles, discursos, presentaciones etc. Las solicitudes deben hacerse con mínimo una semana de anticipación a no ser que sea un requerimiento de último minuto.

Se recopila la información propia y la enviada por las distintas áreas de Proexport, para estandarizar formatos y hacer entrega de la información en las carpetas correspondientes.

Se debe llevar un historial de toda la información entregada organizadas en carpetas por mes, fecha y nombre de la reunión para la cual se entregó la información Este registro también debe almacenarse en un dispositivo externo que pueda ser consultado por cualquier persona del equipo y por la Presidencia

El asesor en Proexport debe hacer entrega como mínimo un día antes de la respectiva reunión, las carpetas o documento.

El asesor se debe asegurar que la carpeta regresa en físico para guardar un archivo de la información y notas hechas por la Presidencia.

PROEXPORT COLOMBIA
PROCEDIMIENTO SEMINARIOS DE INVERSIÓN DE
LA ALIANZA DEL PACIFICO

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. DEFINICIONES.....	3
4. DESARROLLO.....	4
5. DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	22
6. ANEXOS.....	22
7. CONTROL DE CAMBIOS.....	22

1. OBJETIVO

Definir una metodología estandarizada que permita a las entidades de promoción de los países miembros de las Alianza del Pacífico – ProChile, Proexport Colombia, ProMéxico y PromPerú - apoyar y/o coordinar la realización de seminarios de promoción de inversión en aquellos mercados estratégicos para la promoción de la Alianza del Pacífico.

2. ALCANCE

Este documento busca dar una descripción detallada de los eventos a realizar por la coordinación de Alianzas Estratégicas. Adjunto se encuentra una plantilla de tabulación que se usa para la coordinación y seguimiento del evento.

3. DEFINICIONES

Seminario: Es una reunión especializada que tiene naturaleza teórico - práctica cuyo objeto es capacitar a los empresarios en temas de internacionalización. Dictado por conferencistas expertos. Tienen una duración mínima de cuatro a ocho horas y un número máximo de cincuenta participantes.

Presupuesto: Es la previsión de costos para un determinado lapso, por lo general un año.

4. DESARROLLO

1. Formato del evento
2. Logística del evento
3. Presupuesto
4. Selección de proveedores

1. Formato del evento

En el primer paso se elaborará el formato del evento; se tendrá que definir el público objetivo, un número de asistentes aproximado, si el evento será una conferencia o un panel para poder tener un formato claro y qué tipo de contenido de información se maneja.

2. Logística del evento

Se deberá escoger un lugar acorde al número propuesto de invitados y visitantes, además de un montaje adecuado dependiendo del tipo de evento que se realizará. Se definirá la convocatoria y que invitados tendrá el evento, las cuatro entidades de la Alianza del Pacífico tomarán la decisión final.

3. Presupuesto

Los asesores de Proexport contarán con unos viáticos por parte de la entidad, de la misma manera los costos, las ayudas audiovisuales y físicas y el catering se tendrán que incluir en un presupuesto a aprobar por las cuatro entidades.

4. Selección de proveedores

Con cotizaciones de 3 proveedores diferentes se sacará la primera opción para apoyar el evento, con las firmas de las 4 entidades se desarrollará el seguimiento del seminario.

Resumen Ejecutivo

El proyecto líder intenta analizar una dificultad o faltante en presidencia de Proexport, para así darle posibles soluciones y recomendaciones basadas en unos resultados arrojados que no sean muy satisfactorios. Se realizó un análisis DOFA del área de Contenidos, coordinación de presidencia, en el cual se destacan las oportunidades y fortalezas que tiene hoy en día, pero principalmente las amenazas y debilidades, que es de donde se extrae el problema a tratar.

La deficiencia que se analiza es la falta de la estandarización de los procesos de presidencia en algún tipo de documento, con el apoyo del asesor senior de presidencia se llega a la conclusión de incluir todos los procedimientos que se generen en cualquiera de las tres coordinaciones del área (Contenidos, Proyectos Especiales o Alianzas Estratégicas).

Se revelan entre los tres procesos incluidos, varias inconsistencias y pérdida de tiempo por culpa del mal manejo de la logística interna de la entidad. Se recomienda realizar algunos cambios que pueden ayudar a minimizar esfuerzos sin perder la calidad del trabajo o de la información manejada, como la eliminación de algunos pasos innecesarios para incluir la correspondencia de la presidencia y la integración de los tres ejes de Proexport dedicado a presentar mejor la información requerida por la directora de la entidad. Otras partes de las obligaciones del grupo se pueden mejorar con una mejor diversificación de las actividades por cada encargado.

Ya integrados los procesos en el manual de calidad se evidencian varios beneficios para la organización interna del área; las coordinaciones tendrán una guía por primera vez (en presidencia) de cómo estandarizar sus labores que cumplan con los requisitos de ser procesos, también se realizan una serie de recomendaciones donde el tiempo y la reducción de participantes en las actividades pueden ser un valor agregado para el futuro del área. Igualmente se reconocen algunas deficiencias en cuanto a tiempo que se puede ver mejorado por medio de una sinergia de actividades de los actores involucrados.

Bibliografía

Crowther, W. (1993). *Manual de Investigación-Acción para la Evaluación Científica en el ámbito administrativo*. Universidad Estatal a distancia.

Enrick, N. L. (1989). *Control de calidad y beneficio empresarial* (Vol. 1). Madrid, España: Ediciones Diaz de Santos.

Equipo Vértice. (2008). *Gestión de la calidad (ISO 9001/2008)*. Málaga, España: Publicaciones Vértice.

González, F. M. (2007). *Introducción a la Gestión de la Calidad*. Madrid, España: Delta Publicaciones.

Pérez, J. A. (1994). *Gestión de la Calidad empresarial*. Madrid, España: Gráficas Dehon.

Ponsati, E. G. (2002). *Gestión de la Calidad*. Barcelona, España: CPET(Centre de Publicacions del Campus Nord).

Sánchez, M. F. (1997). *Eficacia Organizacional; Concepto, Desarrollo y Evaluación*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.

Torres, M. G. (1996). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. San Rafael, México: Panorama Editorial S.A.