

# Manual de Procesos COFOCE 4.0

Octubre 2019

REALIZÓ:   
Coordinador del Comité General de  
Gestión COFOCE

APROBÓ:   
Secretario Técnico del Comité General  
de Gestión COFOCE

AUTORIZÓ:   
Dirección General

**ÍNDICE**

1. Mensaje de nuestro Director General.
2. Nuestra cadena de valor.
3. Nuestros procesos sustantivos.

## 1. MENSAJE DE NUESTRO DIRECTOR GENERAL

*El éxito en la administración requiere aprender tan rápido como el mundo está cambiando*  
- Warren Bennis.

Esta frase describe el dinámico entorno de la Coordinadora de Fomento al Comercio Exterior del Estado de Guanajuato (COFOCE), con ella enaltecemos el aprendizaje como un elemento indispensable en la gestión de las nuevas propuestas, proyectos y procesos que busquen incidir en una mayor competitividad de la oferta exportadora de la comunidad empresarial en la entidad.

Cada eslabón de nuestra institución es importante para el logro de los objetivos planteados, la ciudadanía y los empresarios en nuestro estado demandan acciones y servicios eficientes, de calidad, que generen oportunidades para el desarrollo y progreso regional.

La atención que brindamos nos permite consolidar los logros alcanzados y la labor transversal de la Administración Pública Estatal se traduce en la generación de bienestar y confianza en nuestro proceder.

Tenemos un rumbo y retos por cumplir, eres parte de este gran proyecto y sólo juntos podremos llegar a la meta para consolidar a Guanajuato como un ejemplo de éxito en la internacionalización de sus empresas.

¡Enhorabuena!

Afectuosamente:

**Luis Ernesto Rojas Ávila**  
**Director General**

## 2. NUESTRA CADENA DE VALOR

En COFOCE detectamos, desarrollamos y promovemos la oferta exportable de Guanajuato, nuestro principal objetivo es impulsar la internacionalización de empresas y productos del estado, generando mejores condiciones para la industria local, que permitan el crecimiento económico y social de la región.

Nuestro principal reto es la generación y conservación de una oferta exportadora fuerte, que provenga de empresas pequeñas y medianas que impactan de manera decisiva la economía del estado para fomentar su desarrollo.

A continuación se muestra de manera sencilla la interacción de los procesos clave en COFOCE a manera de un mapa de creación de valor para las empresas y la sociedad guanajuatense:



Figura 1 – Modelo de creación de valor de COFOCE.

La Dirección General tiene entre sus cometidos el puntual seguimiento del modelo anterior para una gestión efectiva de la organización, de allí que mensualmente se de seguimiento a las actividades realizadas para su correcta comunicación, ejecución, y consecuente logro de los objetivos establecidos; y que en caso de desvío, se tomen las

acciones y provean los recursos necesarios para corregir el rumbo, y poner especial énfasis en la satisfacción de las partes interesadas cumpliendo con necesidades y requerimientos normativos aplicables.

Para la acción anterior la función directiva se apoyará en la labor del Comité General de Gestión de COFOCE, figura que tendrá entre sus principales funciones:

- Asegurarse que el sistema de gestión de la organización es consistente con los modelos, sistemas y/o normas aplicables en la materia
- Que los trámites y servicios se están atendiendo dentro de los elementos definidos en el Catálogo de Trámites y Servicios de Gobierno del Estado de Guanajuato
- Reportar el desempeño del sistema de gestión, las oportunidades de mejora, y las necesidades de cambio o innovación organizacional;
- Asegurar una comunicación al interior de la organización con un enfoque hacia cliente;
- Asegurar la integridad del sistema de gestión ante cualquier cambio sustantivo que afecte al mismo.

### 3. NUESTROS PROCESOS SUSTANTIVOS

Resultados consistentes y predecibles son alcanzados de manera más efectiva cuando las actividades son entendidas y administradas como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente. Este enfoque implica una definición sistemática de la gestión de procesos y sus interacciones para alcanzar los resultados actuales, de conformidad con las políticas y estrategias de la organización.

En COFOCE utilizamos el enfoque de procesos para entender y satisfacer las necesidades de nuestros usuarios, definir el valor agregado que generamos con nuestros trámites y servicios, alcanzar la efectividad de nuestras acciones, y mejorar continuamente en función de indicadores clave.

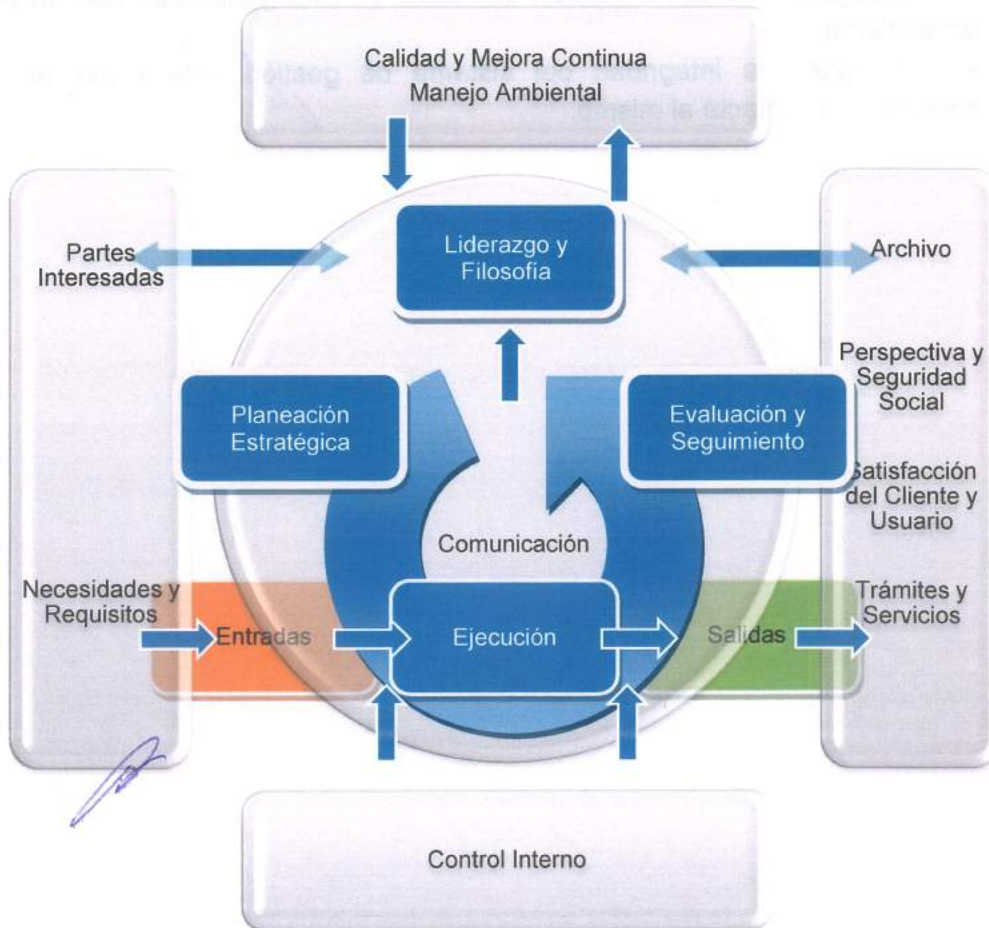


Figura 2 – Modelo de gestión basado en procesos de COFOCE.

A continuación, se muestran los accesos vía códigos QR a los 11 procesos clave del mapa de valor (nivel 1, 2 y 3) que COFOCE ha identificado y modelado para cumplir con los objetivos estratégicos del organismo (nivel 4).

MAPA DE  
**CREACIÓN DE VALOR**  
COFOCE 4.0

**"MAS GUANAJUATO  
EN EL MUNDO"**

