

"The organization is a worthy reflection of Costa Rica's values."

CCI Benchmark Report

PROCOMER
PROMOTORA DEL COMERCIO EXTERIOR DE COSTA RICA

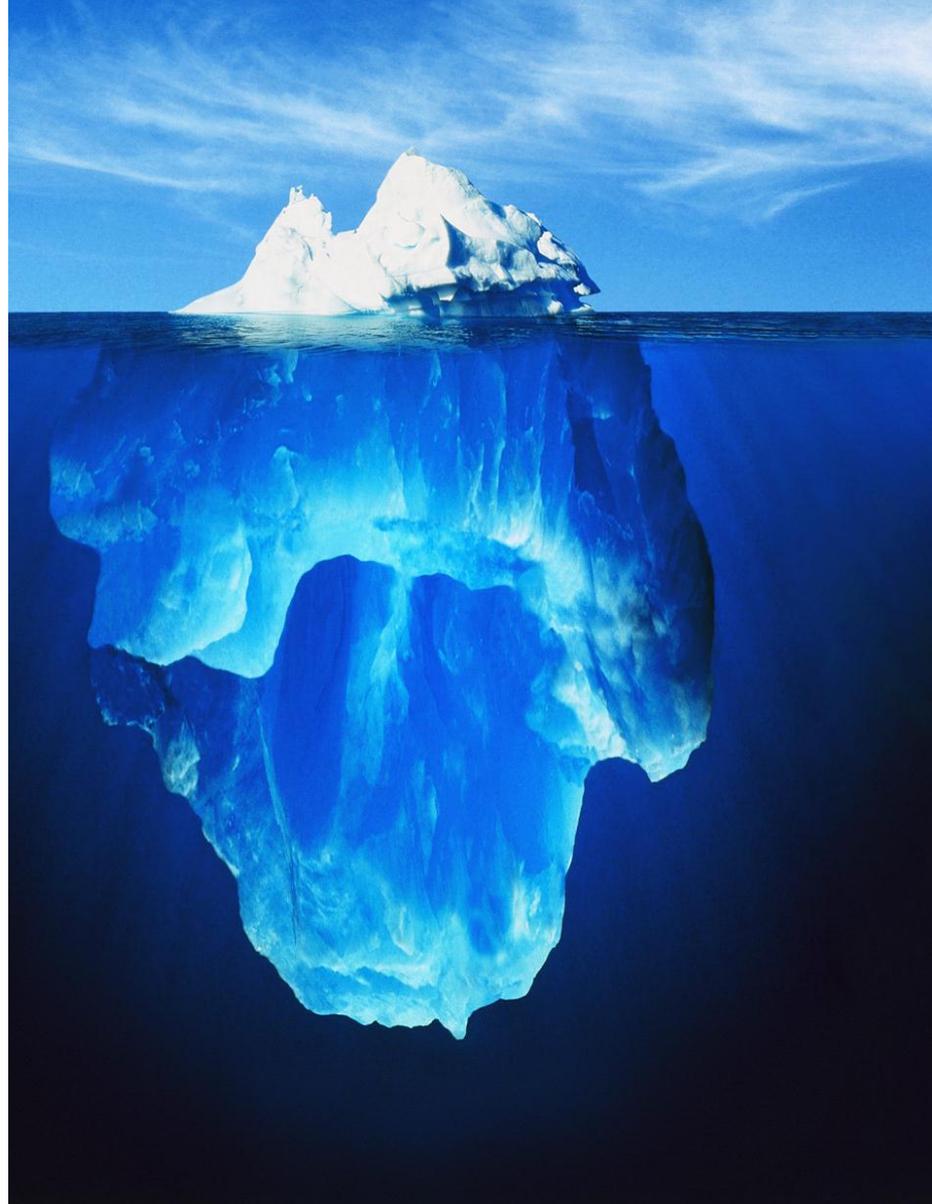


¿Por qué es tan importante compararnos?



NUESTRO IMPACTO COMO
TPO, ES RESULTADO DE UNA

estructura mucho mayor



LA BASE: EL DISEÑO INSTITUCIONAL

PROCOMER

INSTITUCIÓN PÚBLICA NO ESTATAL

1. Gobernanza público-privada.
2. Independencia presupuestaria.
3. Régimen laboral privado.



GESTIÓN ESTRATÉGICA Y OPERATIVA

¿Cual es mi destino, el camino, las pausas que haré y la brújula que llevaré?



ENFOQUE SISTEMICO POR PROCESOS

Un mismo objetivo, un solo equipo

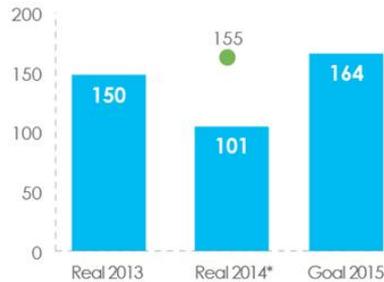


ALINEAMIENTO CON INDICADORES DE IMPACTO

NO DE ESFUERZO



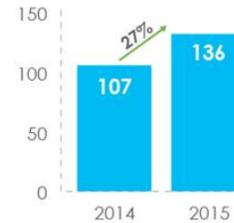
COMPARATIVE METRIC 2014-2015



BUSINESS US\$ Mill

* July 2014

new metrics



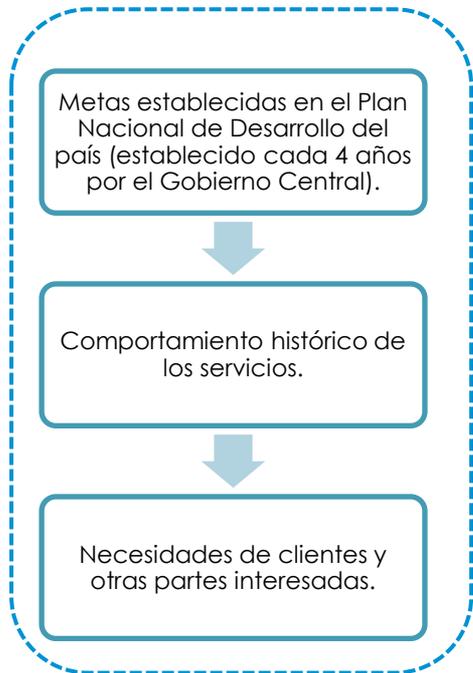
NEW PRODUCTS



NEW COMPANIES

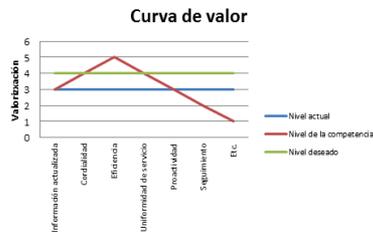
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Planificación basada en datos



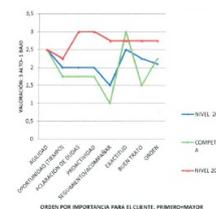
Creación de Curvas de Valor

Competencias Críticas por área	Nivel (5 alto, 1 bajo)		
	Nivel actual	Nivel de la competencia	Nivel deseado
Información actualizada	3	3	4
Cordialidad	3	4	4
Eficiencia	3	5	4
Uniformidad de servicio	3	4	4
Proactividad	3	3	4
Seguimiento	3	2	4
Etc.	3	1	4

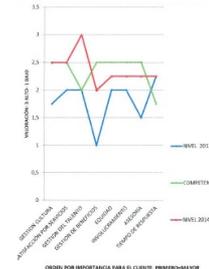


Ejemplos de Curvas de Valor

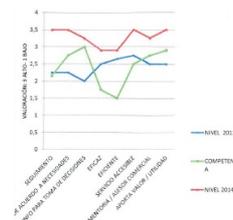
GAF



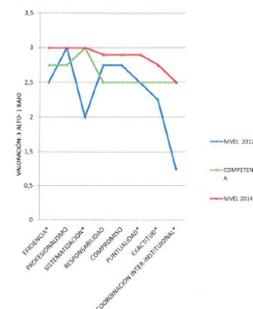
Gestión Humana



Promoción Comercial



Regímenes Especiales



MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA DEL DESEMPEÑO

Una revisión estructurada asegura la ejecución de la estrategia



- Cada dos años
- Presentación resultados anuales
- Memoria institucional



- Cuatrimestralmente
- Presentación resultados cuatrimestrales
- Informe de Labores



- Anualmente
- Presentación y análisis de resultados

Planes de acción y actividades de mejora en Matriz Integral de Gestión

MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA DEL DESEMPEÑO

Medición del desempeño organizacional

Proceso para la planificación estratégica

Análisis de Datos

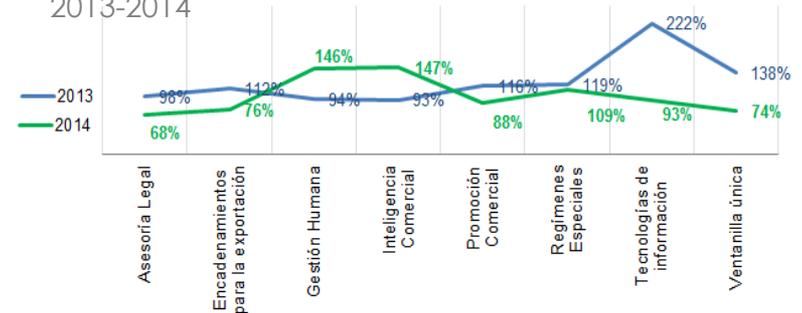
Evaluación y Gestión del Desempeño



Documentado en las Matrices Integrales de Gestión de cada área:

Perspectiva	• Identifica enfoque operativo de cada área
Objetivo	• ID actividad necesaria para agregar valor al servicio
Indicador de cumplimiento	• ID fórmula para medir impacto en el valor diferenciado al servicio
Meta Anual	• ID meta necesaria para agregar valor diferenciado al servicio
Metas por cuatrimestre	• Segrega Meta Anual en cada periodo de revisión
Resultados por cuatrimestre	• ID resultados en cada periodo de revisión
% Resultados	• Mide % avance de Meta Anual
Objetivo estratégico relacionado	• Relaciona cada objetivo de área con, al menos, un objetivo estratégico
Actividades	• ID actividades para cumplir "Objetivo"
Observaciones y planes de acción	• ID causas y acciones en caso de incumplimiento de "Metas por cuatrimestre"

Cumplimiento objetivos estratégicos PROCOMER 2013-2014





Operations

Key internal changes

- Country brand's **licensing** protocol.
- **Distribution** centers for SMEs
- **Cross-functional** teams for each exporter (development projects).
- **Incubation** of potential exporters (innovation system expansion)

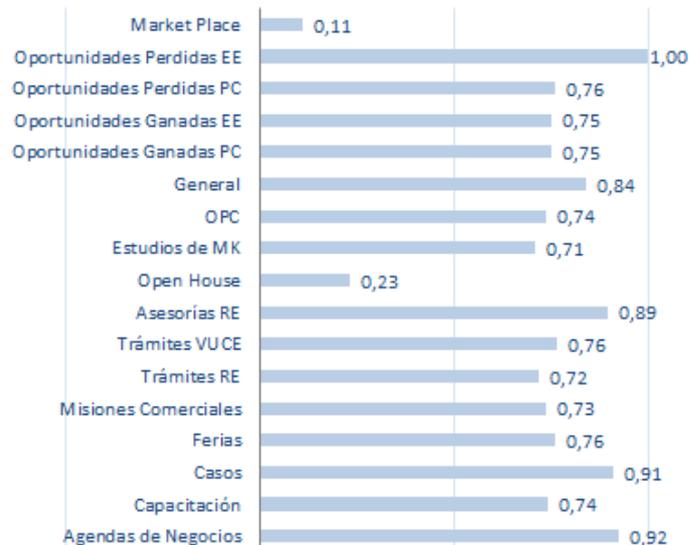
SATISFACCIÓN DE CLIENTES

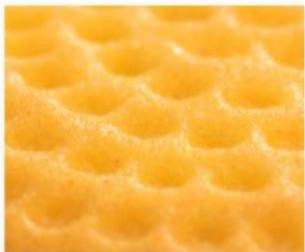
Objetividad, acción y seguimiento

“En una escala de 1 a 10, dónde 1 es nunca y 10 es siempre, ¿en qué nivel recomendaría este servicio?”



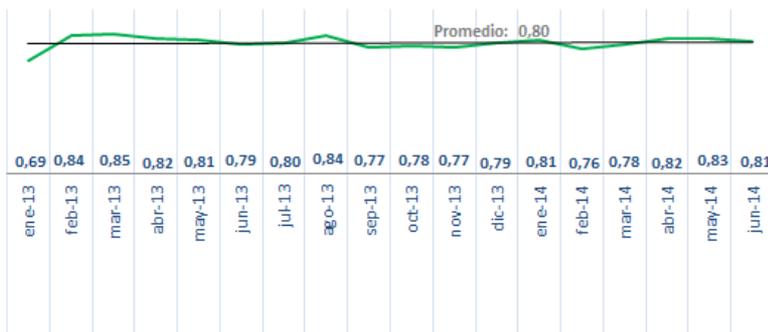
Tipos de Clientes Institucionales 2013



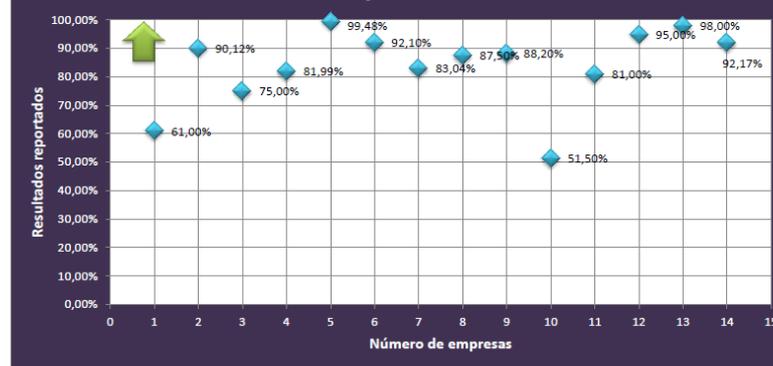


RESULTADOS SATISFACCIÓN DE CLIENTES

NPS por mes



Indicador 6. Porcentaje de satisfacción de clientes



SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Compararse para mejorar

Sector	Primer NPS por Sector	
NPS Máximo		1,00
PROCOMER	PROCOMER	0,80
Seguros	USAA	0,80
Bancos	USAA	0,78
Tiendas	Costco	0,78
Computadores portátiles	Apple	0,76
Seguros de autos	USAA	0,76
Tiendas Departamentales	Dillards	0,75
Tiendas en línea	Nordstrom	0,75
Teléfonos inteligentes	Apple	0,70
Compras en línea	Amazon	0,69
Aerolíneas	Southwest Airlines	0,66
Tabletas	Apple	0,65
Supermercados	Trader Joe's	0,63
Hotel	Marriot	0,62
Inversiones	Vanguard	0,56
Aplicaciones y Software	TurboTax	0,54
Información y búsquedas en línea	Google	0,53
Entretenimiento en línea	Netflix	0,50
Tarjetas de crédito	American Express	0,46
Servicios de telefonía celular	Tracfone	0,39
Sitios web de viajes	TripAdvisor	0,36
Seguros de salud	Kaiser	0,35
Cable y TV satelital	Verizon	0,32
Servicios de internet	Brighthouse Netw	0,29
Farmacias	Walmart	0,28
NPS Mínimo		-1,00



Fuente: NET PROMOTER® BENCHMARKS 2013
U.S. Consumer Data -Satmetrix -
<http://www.netpromoter.com>

Puntos destacados por la evaluación I

1. Líderes inspirados y visionarios
2. Gobierno fuerte, transparente y altamente efectivo
3. Alta representación privada en la Junta Directiva
4. Entidad pública pero no del gobierno central
5. Alto nivel de autonomía y flexibilidad (contrataciones y presupuesto)
6. Fuente de ingresos independientes
7. Gestión de la innovación
8. Infraestructura de alta tecnología y bien vinculada
9. Nivel de uso de CRM PROCOMER
10. Fuerte enfoque a resultados
11. Procesos y sistemas medidos y alineados
12. Alto nivel de acceso a datos para toma de decisiones
13. Alto nivel de satisfacción de clientes
14. Cultura de mejora continua
15. Gestión activa de la relación con clientes

Puntos destacados por la evaluación II

16. Alto nivel de calidad y de análisis de información comercial
17. Desarrollo sistemático del portafolio de servicios
18. Estrategia de desarrollo estructurado y libre
19. Estrategia ligada a planes operativos
20. Staff competente y profesional
21. Comunicación interna y esquema de reconocimiento del Staff
22. Ambiente saludable y comprometido
23. Procesos de calidad
24. Estatus de Carbono Neutralidad
25. Marca País relevante y comprometida
26. Esquema de licenciamiento de marca país
27. Alto nivel de colaboración con otras agencias
28. Confianza y reconocimiento de "stakeholders"
29. Valoración de la memoria institucional
30. Agilización y digitalización de procesos
31. Programa de auditorías altamente transparente
32. Claridad de roles y responsabilidades

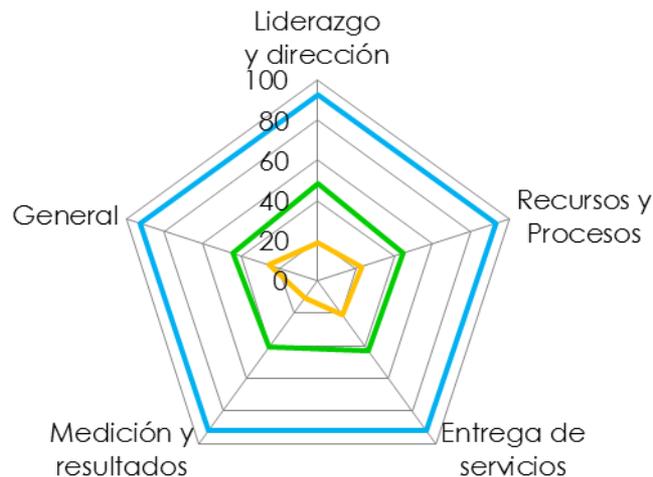


92.39 %

Nota general
(de 100% posible)

33

Cantidad de
instituciones evaluadas



— PROCOMER
 — Máximo
 — Mínimo
 — Promedio



"... and it proves you do not need to be big and wealthy to be excellent."

PROCOMER
PROMOTORA DEL COMERCIO EXTERIOR DE COSTA RICA

CCI ASSISTED ASSESSMENT REPORT

