

esencial
**COSTA
RICA**



MEMORIA

INSTITUCIONAL

2020



esencial
COSTA
RICA



LA PROMOTORA DE
COMERCIO EXTERIOR
#1 DEL MUNDO

2 0 1 4 - 2 0 2 0

TABLA DE CONTENIDO

Continuamos Abasteciendo Al Mundo

Mensaje del Ministro y el Viceministro de Comercio Exterior
Mensaje del Gerente General de PROCOMER

Estructura Organizacional

Junta Directiva
Staff de Gerencia

Introducción

Misión
Visión
Valores
Premisas
Ejes transversales

Plan Nacional De Desarrollo

Exportaciones totales
Exportaciones de bienes
Exportaciones de servicios
Exportaciones en regiones prioritarias
Encadenamientos para la exportación
Proyecto Ventanilla Única de Inversión (VUI)

Pilar 1. Creación De Oferta Exportable

Nuevos exportadores
Exportadores capacitados
Transformación productiva e innovación

Pilar 2. Consolidación De Oferta Exportable

Negocios guiados por PROCOMER
Contactos del Centro de Asesoría de Comercio Exterior
Estudios de mercado
Empresas exportadoras licenciatarias de *esencial* COSTA RICA
Prints de *esencial* COSTA RICA
Crédito de inversión

Pilar 3. Promoción De Encadenamientos

Encadenamientos para la exportación
Nuevos suplidores

Pilar 4. Simplificación De Trámites

NPS de Regímenes Especiales
Auditorías de Regímenes Especiales
Asesoría de Regímenes Especiales
Procesos VUCE 2.0

Pilar 4. Simplificación De Trámites

NPS de Regímenes Especiales
Auditorías de Regímenes Especiales
Asesoría de Regímenes Especiales
Procesos VUCE 2.0
Plazos de trámites Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE)
Plan CONAFAC
Mejora de procesos Ventanilla Única de Inversión (VUI)
Automatización de procesos Ventanilla Única de Inversión (VUI)
Disponibilidad Ventanilla Única de Inversión (VUI)
Normas mejoradas

Pilar 5. Excelencia Institucional

Publicidad institucional
Eficacia de contacto
Implementación de proyectos TI
Clima organizacional
Implementación de proyectos de Gestión Humana
Competencias institucionales
Auditoría financiera
Ejecución presupuestaria
Certificaciones y evaluaciones
NPS institucional



esencial
COSTA RICA

PROCOMER
COSTA RICA EXPORTA



Andrés Valenciano Yamuni
Ministro de Comercio Exterior

CONTINUAMOS ABASTECIENDO AL MUNDO

MENSAJE DEL MINISTRO Y VICEMINISTRO DE COMERCIO EXTERIOR

El 2020 fue un año retador, pero el gran trabajo de todas las personas que conforman el sector Comercio Exterior permitió que el país siguiera cosechando frutos.

En primera instancia, se consolidó el proceso por el cual Costa Rica se convertirá en el miembro número 38 de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), un hito histórico en el que participaron los tres Poderes de la República, el sector privado y la sociedad civil.

El ingreso a la OCDE permitirá que Costa Rica participe en más de 300 espacios que buscan soluciones innovadoras para los desafíos comunes, como la pandemia, el cambio climático y la Cuarta Revolución Industrial. Con este paso, el país demuestra su compromiso con los más altos estándares internacionales, al tiempo que mejora su clima de inversión.

Los otros ejes estratégicos de la Política de Comercio Exterior e Inversión también mostraron resultados importantes en 2020. En el campo de la Facilitación del Comercio, el Programa de Integración Fronteriza (PIF) suscribió los contratos de diseño de las nuevas instalaciones de Peñas Blancas, Las

Tablillas, Paso Canoas y Sabalito. El PIF cambiará el rostro de los pasos fronterizos terrestres e incidirá positivamente en la competitividad de nuestro país. Se estima que las nuevas obras estarán listas en 2022. En el campo de la promoción de las exportaciones, el trabajo de PROCOMER se evidenció en más de 700 nuevas oportunidades de negocios que se crearon en la primera misión de compradores virtual (o BTM, por sus siglas en inglés), así como en las múltiples acciones que se detallan en este documento.

En términos cuantitativos, las exportaciones de bienes alcanzaron US \$11.683 millones en 2020, lo que representa un incremento de 1,9% en comparación con el año anterior. Asimismo, los datos de las exportaciones de servicios ascendieron a US\$5.367 millones, con corte al tercer trimestre del año. Costa Rica también se convirtió en el primer país de Centroamérica en exportar carne de cerdo a China durante el año en cuestión, un hito que permitirá la expansión a nuevos mercados y la generación de más oportunidades. Además, como fruto del trabajo diario, PROCOMER recibió un nuevo galardón del International Trade Centre (ITC) y la institución

logró una nueva Presidencia de la Red Iberoamericana de Entidades de Promoción de Exportaciones y Atracción de Inversiones (REDIBERO). En términos de diversificación de la oferta exportable, el programa DESCUBRE identificó 150 productos que se desarrollarán en los próximos años y realizó dos concursos de fondos no reembolsables que otorgaron aproximadamente US \$458.000 a pequeñas y medianas empresas. El impulso al comercio agrícola también se demuestra en la designación de la Embajadora de Costa Rica ante la Organización Mundial del Comercio (OMC) como Presidenta del grupo de negociaciones sobre la agricultura. En el ámbito de la atracción de IED se confirmaron 44 proyectos de inversión, cuyos nuevos negocios se centran en tecnologías digitales y servicios corporativos. Las nuevas inversiones demuestran que Costa Rica es el socio adecuado para alcanzar una productividad sostenible e impulsar negocios con propósito. Por último, en el complejo contexto de la pandemia, el sector Comercio Exterior orientó su trabajo diario para atender las tareas relacionadas con la emergencia. Para tales fines se instauró la Mesa Ejecutiva del Sector Comercio Exterior, un espacio de coordinación público-privado bajo el liderazgo de COMEX, con la participación de PROCOMER, CINDE e integrantes de 28 cámaras empresariales. En el marco de dicho espacio de

coordinación se aplicaron encuestas para identificar las necesidades de los sectores afectados y generar planes de atención inmediata; se veló por la circulación de la carga intrarregional centroamericana, en estricto respeto de los protocolos de bioseguridad; se monitoreó la actividad de 36 puertos marítimos en el mundo; y se coordinaron seis grupos de trabajo para la solución de problemas inmediatos. Lo anterior, entre muchos otros esfuerzos diarios que se realizaron desde lo público y lo privado.

Finalmente, se desarrolló el programa Alivio, un esfuerzo interinstitucional de PROCOMER, el Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD) y el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) para mitigar el impacto económico de la pandemia. El programa otorgó cerca de US \$4.000.000 en fondos no reembolsables.

El periodo en cuestión fue desafiante y sin precedentes, un espacio que demostró la capacidad innovadora y la gran resiliencia del sector Comercio Exterior. También evidenció que Costa Rica cuenta con una Política de Comercio Exterior e Inversión robusta, coherente y exitosa, que yace en la acción colaborativa, el talento humano y la alianza entre lo público y lo privado, al servicio del desarrollo del país.



Duayner Salas Chaverri
Viceministro de Comercio Exterior

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL DE PROCOMER

La pandemia causada por el COVID-19, no solo provocó una emergencia sanitaria, sino también una desaceleración económica a nivel global. Durante el 2020 los indicadores sobre comercio, inversión, crecimiento económico y empleo fueron fuertemente afectados por la crisis causada por la pandemia, y Costa Rica no escapó de esa realidad. Sin embargo, el 2020 también fue un año que demostró cómo el trabajo en comunidad y bajo un interés común pueden generar cosas extraordinarias, como la reacción de la comunidad científica mundial para la creación de la vacuna contra el virus, la resiliencia del sector privado que con gran esfuerzo luchó por sostener empresas y empleos, y los esfuerzos de naciones y organismos internacionales por brindar apoyo y superar no solo la crisis sanitaria, sino los estragos causados en la economía global.

La Organización Mundial del Comercio ha proyectado una caída del comercio mundial de hasta el 9% en 2020 debido a la pandemia, sin embargo en el 2020 Costa Rica alcanzó una cifra récord en las exportaciones de bienes, más de \$11.600 millones en envíos al exterior, reconociendo que algunos sectores productivos sufrieron más que otros y que por ello, el trabajo durante el 2021 estará centrado en impulsar a los sectores dinámicos y apoyar decididamente a aquellos de difícil recuperación.

Durante el 2020 el sector exportador costarricense echó mano de los 200 años de experiencia exportadora que inició con dos quintales de café y que ahora se materializa en más de 4.400 productos de exportación, evolucionando con la crisis y manteniendo su aporte al desarrollo, dinamismo y transformación de la economía y con ella, el futuro de Costa Rica.

Dentro de los factores que potenciaron la resiliencia del sector está la articulación interinstitucional, gracias a ella la institucionalidad del sector redobló esfuerzos para que muchas pequeñas y medianas empresas tuvieran continuidad de sus negocios y mantuvieran sus exportaciones, mientras

se encaraban acciones puntuales para apoyar a los sectores más golpeados por la crisis.

Un ejemplo de este esfuerzo articulador fue el programa Alivio, una iniciativa que ejecutamos en conjunto con socios estratégicos como el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) y el Sistema de Banca para el Desarrollo (SDB), para dar apoyo en medio de la pandemia y evitar que más pequeñas y medianas empresas tuvieran que cerrar parcial o totalmente sus puertas.

Con el fin de dar continuidad a nuestros servicios, y con la convicción de que con el apoyo de PROCOMER muchas empresas iban a lograr sostener sus negocios, implementamos ajustes como la virtualización de prácticamente todos los servicios, el teletrabajo de nuestros colaboradores y el desarrollo de protocolos de atención presencial y con aforo limitado en áreas de servicio al cliente. Además, aceleramos el proceso de digitalización que ya habíamos iniciado logrando desarrollar 340 agendas de negocios, 27 estudios de mercado, 12 ferias internacionales y 20 misiones comerciales, y capacitar a más de 1700 empresas, todo de manera virtual. Las campañas de mercadeo digital para seguir posicionando al país y la oferta exportable costarricense fueron las que potenciaron estos servicios y la consolidación del sector exportador de Costa Rica.

Por otro lado, procuramos mantener y potenciar programas y servicios esenciales que permiten a las empresas no solo desarrollar nuevas capacidades a través del licenciamiento de marca país y el otorgamiento de más de un millón de dólares en fondos no reembolsables para transformación productiva, sino también generar encadenamientos y negocios para las más de 77 empresas suplidoras que fueron apoyadas por PROCOMER

La simplificación de trámites sigue siendo uno de nuestros pilares estratégicos, por lo que procuramos no solo mantener trabajando la Ventanilla Única de Comercio



Pedro Beirute Prada
Gerente General de PROCOMER

Exterior para evitar la interrupción al comercio, sino que aceleramos el paso en materia de mejora y digitalización de trámites relacionados a la operación de empresas en Costa Rica a través de la Ventanilla Única de Inversión.

La pandemia nos retó, pero al mismo tiempo, nos impulsó a acelerar procesos que nos permitieran continuar desarrollando nuestros pilares estratégicos de servicio y apoyo al sector exportador costarricense, y que siguen estando profundamente inmersos en nuestro ADN: la innovación, la inclusión y la sostenibilidad.

La innovación nos permitió adaptarnos a los cambios de manera rápida, asegurando la continuidad del negocio; la inclusión nos recordó una y otra vez, que el comercio debe beneficiar a todos y que las empresas exportadoras más afectadas son las que debimos atender de manera prioritaria; y la sostenibilidad es nuestro valor agregado para el mundo, nos recordó que con productos y servicios de calidad, los exportadores costarricenses entregan, a través de los negocios con propósito, negocios que integran el bienestar de las personas, la sostenibilidad del ambiente y la generación de prosperidad.

Sí, el año 2020 será recordado como uno de los años más difíciles y complejos que haya experimentado la humanidad en el último siglo, pero será también recordado como un año en el que el talento y el esfuerzo de nuestro sector exportador costarricense demostró una vez más que puede seguir abasteciendo al mundo.



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Junta Directiva



ANDRÉS VALENCIANO
MINISTRO DE COMERCIO EXTERIOR



DUAYNER SALAS
VICEMINISTRO DE COMERCIO EXTERIOR



ALBÁN SÁNCHEZ
REPRESENTANTE PODER EJECUTIVO



LIZZIE DADA
REPRESENTANTE PODER EJECUTIVO



JOSÉ ANTONIO SAUMA
REPRESENTANTE DEL PODER EJECUTIVO



ENRIQUE EGLOFF
REPRESENTANTE DE LA CÁMARA DE INDUSTRIAS



LAURA BONILLA
REPRESENTANTE DE LA CÁMARA DE EXPORTADORES



JULIO CASTILLA
REPRESENTANTE DE LA CÁMARA DE COMERCIO



RIGOBERTO VEGA
REPRESENTANTE DE LA CÁMARA DE AGRICULTURA



JORGE BRENES
REPRESENTANTE DE PEQUEÑOS Y MEDIANOS EXPORTADORES

Staff de gerencia



PEDRO BEIRUTE
GERENTE GENERAL



LAURA LÓPEZ
DIRECTORA DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y PROYECTOS



GUILLERMO ZÚNIGA
DIRECTOR DE ENCADENAMIENTOS



MARVIN SALAS
DIRECTOR DE VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR



MARVIN RODRIGUEZ
DIRECTOR DE REGIMENES ESPECIALES



MARTA ESQUIVEL
DIRECTORA DE INTELIGENCIA COMERCIAL



MARCELA BROOKS
DIRECTORA DE VENTANILLA ÚNICA DE INVERSIÓN



LUIS DURÁN
DIRECTOR DE GESTIÓN HUMANA



MICAELA MAZZEI
DIRECTORA DE DESPACHO



FEDERICO MORA
DIRECTOR DE ASESORÍA LEGAL



NANCY MONGE
COORDINADORA TI



ÁLVARO PIEDRA
DIRECTOR DE EXPORTACIONES



DANIEL VALVERDE
DIRECTOR DE MARCA PAÍS



ARTURO BARBOZA
DIRECTOR DE MERCADEO Y COMUNICACIÓN



EDDIE VILLALOBOS
DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO



ALEXANDER ARIAS
AUDITORIA INTERNA

INTRODUCCIÓN

El 2020 fue un año convulso, producto de la crisis sin precedente ocasionada por la pandemia de la COVID-19 el mundo se puso de cabeza y Costa Rica, como la gran mayoría de países, se enfrentó al reto de contener la crisis sanitaria sin sacrificar demasiado el desarrollo empresarial, las fuentes de empleo y el crecimiento económico.

Para PROCOMER fue año que puso a prueba la solidez de nuestra estrategia al tiempo que media la capacidad de nuestros equipos para innovar y adaptarse con éxito al cambio. Aprovechamos la crisis para reforzar nuestras relaciones comerciales, explorar canales y destinos y por supuesto; ponernos más que nunca al servicio del sector exportador costarricense, sin perder de vista la misión, la visión y los valores que por años nos han llevado a posicionarnos como la mejor promotora del mundo.

En lo siguientes apartados se detalla el porcentaje de cumplimiento para las metas relacionadas a cada pilar de la estrategia institucional; además de detallar los resultados, se incluye en los casos en los que es pertinente el índice de regionalización (porcentaje de empresas fuera de GAMA) y el porcentaje de equidad de capital (porcentaje de empresas con capital aportado por mujeres). Estos últimos indicadores se aportan con el fin de hacer evidente cómo se materializa el eje de inclusión en el quehacer de PROCOMER.

MISIÓN

Promover y facilitar el comercio exterior y la inversión.

VISIÓN

Ser generador de desarrollo económico, inclusivo y sostenible a través de las exportaciones, los encadenamientos y la inversión.

VALORES



PASIÓN

Trabajamos con entusiasmo para superarnos cada día y dar lo mejor por Costa Rica.



CREATIVIDAD

Buscamos nuevas formas de hacer las cosas para ser más eficientes y eficaces.



PROPÓSITO

Entendemos que trabajamos para el desarrollo de nuestro país.



TALENTO COLECTIVO

Compartimos conocimiento que nos hace crear e innovar de forma más productiva.



INTEGRIDAD

Somos congruentes entre lo que proponemos y ejecutamos, nuestro trabajo es ético, honesto y transparente.



AGILIDAD

Actuamos eficientemente para responder de forma oportuna a las necesidades de nuestros clientes.

A pesar de los cambios que trajo consigo la pandemia, existen constantes que permean el trabajo de PROCOMER, nos ayudan a potenciar el dinamismo del sector exportador y a través del acompañamiento de nuestros servicios, permiten que la oferta país tenga más valor y se diferencie en mercados internacionales.

EJES



Sostenibilidad



Innovación



Inclusión

PREMISAS



Enfoque



Inteligencia comercial



Valor agregado



Trazabilidad e impacto



Coordinación interinstitucional

PILARES

CREACIÓN DE NUEVA OFERTA EXPORTABLE

CONSOLIDACIÓN DE LA OFERTA EXPORTABLE

PROMOCIÓN DE ENCADENAMIENTOS

SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES

EXCELENCIA INSTITUCIONAL



esencial
COSTA
RICA

PROCOMER
COSTA RICA *exporta*

PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 97% CUMPLIMIENTO

Dentro del Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2019-2022 se le atribuyen al sector de comercio exterior nueve metas, de las cuales cinco atraviesan directamente el quehacer de PROCOMER por estar relacionadas con el aumento de las exportaciones, la simplificación de trámites, el aumento de los encadenamientos productivos y el desarrollo del programa Descubre.

Estos indicadores del PND se derivan de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, los cuales Costa Rica tomó como compromisos para asegurar el cumplimiento de los objetivos globales.

AUMENTO DE EXPORTACIONES DE BIENES Y SERVICIOS

\$94.500 MILL

AUMENTO DE EXPORTACIONES REGIONES BRUNCA CHOROTEGA Y PACÍFICO CENTRAL

\$652 MILL

SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS A TRAVÉS DE VUI

45 DÍAS SERVICIOS
150 DÍAS MANUFACTURA

AUMENTO ENCADENAMIENTOS PRODUCTIVOS PROCOMER

\$66 MILL

ATRACCIÓN DE INVERSIÓN EXTRANJERA DIRECTA

\$10.500 MILL

DESCUBRE

10 ACTIVIDADES IDENTIFICADAS

INGRESO DE COSTA RICA A LA OCDE

APROBACIÓN Y ENTRADA EN VIGOR TLC CON COREA

MODERNIZACIÓN DE LOS PUESTOS FRONTERIZOS DEL PAÍS



En el indicador de aumento de exportaciones de bienes y servicios, así como en el de aumento de exportaciones regionales (: Chorotega, Pacífica Central y Brunca), el rol de PROCOMER es estratégico. Y si bien el cumplimiento de algunos de los rubros no es por completo satisfactorio, producto de la crisis ocasionada

por la pandemia de la COVID-19, la institución tiene la plena convicción de continuar trabajando fuerte en la recuperación y consolidación del sector exportador del país, de manera que este impacte al cumplimiento del PND y de los ODS.

EXPORTACIONES TOTALES

META ANUAL

\$22.950 MILL

RESULTADO ANUAL

\$17.050 MILL

CUMPLIMIENTO

74%

Si bien el cumplimiento detallado es de un 74%, el resultado anual contempla únicamente los datos de exportaciones de servicios hasta setiembre del 2020.

EXPORTACIONES DE BIENES

META ANUAL

\$12.500 MILL

RESULTADO ANUAL

\$11.683 MILL

CUMPLIMIENTO

93%

VARIACIÓN PORCENTUAL

**+1,9% 2019
VS. 2020**

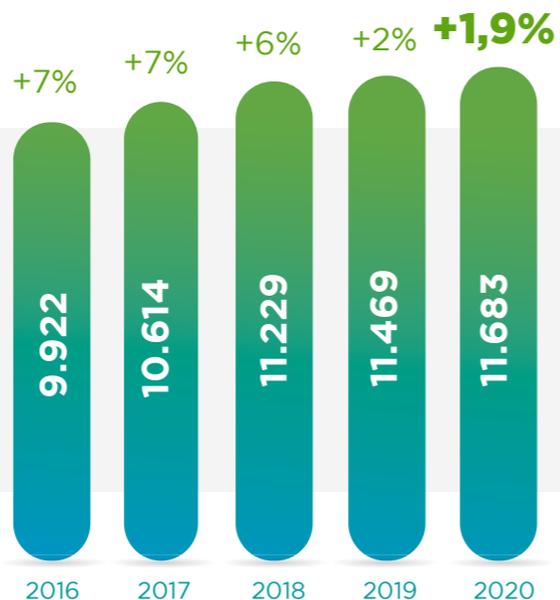
VARIACIÓN ABSOLUTA

+\$214 MILL



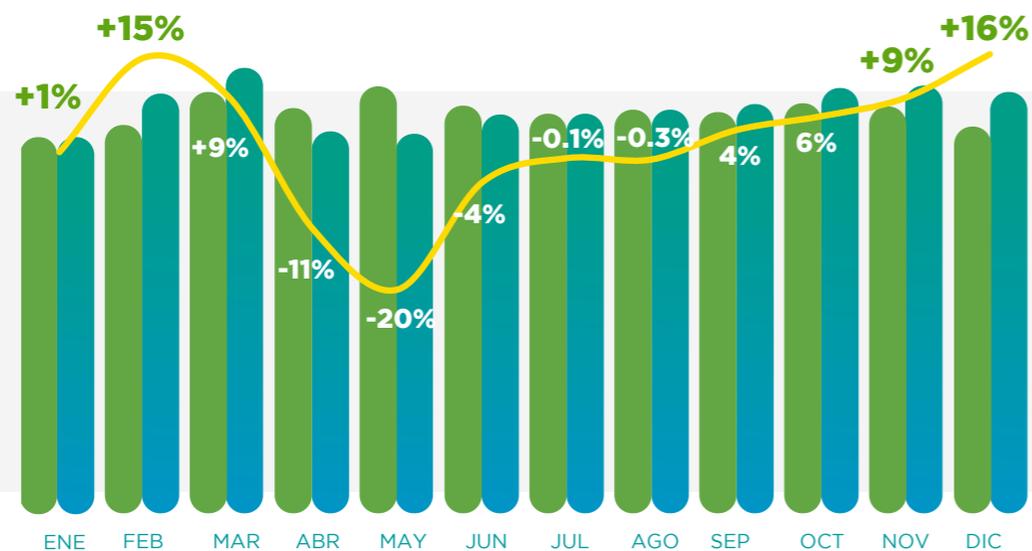
DESEMPEÑO DE BIENES 2016-2020

MILLONES USD



VALOR DE EXPORTACIÓN Y VARIACIÓN MENSUAL

2019
2020
Var. %



esencial
COSTA RICA

PROCOMER
COSTA RICA *exporta*

VARIACIÓN Y PARTICIPACIÓN SEGÚN SECTOR

PART

34%
24%
14%
6%
4%
3%
3%
3%
2%
5%

EQUIPO DE PRECISIÓN Y MÉDICO
AGRÍCOLA
ALIMENTARIA
QUÍMICO FARMACÉUTICO
ELÉCTRICA Y ELECTRÓNICA
METALMECÁNICA
PLÁSTICO
PECUARIO Y PESCA
CAUCHO
OTROS

VAR. 19-20

+8%
+2%
+7%
+3%
-7%
-7%
-6%
-8%
-16%
-15%

VARIACIÓN Y PARTICIPACIÓN SEGÚN MERCADOS 2020



ASIA (PART 6%) +\$38M | +6%

CARNE DE CERDO
AGUJAS Y CATÉTERES
AZÚCAR

AMÉRICA DEL NORTE (PART 46%) +\$248M | +5%

DISPOSITIVOS MÉDICOS
ACEITE DE PALMA
EQUIPOS DE INFUSIÓN
Y TRANSFUSIÓN

AMÉRICA CENTRAL (PART 20%) +\$121M | -5%

ABONOS
ENVASES DE VIDRIO
EXPLOSIVOS PREPARADOS

CARIBE (PART 4%) -\$22M | -5%

PREP. PARA BEBIDAS
ENVASES DE VIDRIO

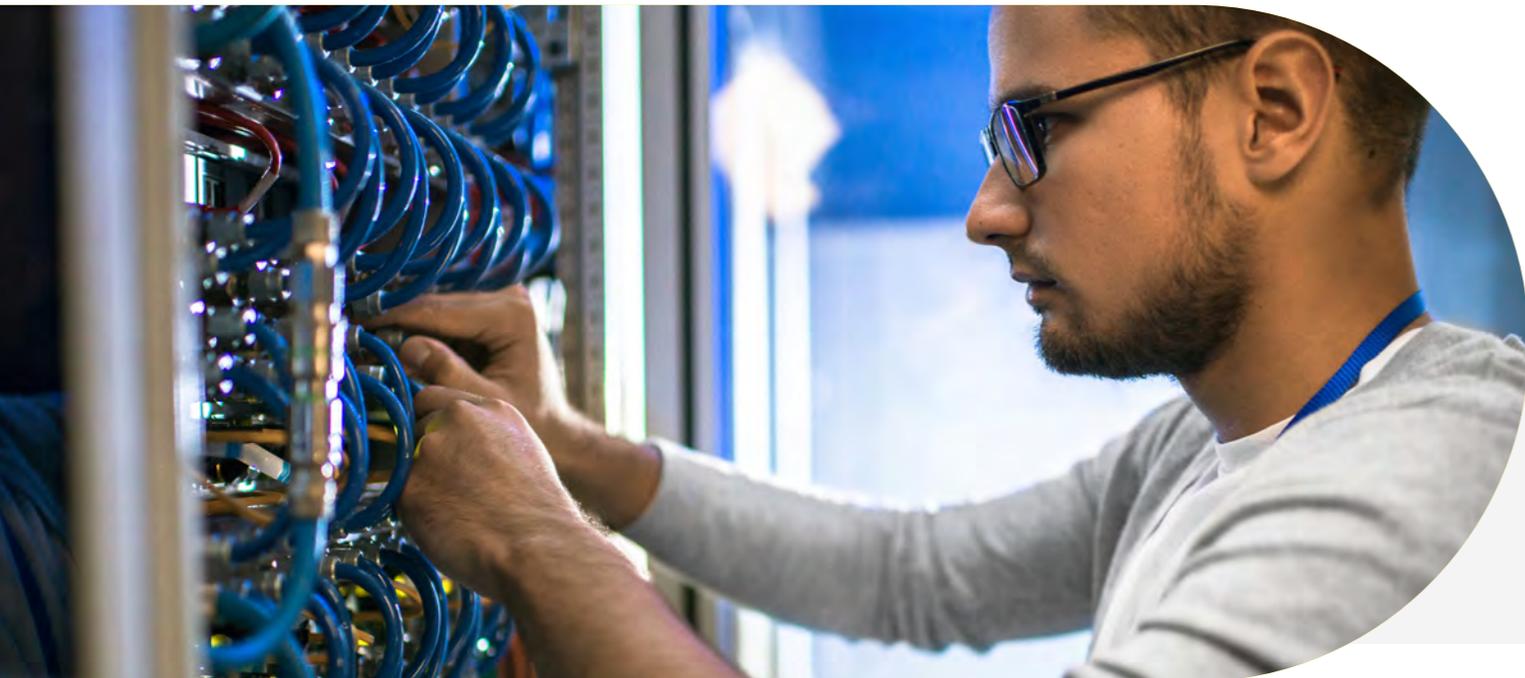
AMÉRICA DEL SUR (PART 2%) +\$31M | +15%

DISPOSITIVOS PARA ESTOMAS
PILAS Y BATERÍAS
JARABES PARA BEBIDAS

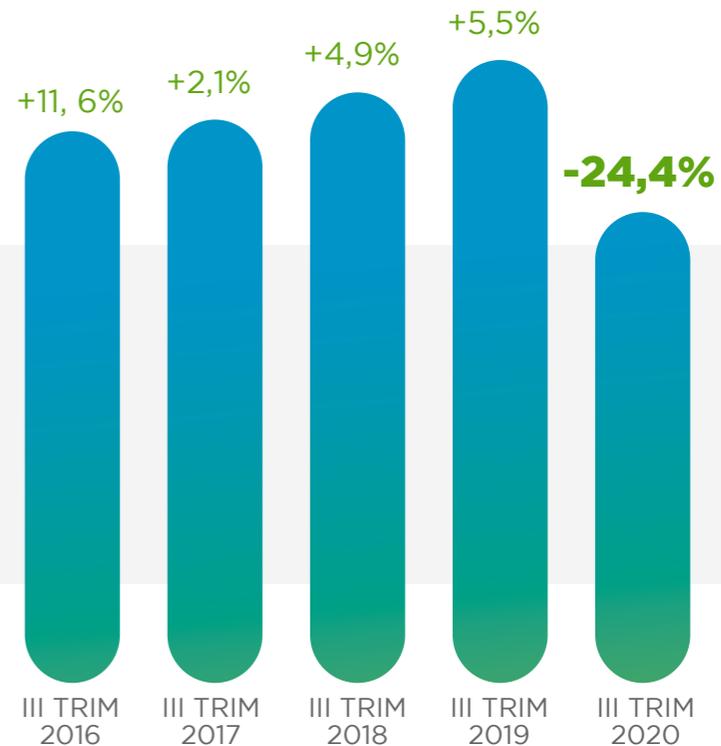
EUROPA (PART 22%) +\$38M | +2%

PIÑA
BANANO
DISPOSITIVOS MÉDICOS





DESEMPEÑO DE SERVICIOS ACUM III TRIM 2016-2020



EXPORTACIONES DE SERVICIOS

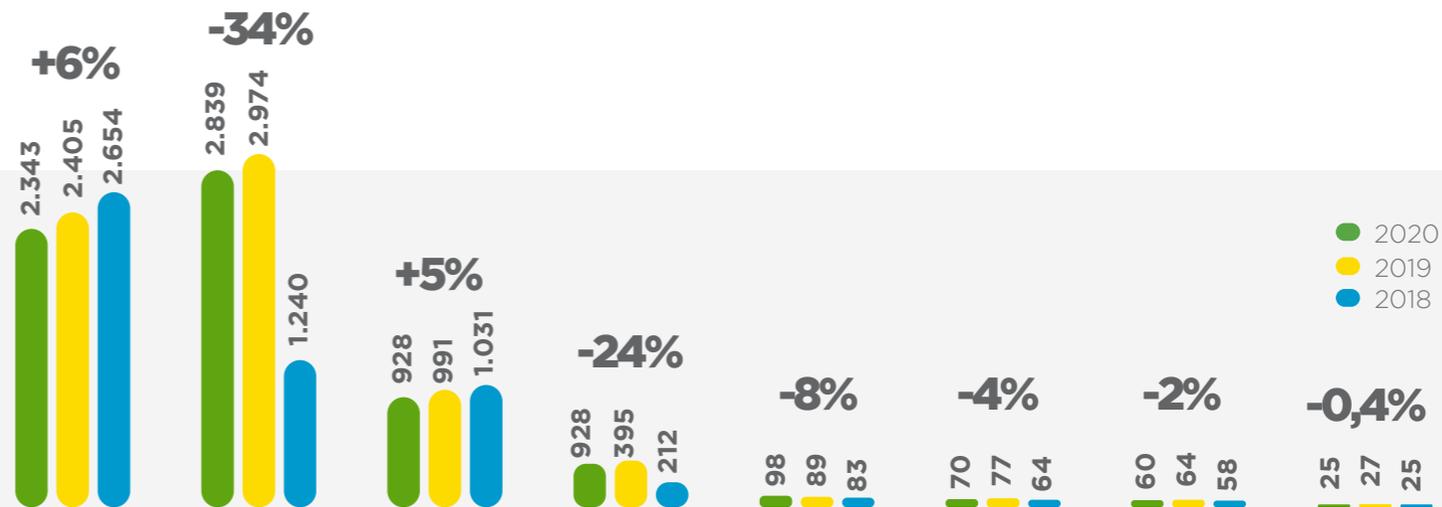
META ANUAL
\$10.5450 MILL

RESULTADO AL III TRIMESTRE DE 2020
\$5.367 MILL

CUMPLIMIENTO A SET DEL 2020
51%

VARIACIÓN PORCENTUAL
-24% CON VIAJES | +0,01% SIN VIAJES

VARIACIÓN ABSOLUTA
-\$1.734 MILL





EXPORTACIONES EN REGIONES PRIORITARIAS

Chorotega, Pacífico Central y Brunca

*Los siguientes datos están basados en proyecciones, ya que los resultados finales se obtienen a través de un estudio de muestreo aplicado entre febrero y marzo del 2021.

META ANUAL: **\$636 MILLONES**

RESULTADO ANUAL: **\$633 MILLONES**

CUMPLIMIENTO: **99,53%**



ENCADENAMIENTOS PARA LA EXPORTACIÓN

META ANUAL: **\$16 MILLONES**

RESULTADO ANUAL: **\$15 MILLONES**

CUMPLIMIENTO: **96%**

Desde la Dirección de Encadenamientos de PROCOMER apoyamos la generación de más de 100 negocios de encadenamientos entre 75 empresas exportadoras y 77 suplidores nacionales de los sectores agrícola, alimentario, industria y servicios. A través de estos negocios se registraron alrededor de \$1.500 millones en exportaciones durante el 2020.

PROYECTO VENTANILLA ÚNICA DE INVERSIÓN (VUI)

Instalación de Inversión Extranjera Directa (IED) para el sector servicios

META ANUAL: **70 DÍAS**

RESULTADO ANUAL: **68 DÍAS**

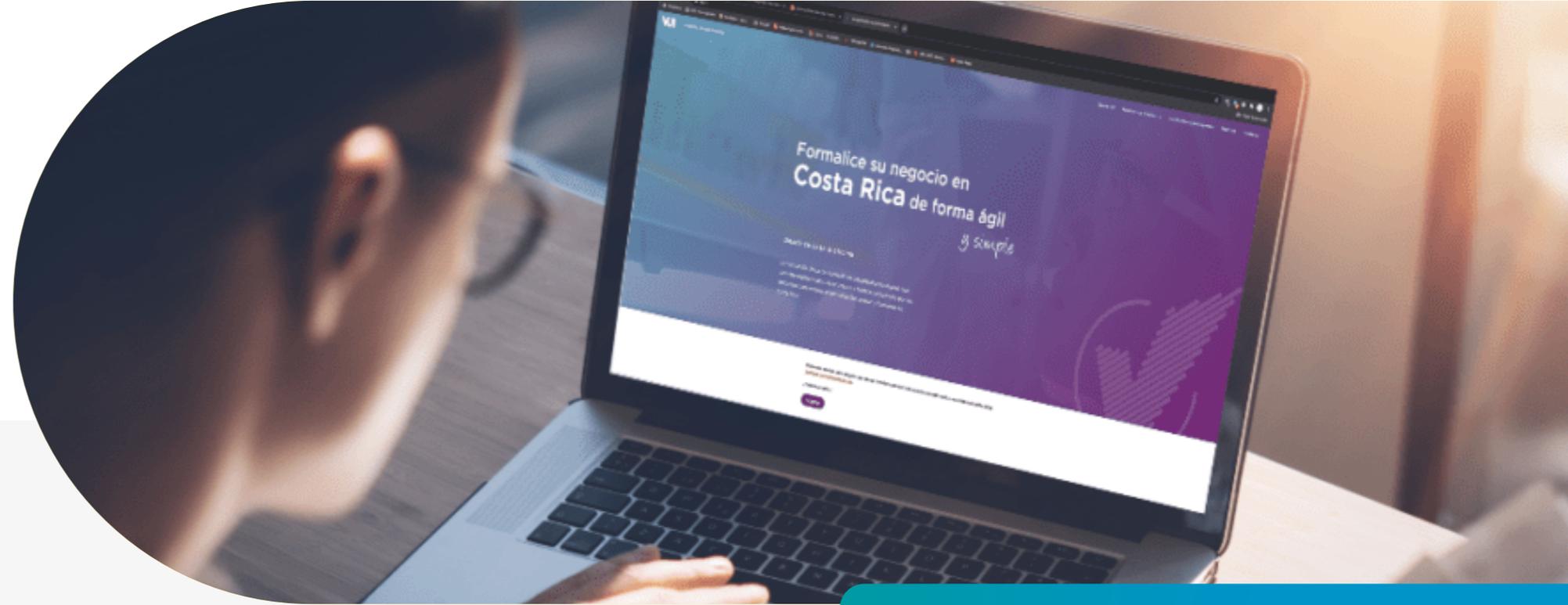
CUMPLIMIENTO: **103%**

Instalación de Inversión Extranjera Directa (IED) para el sector manufactura

META ANUAL: **170 DÍAS**

RESULTADO ANUAL: **138 DÍAS**

CUMPLIMIENTO: **110%**



Los resultados relacionados al Proyecto de la Ventanilla Única de Inversión (VUI) reflejan el avance en la mejora de procesos relacionados con acuerdo ejecutivo de régimen de zona franca, registro de empresa, registro de ejecutivos y estancias, auxiliar de función pública aduanera, uso de suelo, permisos de funcionamiento, patente comercial, inscripción patronal y publicación en gaceta.

PILAR 1.

CREACIÓN DE OFERTA EXPORTABLE

110% CUMPLIMIENTO

El potencial del sector exportador costarricense es tan vasto como la riqueza de recursos y talento que posee el país; es por ello por lo que, en PROCOMER dedicamos parte de nuestros esfuerzos a la búsqueda y acompañamiento de empresas con potencial exportador que sumen su oferta de bienes o servicios al catálogo país.

Confiamos en que esta búsqueda constante no solo nos convierte en un sector más innovador e inclusivo, sino que es a través de la diversificación alcanzada que logramos ser resilientes y mantener un sano dinamismo aún en medio de las crisis.





NUEVOS EXPORTADORES

*Los siguientes datos representan el acumulado de cantidad de exportadores a diciembre del 2020.

META ANUAL: **96 EXPORTADORES**

RESULTADO ANUAL: **114 EXPORTADORES**

CUMPLIMIENTO: **110%**

ÍNDICE DE REGIONALIZACIÓN: **25%**

% EQUIDAD DE CAPITAL: **38%**

Durante el 2020 se apoyó la creación de **71 nuevos exportadores**; es decir, empresas que no registraron exportaciones en los últimos 4 años. Además, se mantuvo el apoyo a **37 exportadores creados durante el 2019**, 27% de los cuales se encuentran en las regiones fuera de GAM.

EXPORTADORES CAPACITADOS

*Los siguientes datos representan el acumulado a noviembre del 2020.

Parte del valor agregado y de la constante innovación con la que se presenta la oferta de bienes y servicios costarricense en mercados internacionales, se debe al esfuerzo de actualización y desarrollo de capacidades en el sector exportador.

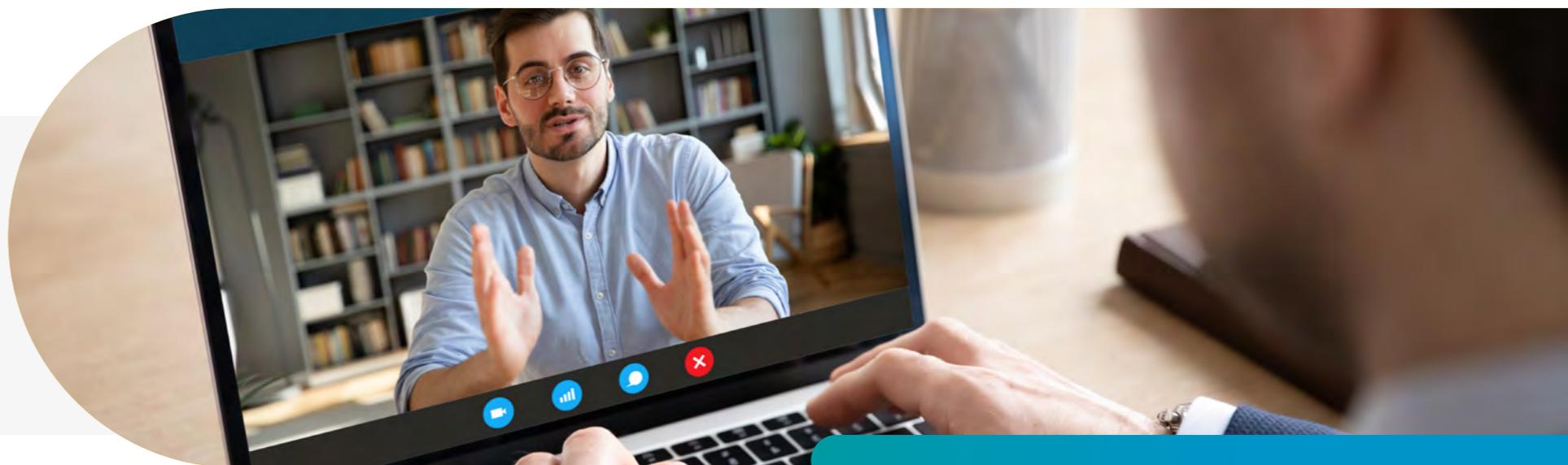
Durante el 2020, la Unidad de Formación al Exportador tuvo un papel de suma importancia de cara a la pronta preparación de los empresarios para una normalidad que exige una cultura de negocios distinta, dictada por la virtualización y la distancia. Bajo esa línea es que la Unidad redobló esfuerzos para impartir capacitaciones virtuales, a una mayor audiencia y, tomando en cuenta temáticas y tendencias relevantes para hacerle frente a un sector cambiante producto de la pandemia.

META ANUAL: **800 EXPORTADORES**
RESULTADO ANUAL: **1.715 EXPORTADORES**
CUMPLIMIENTO: **110%**
ÍNDICE DE REGIONALIZACIÓN: **21%**
% EQUIDAD DE CAPITAL: **50%**

En total se impartieron 250 sesiones de capacitación de las cuales 57% se enfocaron en un perfil empresarial principiante y 43% en uno intermedio-avanzado. Además, de ese total 43% corresponden a programas y 57% a sesiones técnicas.

Del total de exportadores capacitados 359 representaban a una empresa ubicada en las regiones fuera de GAM.

En el “Creando Exportadores”, programa dedicado a la formación exportadora, destacó la participación de 149 empresas segmentadas de la siguiente forma: 19 sector agrícola, 44 del sector alimentario, 66 del sector servicios y 20 del sector industria.



TRANSFORMACIÓN PRODUCTIVA E INNOVACIÓN

Tal y como se menciona en el Plan Estratégico Institucional 2019-2022, y en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), a través de los servicios institucionales de PROCOMER se pretende que el sector exportador costarricense se consolide como un generador de negocios con propósito; es decir, que destaque en mercados internacionales por aportar valor a través de la inclusión, la innovación y la sostenibilidad.

META ANUAL: **181 EMPRESAS**
 RESULTADO ANUAL: **360 EMPRESAS**
 CUMPLIMIENTO: **110%**
 ÍNDICE DE REGIONALIZACIÓN: **34%**
 % EQUIDAD DE CAPITAL: **22%**



Para garantizar el cumplimiento de dicho objetivo ejecutamos programas orientados a la promoción de la transformación productiva verde como una herramienta para el impulso de la competitividad, la innovación como mecanismo para el aumento de la productividad y la reconversión como una forma de adaptar el negocio para enfrentar la crisis.

PROGRAMA GREENTECH, 2 CICLOS	15 EMPRESAS
PROGRAMA CRECIMIENTO VERDE, 2 CICLOS	83 EMPRESAS
PROGRAMA DESCUBRE	17 EMPRESAS
RAMP UP	24 EMPRESAS
ACELERACIÓN 2020	30 EMPRESAS
PROGRAMA ALIVIO	191 EMPRESAS



PROGRAMA CRECIMIENTO VERDE

En el 2020 el Programa Crecimiento Verde fue reconocido por el International Trade Centre (ITC) -agencia conjunta de la Organización Mundial del Comercio (OMC) y la Organización de las Naciones Unidas (ONU)- como “Mejor iniciativa para el comercio inclusivo y sostenible”. El premio formó parte de los World Trade Promotion Organization Awards (WTPO) concurso que reconoce la excelencia de las iniciativas de desarrollo de exportaciones

en el mundo en tres categorías: “Mejor uso de alianzas”, “Mejor uso de tecnologías de información” y “Mejor iniciativa para el comercio inclusivo y sostenible”. En total, se presentaron 60 iniciativas y solo 18 organizaciones fueron preseleccionadas para los WTPO Awards 2020, dentro de las cuales Costa Rica compitió en su categoría con Austria, Lituania, Santa Lucía y España.





esencial
COSTA
RICA

PROCOMER
COSTA RICA *exporta*

ALIVIO
ESTABILIZACIÓN, RECONVERSIÓN Y ACELERACIÓN DE EMPRESAS

PROGRAMA ALIVIO

Como respuesta a la crisis económica y contracción de la demanda internacional resultado de la pandemia y los cierres temporales de algunos mercados internacionales, se diseñó e implementó un programa de apoyo directo a empresas exportadoras y con potencial exportador.

El Programa Alivio pretendía dar un apoyo 360 grados a las empresas: fondos no reembolsables para compra de insumos, capital de trabajo y adquisición de maquinaria de producción; asesoría empresarial y técnica; acompañamiento en el proceso de exportación; y facilitación de crédito para aumento de la producción.

En el marco de esta iniciativa se atendieron a 191 empresas en tres fases, respondiendo de manera inmediata a las necesidades del sector empresarial exportador costarricense en medio de la crisis.

3 ETAPAS | 3 SOLUCIONES



ETAPA 1 “ESTABILIZACIÓN”

3 MESES
MAYO-JULIO

ASESORÍA EMPRESARIAL Y
FINANCIERA 1:1
NUEVO MODELO DE NEGOCIO

CAPITAL SEMILLA
(INSUMOS Y TRABAJO)



ETAPA 2 “RECONVERSIÓN”

3 MESES
AGOSTO-OCTUBRE

ASESORÍA EMPRESARIAL Y
FINANCIERA 1:1
RECONVERSIÓN PRODUCTIVA

CAPITAL SEMILLA
(INSUMOS Y EQUIPO)



ETAPA 3 “ACELERACIÓN”

4 MESES
NOVIEMBRE-FEBRERO 2021

ASESORÍA EMPRESARIAL Y
FINANCIERA 1:1
ACELERACIÓN A MERCADOS

CAPITAL SEMILLA
(INSUMOS) Y
LÍNEAS DE CRÉDITO SBD

PILAR 2

CONSOLIDACIÓN DE OFERTA EXPORTABLE

107% CUMPLIMIENTO

Durante el 2020 el papel de PROCOMER como aliado estratégico para consolidar la presencia de las empresas exportadoras costarricenses en mercados internacionales gana aún más sentido; en medio de una crisis sin precedentes, la experiencia y presencia de la institución en los mercados permitió dar continuidad a los negocios, innovar en los canales de distribución de la oferta y promover una relación constante y duradera entre compradores internacionales y exportadores, atendiendo a las nuevas necesidades, preocupaciones, tendencias, entre otros.

Las acciones que integran este pilar de acuerdo con el Plan Estratégico Institucional 2019-2022 son: consolidación de mercados nuevos, mantenimiento de mercados tradicionales, desarrollo de canales tradicionales y no tradicionales, disminución de barreras no arancelarias, promoción de asociatividad, especialización según sector, diversificación de compradores y *esencial* COSTA RICA.



esencial
COSTA
RICA

PROCOMER
COSTA RICA *exporta*



NEGOCIOS GUIADOS POR PROCOMER

META ANUAL: **\$220 MILLONES**

RESULTADO ANUAL: **\$225 MILLONES**

CUMPLIMIENTO: **102%**

ÍNDICE DE REGIONALIZACIÓN: **34%**

% EQUIDAD DE CAPITAL: **26%**

Durante el 2020 se apoyó la gestión de negocios de exportación entre 370 exportadores nacionales y 453 compradores internacionales, de 53 países. Del monto total exportado un 85% corresponde a negocios del sector agrícola y de industria alimentaria; de igual forma, del monto total exportado un 50% corresponde a empresas en regiones fuera del GAM.

Parte de los negocios generados durante el 2020 se han gestado a través del apoyo y coordinación de la Oficinas de Promoción Comercial que posee PROCOMER alrededor del mundo, así como la disposición de servicios de promoción comercial como la Buyers Trade Mission (BTM), Costa Rica Services Summit (CRSS), ferias internacionales, agendas y misiones comerciales. A pesar de los obstáculos para la participación en eventos presenciales que trajo consigo la pandemia, la Dirección de Exportaciones mantuvo las tácticas migrando hacia el formato virtual.

MISIONES COMERCIALES

EVENTO	TIPO	SECTOR
CR Trends Nicaragua	Virtual	Industrias Esp.
Road Show- Polonia	Presencial	Agrícola
Misión Virtual Empaque Honduras	Virtual	Industrias Esp.
Road Show CA Un futuro pura vida	Virtual	Servicios
Misión Comercial Alimentario Cono Sur	Virtual	Alimentario
Misión TIC Perú	Virtual	Servicios
Misión virtual insumos agrícolas para Ecuador y Perú	Virtual	Industrias Esp.
Programa Influenciadores Retail Perú	Virtual	Alimentario
Misión Virtual Agrícola Norteamérica	Virtual	Agrícola
Misión Virtual de Animación Digital Chile	Virtual	Servicios
Misión Virtual Frutas Tropicales Europa Meridional	Virtual	Agrícola
Misión Virtual Frutas Tropicales Europa Occidental	Virtual	Agrícola
Misión Virtual Kosher Israel	Virtual	Alimentario
Misión Virtual Manufactura Avanzada México	Virtual	Industrias Esp.
Misión Virtual PFF Japón 2020	Virtual	Agrícola
Encuentro Empresarial Chiriquí	Virtual	Industrias Esp.
Misión Virtual Pesca China	Virtual	Alimentario
Misión LATAM Productos de Limpieza	Virtual	Industrias Esp.
Misión CARICOM Empaque	Virtual	Industrias Esp.



FERIAS INTERNACIONALES

EVENTO	TIPO	SECTOR
Feria IPM	Presencial	Agrícola
Feria Fruit Logística Berlín	Presencial	Agrícola
Feria Kidscreen	Presencial	Servicios
Feria MD&M West	Presencial	Industrias Esp.
Feria Gulfood	Presencial	Alimentario
FeriaTIC CIO VISION	Virtual	Servicios
Feria Green Build	Virtual	Servicios
Feria CBIE Canadá 2020	Virtual	Servicios
Feria Foccus Location Digital 2020	Virtual	Servicios
Feria BIO Estados Unidos	Virtual	Servicios
Feria United Fresh Live 2020	Virtual	Agrícola
Mercado Audiovisual Ventana Sur 2020	Virtual	Servicios

PROGRAMAS

EVENTO	TIPO
Programa E-commerce	Alimentario
Programa Mentors Lab Centroamérica	Alimentario
Programa Market Ready Caribe	Alimentario
Programa G-Hub China	Alimentario
Programa Market Ready Suramérica Perú	Alimentario
Programa Market Ready Suramérica Chile	Alimentario
Proyecto Softlanding Guatemala	Servicios
Programa Mentors Lab EEUU	Servicios
Programa CTC	Alimentario

En el 2020 la Misión de Compradores (BTM, por sus siglas en inglés) se realizó por primera vez como un evento 100% virtual, que durante tres semanas permitió que exportadores costarricenses, del sector agrícola, alimentario y de industrias especializadas, se reunieran con compradores internacionales a lo largo de todo el mundo.

2.344 CITAS DE NEGOCIOS

338 COMPRADORES

44 PAÍSES PARTICIPANTES

541 EMPRESAS COSTARRICENSES (34% ÍNDICE DE REGIONALIZACIÓN 19% EQUIDAD CAPITAL)

900 OPORTUNIDADES DE NEGOCIOS



esencial
COSTA
RICA

PROCOMER
COSTA RICA *exporta*

CONTACTOS DEL CENTRO DE ASESORÍA DE COMERCIO EXTERIOR

META ANUAL: **20%**
RESULTADO ANUAL: **29%**
CUMPLIMIENTO: **110%**

De 180 consultas de asesoría nivel 4 (nivel de complejidad alto y alto potencial de prospección exportadora) se ha dado seguimiento a 39 de ellas en temas arancelarios, información de mercados, requisitos de acceso y trámites de exportación.



ESTUDIOS DE MERCADO

META ANUAL: **26 ESTUDIOS**
RESULTADO ANUAL: **27 ESTUDIOS**
CUMPLIMIENTO: **104%**

Los estudios realizados por la Dirección de Inteligencia Comercial de PROCOMER respondieron a las necesidades de información de todos los sectores productivos del país, se realizaron 11 estudios multisectoriales, 5 para servicios, 5 para sector agrícola, 3 para industria alimentaria y 3 para el sector de industria.

Durante el 2020 se registró un crecimiento del 41% en la asistencia a las presentaciones de estos estudios, que en su mayoría se realizaron en formato virtual en atención a las medidas sanitarias impuestas a raíz de la pandemia.

Para las presentaciones se registraron un total de **3.155 de usuarios**; es decir, un promedio de **73 participantes** por sesión. Durante el 2019 el registro total contemplaba 2.223 usuarios y un promedio de 59 participantes por sesión.

Prospección del mercado de plásticos amigables con el ambiente y productos de cuidado personal en Jamaica

Mercado de alimentos orgánicos, oferta local, demanda internacional y particularidades de comercialización

Panamá: mercado potencial para el sector TI

Reconfiguración de la oferta y la demanda por bienes y servicios en el contexto de COVID-19

Mapeo de especialidades médicas con potencial para internacionalización de servicios de salud

Mapeo de biotecnología, caracterización de la industria y su aporte a la economía costarricense

Caracterización de la comercialización internacional de subproductos de yuca (harina y chips), cúrcuma y mora

Efecto de COVID-19 en empresas suplidoras (Encadenamientos)

Efecto de COVID-19 en empresas exportadoras de bienes (Grandes y PyMES)

Mapeo de cadena de valor de yuca: actores y márgenes

Acciones de reactivación post COVID-19 implementadas a nivel internacional

Efecto de COVID-19 en empresas exportadoras de servicios (en zona franca)

Efecto de COVID-19 en empresas exportadoras de servicios (clientes DEX)

Plaguicidas y fertilizantes en Ecuador: oportunidades de comercialización

Oportunidades para frutas procesadas en Chile

Mapeo de Grecia, detección de oportunidades de exportación

Cambios en la dinámica comercial a partir de COVID-19 para productos sensibles de exportación

Caracterización de la comercialización internacional de subproductos de cáñamo

Factores de cierre de empresas exportadoras en 2019

Balance costo-beneficio del RZF

Prospección del mercado de TI en Perú

Oportunidades para la comercialización internacional de coco y subproductos

Oportunidades para la exportación de servicios educativos en Canadá

Tendencias e innovaciones en la industria alimentaria 2020

Mapeo de servicios de arquitectura, ingeniería y diseño

Tendencias mundiales de comercialización de frutas y vegetales en tiempos de COVID-19

Oportunidades de comercialización para insumos agrícolas para la producción orgánica en México



EMPRESAS EXPORTADORAS LICENCIATARIAS DE *esencial* COSTA RICA

Parte de la competitividad que las empresas nacionales han demostrado en los mercados internacionales, es portar la licencia de la marca país *esencial* COSTA RICA.

La Marca País es una estrategia para posicionar y capitalizar en el mercado internacional la imagen de nuestro país. El objetivo es

incentivar la reputación por medio del turismo, inversiones y las exportaciones *esencial*/COSTA RICA es la forma como Costa Rica se proyecta al mundo, promoviendo integralmente los tres componentes mencionados, de la mano con la cultura e idiosincrasia costarricense.

esencial COSTA RICA trabaja en dos ámbitos:

POSICIONAMIENTO PAÍS:

A través de características que describen a los costarricenses: “Pura vida”, carismáticos, especializados y talentosos.

COMPETITIVIDAD PAÍS:

Las empresas que portan el sello Marca País son representantes de los valores: excelencia, sostenibilidad, innovación, progreso social y vinculación costarricense. Este sello se obtiene a través de la aprobación de un exigente protocolo que mide el cumplimiento de las empresas en los cinco valores.

META ANUAL: **45 EMPRESAS**

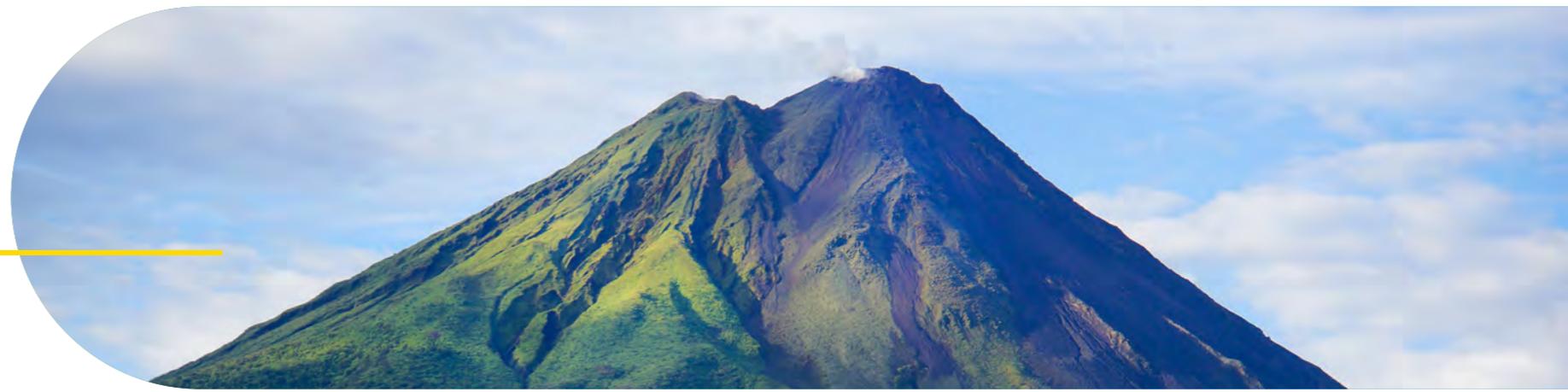
RESULTADO ANUAL: **47 EMPRESAS**

CUMPLIMIENTO: **105%**

ÍNDICE DE REGIONALIZACIÓN: **19%**

% EQUIDAD DE CAPITAL: **18%**

esencial[®]
**COSTA
RICA**



Del total de empresas costarricenses que obtuvieron la licencia de *esencial* COSTA RICA durante el 2020 (63 empresas) 71% son empresas exportadoras, 20% de ellas ubicadas en regiones fuera de GAM. Dichas empresas se dividen de acuerdo con su sector productivo de la siguiente forma:

55% INDUSTRIA ALIMENTARIA
23% INDUSTRIA ESPECIALIZADA
19% SERVICIOS
3% AGRÍCOLA

PRINTS DE *esencial* COSTA RICA

META ANUAL: **27 MILLONES DE PRINTS**
RESULTADO ANUAL: **71 MILLONES DE PRINTS**
CUMPLIMIENTO: **110%**

CRÉDITO E INVERSIÓN

META ANUAL: **\$1,3 MILLONES**
RESULTADO ANUAL: **\$1,46 MILLONES**
CUMPLIMIENTO: **110%**
ÍNDICE DE REGIONALIZACIÓN: **36%**
% EQUIDAD DE CAPITAL: **10%**

El crédito de inversión para el fortalecimiento de empresas benefició a pymes de las regiones Central, Brunca, Pacífico Central y Huetar Caribe. En conjunto, estas empresas generan más de 200 empleos.

esencial[®]
**COSTA
RICA**



PILAR 3.

PROMOCIÓN DE ENCADENAMIENTOS

103% CUMPLIMIENTO

Los encadenamientos para la exportación son una alternativa para que las pequeñas y medianas empresas costarricenses se inserten en importantes cadenas de valor como suplidores de empresas exportadoras de mayor tamaño y trayectoria.

Aunque la promoción de encadenamientos ha formado parte de los servicios de PROCOMER por años, el PND motiva a la institución a potenciar este tipo de relación comercial en miras a aumentar la competitividad, la innovación y la calidad de los suplidores para, finalmente, agregar valor a la oferta exportable del país.

La promoción de encadenamientos se logra ejecutar por medio de acciones como: la innovación abierta, el valor agregado, la generación de propiedad intelectual a través de I+D, la expansión horizontal, la articulación interinstitucional, el acceso a financiamiento tradicional y no tradicional y, la mejora de estándares.



esencial
COSTA
RICA

PROCOMER
COSTA RICA *exporta*

ENCADENAMIENTOS PARA LA EXPORTACIÓN

META ANUAL: **\$16 MILLONES**

RESULTADO ANUAL: **\$15,35 MILLONES**

CUMPLIMIENTO: **96%**

ÍNDICE DE REGIONALIZACIÓN DE SUPLIDORES: **9%**

% EQUIDAD DE CAPITAL DE SUPLIDORES: **24%**

Según el Plan Estratégico Institucional 2019-2022 las acciones orientadas a la promoción de encadenamientos deberían enfocarse en la atención de tres sectores estratégicos: agroindustria, dispositivos médicos y servicios. Sin embargo, ante la pandemia, se realizó un reenfoque de la estructura de suplidores

apoyados por PROCOMER para atender requerimientos de la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS) relacionados con la emergencia sanitaria, con lo que el 56% del monto de encadenamientos corresponde al sector industrial, seguido del 24% al sector servicios.



NUEVOS SUPLIDORES

Los siguientes resultados contemplan el registro de 52 negocios con empresas suplidoras que no habían registrado negocios de encadenamientos en los últimos 3 años.

META ANUAL: **25 EMPRESAS**

RESULTADO ANUAL: **52 EMPRESAS**

CUMPLIMIENTO: **110%**

ÍNDICE DE REGIONALIZACIÓN DE SUPLIDORES: **8%**

% EQUIDAD DE CAPITAL DE SUPLIDORES: **23%**

PILAR 4.

SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES

94% CUMPLIMIENTO

NPS DE REGÍMENES ESPECIALES

META ANUAL: **0,87**

RESULTADO ANUAL: **0,88**

CUMPLIMIENTO: **102%**

Los resultados del NPS se obtuvieron a través de evaluaciones a más de 30 tipos de trámites de los regímenes de zona franca, perfeccionamiento activo y devolutivo de derechos.

esencial
COSTA
RICA

PROCOMER
COSTA RICA *exporta*





AUDITORÍAS DE REGÍMENES ESPECIALES

META ANUAL: **991 AUDITORÍAS**
RESULTADO ANUAL: **1.278 AUDITORÍAS**
CUMPLIMIENTO: **110%**

Las auditorías realizadas contemplaron 141 visitas de medición de techo industrial, 196 visitas de auditoría y la revisión de 941 informes anuales de empresas en régimen especial.



ASESORÍA DE REGÍMENES ESPECIALES

META ANUAL: **319 ASESORÍAS**
RESULTADO ANUAL: **499 ASESORÍAS**
CUMPLIMIENTO: **110%**

Las asesorías brindadas por la Dirección de Regímenes Especiales de PROCOMER impactaron a 240 pertenecientes o con potencial para pertenecer a regímenes especiales de exportación, dichas empresas reportaron cerca de \$1.955 millones de exportación durante el 2020.



VUCE 2.0
VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR

PROCESOS VUCE 2.0

META ANUAL: 20 PROCESOS

RESULTADO ANUAL: 20 PROCESOS

CUMPLIMIENTO: 100%

La Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) 2.0 es una plataforma que PROCOMER, en conjunto con 16 entidades públicas, que busca centralizar, agilizar, simplificar y automatizar los trámites de comercio exterior de Costa Rica.

Este sistema permite la aprobación automática de permisos de exportación e importación (notas técnicas), disponibilidad 24/7 los 365 días del año, uso de firma digital, pagos electrónicos, trazabilidad de procesos e interoperabilidad nacional e internacional.

Con el fin de ofrecer una plataforma más eficiente y funcional para el sector exportador, durante el 2020 se implementaron los siguientes proyectos:

Catálogo de Regentes Químicos
Catálogo de Regentes Ingenieros Químicos
E-phyto Exportación
E-phyto Importación
Módulo de Envíos a TICA
Herramienta de Visualización de Impacto VUCE 2.0
Notas técnicas: NT36 ,NT81, NT45, NT68, NT38, NT269, NT60, NT70, NT71 y NT72
RUE INCOPECA
RUE OFINASE
Compra de COs
Base de Datos de Certificados Origen



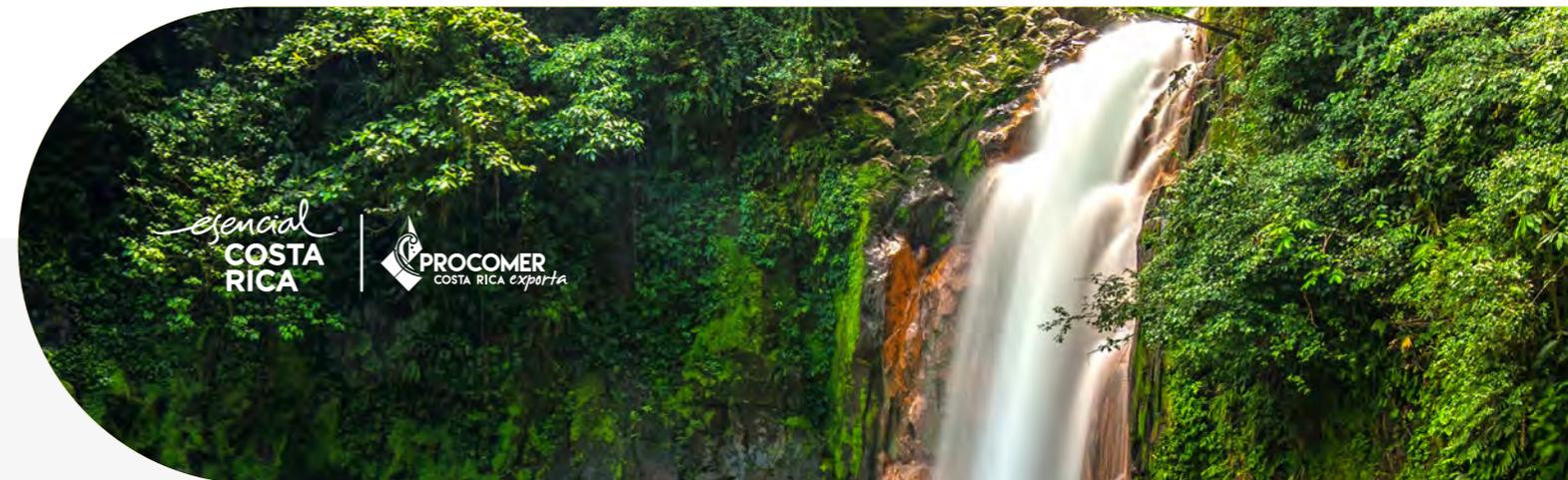
PLAZOS DE TRÁMITES VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR (VUCE)

META ANUAL: **90%**
RESULTADO ANUAL: **96%**
CUMPLIMIENTO: **107%**

Durante el 2020, se realizaron **432.614 trámites** a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), desglosados de la siguiente forma:

TIPO DE TRÁMITE	2020
RUE	1.865
Verificaciones de origen	457
Certificaciones de origen	64.423
DUAS	18.416
Notas técnicas	345.854
CLV	1.599

Agilizar y digitalizar los trámites relacionados a las exportaciones tiene un impacto económico para todo el sector, dicho impacto se tradujo en **¢1.882 millones** durante el 2020. (Fuente: Herramienta de Medición de Impacto VUCE 2.0)



PLAN CONAFAC

META ANUAL: **100%**
RESULTADO ANUAL: **50%**
CUMPLIMIENTO: **50%**

Durante 2020 PROCOMER decide apoyar la generación de una estrategia a largo plazo que sustente el apoyo institucional al Consejo Nacional de Facilitación del Comercio (CONAFAC), se definieron los objetivos y los ejes de esta estrategia. Durante el 2021 se trabajará en la definición de la estrategia para validación del Consejo.



MEJORA DE PROCESOS VENTANILLA ÚNICA DE INVERSIÓN (VUI)

META ANUAL: **100%**

RESULTADO ANUAL: **100%**

CUMPLIMIENTO: **100%**

La Ventanilla Única de Inversión (VUI) tiene dentro de sus objetivos elevar la productividad y la competitividad del país, a través de la reducción de tiempos y costos relacionados a trámites, mejorar la transparencia de los procesos y, promover y mejorar la coordinación interinstitucional; todo esto con el propósito de estimular la inversión tanto nacional como extranjera a lo largo del país.

Para lograrlo, la VUI fijó como uno de sus pilares la reingeniería de procesos; es decir, la ejecución de proyectos de mejora en los trámites relacionados al registro y operación de empresas en el país.

Para alcanzar el cumplimiento del 100% la VUI realizó talleres de sensibilización a instituciones vinculadas con los bloques a mejorar, se mapearon los procesos y se ejecutaron las mejoras en los procesos mapeados con la consecuente reducción de plazos a través de la generación los oficios-decretos que sustentan la mejora realizada.



AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS VENTANILLA ÚNICA DE INVERSIÓN (VUI)

META ANUAL: **100%**
RESULTADO ANUAL: **80%**
CUMPLIMIENTO: **80%**

Como parte de la automatización de los procesos, durante el 2020 se desarrollaron los “web services” vinculados con los bloques mejorados, a partir de allí se avanzó en el levantamiento de requerimientos y la construcción de prototipos.

DISPONIBILIDAD VENTANILLA ÚNICA DE INVERSIÓN (VUI)

META ANUAL: **100%**
RESULTADO ANUAL: **97%**
CUMPLIMIENTO: **97%**

- Modelo de sostenibilidad del sistema
- Modelo de transición del sistema
- Modelo de mantenimiento evolutivo del sistema
- Nivel de disponibilidad mínimo del sistema VUI

NORMAS MEJORADAS

META ANUAL: **100%**
RESULTADO ANUAL: **86%**
CUMPLIMIENTO: **86%**

Las normas mejoradas durante el 2020 fueron:

- SEVRI (avance 69%)
- Teletrabajo (avance 100%)
- Adm. Información (avance 100%)
- Convenio COMEX-PROCOMER-CINDE (avance 93%)
- Reglamento JD (avance 83%)
- Política TI (avance 86%)



PILAR 5.

EXCELENCIA

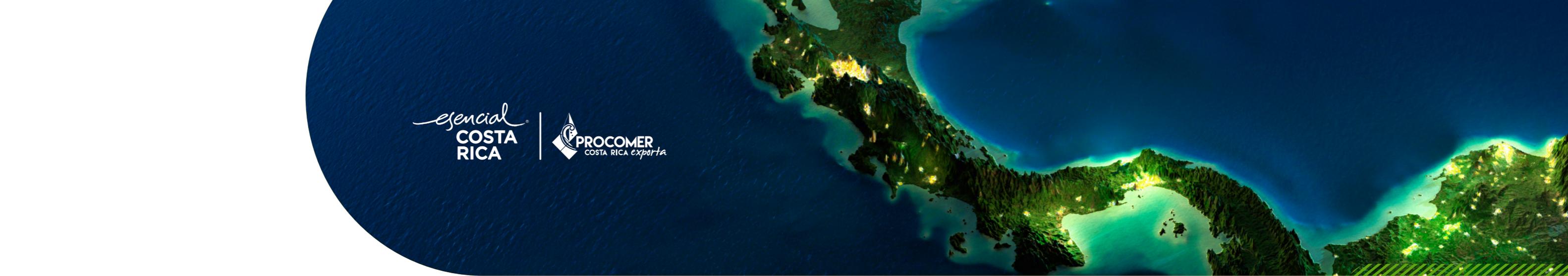
INSTITUCIONAL

101% CUMPLIMIENTO

La búsqueda constante de innovación y excelencia no se plantea en PROCOMER como una exigencia para el sector exportador sino, que busca ser un reflejo del quehacer diario de la institución. Pretendemos entonces que al ejecutar nuestra estrategia se denote que detrás hay un proceso de planificación, trazabilidad y medición que minimiza riesgos y hace más sencilla la búsqueda del éxito para todo el sector exportador.

Los procesos mencionados anteriormente buscan ser transversales a toda la institución y permear los servicios para clientes externos e internos.





esencial
COSTA
RICA

PROCOMER
COSTA RICA *experta*

PUBLICITY INSTITUCIONAL

META ANUAL: **\$4,8 MILLONES**
RESULTADO ANUAL: **\$4,95 MILLONES**
CUMPLIMIENTO: **103%**

La presencia en medios de comunicación tradicional con enfoque noticioso que se indicó anteriormente se logró por medio del desarrollo y gestión de más de 80 comunicados de prensa. Como resultado se alcanzaron 28 notas catalogadas como AAA.

EFICACIA DE CONTACTO

META ANUAL: **50%**
RESULTADO ANUAL: **80%**
CUMPLIMIENTO: **110%**

Adicional a la presencia en medios de carácter noticioso, el posicionamiento de la institución se logra a través de esfuerzos de comunicación digital y desarrollo de eventos nacionales e internacionales -en formato físico y virtual-.

2.500 diseños gráficos
110 eventos nacionales e internacionales
18 000 nuevos seguidores
500 000 interacciones en los sitios web
6 millones reproducciones
20 campañas digitales

IMPLEMENTACIÓN DE PROYECTOS TI

META ANUAL: **100%**
RESULTADO ANUAL: **92%**
CUMPLIMIENTO: **92%**

El cumplimiento de este indicador abarcó 11 proyectos de innovación (92% avance), 15 proyectos de arquitectura (90% avance) y 8 proyectos de Green Computing (94% avance).

CLIMA ORGANIZACIONAL

META ANUAL: **82%**
RESULTADO ANUAL: **87%**
CUMPLIMIENTO: **106%**

Desde la Dirección de Gestión Humana de PROCOMER se realiza una aplicación de la herramienta de evaluación del clima organizacional abarcando criterios relacionados con: motivación y satisfacción por el trabajo, nivel de compromiso, orgullo de pertenencia, trabajo por valores, condiciones de teletrabajo, estabilidad y crecimiento, imagen y logro de empresa, remuneración, incentivos y beneficios, cambio, cargas de trabajo, claridad estratégica, innovación, orientación a resultados, efectividad de supervisión, asertividad e interacción, comunicación ascendente, comunicación descendente, retroinformación del desempeño, ambiente laboral, equidad, resolución de conflictos, trabajo en equipo y trabajo entre equipos.



IMPLEMENTACIÓN DE PROYECTOS DE GESTIÓN HUMANA

META ANUAL: **90%**
RESULTADO ANUAL: **90%**
CUMPLIMIENTO: **100%**

Somos fieles creyentes de que el éxito de la gestión institucional de PROCOMER se debe en gran medida al talento colectivo de nuestros funcionarios, es por ello por lo que desde la Dirección de Gestión Humana se implementaron durante el 2020 proyectos y capacitaciones relacionadas con la gestión del potencial profesional y las habilidades estratégicas requeridas para potenciar el quehacer e impacto institucional en el sector exportador.



COMPETENCIAS INSTITUCIONALES

Con la finalidad de potenciar aún más el desarrollo del potencial institucional, los proyectos y las capacitaciones realizados durante 2020 se desarrollaron con el fin de potenciar las siguientes competencias institucionales:

ADAPTACIÓN AL CAMBIO	Mantener la eficacia en diferentes entornos y con diferentes tareas, responsabilidades y personas, siendo capaz de identificar y comprender rápidamente los cambios en el entorno de la organización.
INNOVACIÓN	Generar soluciones creativas para mejorar y evolucionar, respondiendo a diferentes situaciones de trabajo; probar formas diferentes y originales para abordar los problemas y para buscar nuevas formas y mejores soluciones en nuestros servicios.
LIDERAZGO	Capacidad para generar compromiso, motivación y lograr el respaldo de sus superiores con vistas a enfrentar con éxito los desafíos de la organización. Capacidad para asegurar una adecuada conducción de personas, desarrollar talento y lograr y mantener un clima organizacional armónico y desafiante.
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	Desarrollar con iniciativa relaciones con los clientes, haciendo esfuerzos para escucharlos y entenderlos (tanto internos como externos); prever y proporcionar soluciones a las necesidades de los clientes; otorgar alta prioridad a la satisfacción de los clientes.
ORIENTACIÓN AL LOGRO	Realizar los esfuerzos necesarios para cumplir con los objetivos y tareas planeadas. Implica establecer indicadores de logro y realizar seguimiento.
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Establecer un curso de acción para sí mismo y para los demás a fin de lograr un objetivo específico; planear las asignaciones apropiadas de personal, plazos y la adecuada distribución de recursos.
PROACTIVIDAD	Asumir la responsabilidad del cumplimiento de objetivos tomando iniciativas creativas, respondiendo con rapidez, eficacia y eficiencia, realizar acciones que excedan lo requerido para alcanzar las metas; tomar control e iniciativa en la mejora de los servicios y procesos.
TRABAJO EN EQUIPO	Capacidad para colaborar con los demás, formar parte de un grupo y trabajar con otras áreas de la organización con el propósito de alcanzar, en conjunto, la estrategia organizacional, subordinar los intereses personales a los objetivos grupales. Implica tener expectativas positivas respecto de los demás, comprender a los otros, generar y mantener un buen clima de trabajo.



AUDITORÍA FINANCIERA

META ANUAL: **100%**
RESULTADO ANUAL: **100%**
CUMPLIMIENTO: **100%**

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

META ANUAL: **95%**
RESULTADO ANUAL: **90%**
CUMPLIMIENTO: **94%**

Los ajustes y subejecuciones durante el 2020 fueron en su mayoría una respuesta o consecuencia de la pandemia por la COVID-19.



CERTIFICACIONES Y EVALUACIONES

META ANUAL: **90%**
RESULTADO ANUAL: **94%**
CUMPLIMIENTO: **104%**

Como parte de los procesos de evaluación y certificación de la institución se aplicó la metodología de evaluación de procesos institucionales en todas las áreas de la institución, se identificaron brechas de gestión y finalmente, se desarrollaron planes para el cierre de estas brechas.

NPS INSTITUCIONAL

META ANUAL: **90%**
RESULTADO ANUAL: **87%**
CUMPLIMIENTO: **96%**

En el contexto de la crisis sanitaria se fortaleció el esquema de seguimiento y medición de los servicios institucionales con la finalidad de medir el impacto en el cambio del modelo de entrega de los servicios institucionales, lográndose evidenciar un aumento en la percepción de satisfacción de los servicios en los primeros meses de la pandemia.



esencial
**COSTA
RICA**



WWW.PROCOMER.COM | INFO@PROCOMER.COM

