

esencial  
COSTA  
RICA

PROCOMER  
COSTA RICA *exporta*

# MEMORIA INSTITUCIONAL 2021







8 VECES

LA PROMOTORA DE  
COMERCIO EXTERIOR

# #1 DEL MUNDO

2014-2015-2016-2017-2018-2019-2020-2021





# CONTENIDO

## CONSOLIDAMOS LA RECUPERACIÓN DEL SECTOR EXPORTADOR

Mensaje del Ministro 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  
Encadenamientos para la exportación  
Proyecto VUI

## PILAR 1. CREACIÓN DE OFERTA EXPORTABLE

Nuevas empresas exportadoras  
Empresas capacitadas  
Transformación productiva e innovación  
Programa de e-commerce  
Programa Descubre

## PILAR 2. CONSOLIDACIÓN DE OFERTA EXPORTABLE

Negocios guiados por PROCOMER  
Estudios de mercado  
Contactos del CACEX  
esencial COSTA RICA  
Facilitación de crédito e inversión

## PILAR 3. PROMOCIÓN DE ENCADENAMIENTOS

Encadenamientos para la exportación  
Desarrollo de Proveedores

## PILAR 4. SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES

Auditorías y asesorías de Regímenes Especiales  
Procesos y capacitaciones VUCE  
Impacto VUCE  
Procesos VUI

## PILAR 5. EXCELENCIA INSTITUCIONAL

Ejecución Administrativa y Financiera  
Clima organizacional y Gestión Humana  
Comunicación y mercadeo  
Cumplimiento ISO Score  
NPS institucional  
Asesoría Legal  
Tecnologías de la Información



# CONSOLIDAMOS LA RECUPERACIÓN DEL SECTOR EXPORTADOR

## MENSAJE DEL MINISTRO DE COMERCIO EXTERIOR

El cierre de la Administración 2018-2022 es un momento propicio para resaltar la excelencia y el compromiso del sector Comercio Exterior con las metas establecidas.

En primera instancia, Costa Rica se convirtió en el miembro número 38 de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), un hito en el que participaron los tres Poderes de la República, el sector privado y la sociedad civil. Tras este hito, el país cuenta con una hoja de ruta para aprovechar al máximo la nueva membresía y propiciar la mejora continua de la administración pública.

En el ámbito de la Facilitación del Comercio, el avance del Programa de Integración Fronteriza (PIF) es de 55% de acuerdo con su plan de ejecución, esto implica que en 2021 se aprobaron los diseños finales de todos los centros de control fronterizo. Además, en el mismo año se adjudicó la licitación pública internacional para la construcción y el equipamiento de los puestos fronterizos de Paso Canoas y Sabalito.

En el campo de la promoción de las exportaciones, el trabajo de PROCOMER se evidenció en las 326 oportunidades de negocios que se crearon en la misión de compradores que se llevó a cabo de forma virtual por segundo año consecutivo, una actividad que generará potencialmente US \$13 millones en nuevos negocios. El detalle de todas las acciones que realiza PROCOMER para promover las exportaciones

nacionales se encuentra en las páginas de este documento. En términos cuantitativos las exportaciones de bienes alcanzaron US \$14.553 millones a diciembre de 2021. Estas exportaciones registraron un incremento del 24% en relación con el año anterior, mostrando el mayor crecimiento registrado en los últimos años. Por su parte, las exportaciones de servicios alcanzaron al tercer trimestre de 2021 un valor de US \$6.451 millones, las cuales experimentaron un incremento del 6% en comparación con el mismo período de 2020. El monto total de exportaciones disponible a la fecha es de US\$ 21.004 millones, lo cual representa el 96% de la meta establecida de US \$21.825 millones.

Al tomar en cuenta la diversificación de la oferta exportable, el programa DESCUBRE ha apoyado el cultivo de 247 hectáreas de nuevos cultivos mediante una iniciativa de desarrollo de suplidores. También se han generado programas de crédito, capacitación e innovación que refuerzan esta intervención estratégica.

Por último, en el campo de la atracción de inversión se confirmaron 53 nuevos proyectos y se recibió un flujo total de US \$2.514 millones en IED durante 2021. Considerando las particularidades del contexto económico mundial originadas por la pandemia, el flujo total de IED atraído por Costa Rica representa un hito pues demuestra la resiliencia del sector comercio exterior ante las adversidades.



Otros ámbitos de la Política de Comercio Exterior e Inversión también mostraron resultados importantes en 2021, este es el caso de las negociaciones lideradas por Costa Rica en la Organización Mundial del Comercio. En dicho foro se aprobaron nuevas disciplinas sobre reglamentación nacional de los servicios para promover la transparencia, previsibilidad, seguridad jurídica y calidad de la reglamentación. Gracias al liderazgo del equipo nacional, las disposiciones que entrarán en vigor podrían ahorrar anualmente hasta US \$150.000 millones en costos dentro del comercio de servicios.

Durante el año, el sector Comercio Exterior también generó una estrategia interinstitucional para promover la igualdad de género. La iniciativa pretende potenciar, conectar y empoderar a las mujeres de Costa Rica a través del comercio exterior.

En medio de los desafíos globales y las repercusiones de la crisis de salud, Costa Rica se mantuvo como un destino atractivo y resiliente para generar negocios con propósito, este resultado fue posible gracias al arduo trabajo de los equipos de COMEX, PROCOMER y CINDE, la coordinación permanente con los actores públicos y privados, y el talento humano nacional.

**ANDRÉS VALENCIANO YAMUNI**  
MINISTRO DE COMERCIO EXTERIOR

## MENSAJE DEL GERENTE GENERAL DE PROCOMER

Aún en medio de la pandemia por el COVID-19, durante el 2021 el sector exportador costarricense siguió enfrentándose a retos que amenazaban la participación de Costa Rica en mercados internacionales; sin embargo, la resiliencia de nuestro sector exportador y el trabajo coordinado de la institucionalidad de Comercio Exterior permitió que al cierre del año el sector evidenciara una extraordinaria recuperación del 24% en bienes y de 6% en servicios (III trimestre). Este repunte en los resultados de las exportaciones ha sido el mayor incremento en los últimos 15 años.

Desde PROCOMER no podemos más que celebrar el compromiso de nuestro empresariado por innovar y sacar el máximo provecho de las oportunidades que le permiten salir adelante y dejar en alto al país en cada uno de los rincones del mundo donde se consume la oferta exportable de Costa Rica. Además de los extraordinarios resultados, tenemos una razón adicional para celebrar, el 25° aniversario de nuestra institución. Tras un cuarto de siglo, PROCOMER sigue siendo un referente -no solo a nivel nacional por su apoyo a las pequeñas y medianas empresas de Costa Rica- sino que también lo es a nivel internacional, ocupando el primer puesto en el ranquin de promotoras de comercio Centro de Comercio Internacional (ITC por sus siglas en inglés) por más de siete años.

La visión innovadora que hace 25 años dio pie a la creación de PROCOMER, permitió que en el 2019 trabajáramos en un plan estratégico enfocado en el desarrollo de negocios con propósito y que, a partir de ahí, desarrolláramos mejores servicios y programas de mayor impacto para empresas de todo Costa Rica.

Los pilares que sostienen y han orientado la labor diaria de PROCOMER durante estos años han sido la creación de oferta exportable, la consolidación de oferta exportable, encadenamientos, simplificación de trámites y excelencia institucional; todos ellos con acciones destacables.

El apoyo en la creación de 151 nuevas empresas exportadoras,



la capacitación a más de 1.500 empresas y la transformación productiva de más de 340 pymes del país; son solo algunos de los resultados del primer pilar, clave para el desarrollo del país. Mientras que, el pilar de consolidación reporta la generación de más de \$240 millones en negocios apoyados por PROCOMER.

En encadenamientos, se apoyó la generación de negocios por más de \$20 millones y la incorporación de 47 nuevas pymes proveedoras de empresas exportadoras, lo cual abre oportunidades de negocios a firmas pequeñas y medianas, transferencia de conocimiento, agilidad logística y reducción de costos.

Por su parte, en el pilar de simplificación de trámites ha brillado la innovación y el trabajo en equipo. Desde PROCOMER, se ha logrado articular una iniciativa país como lo es la Ventanilla Única de Inversión (VUI), que a 2021 ha logrado estandarizar 113 trámites y formalizar convenios con 44 municipalidades con el fin de agilizar los procesos para garantizar al sector privado de una plataforma de trámites, ágil y competitiva, para la apertura y operación de empresas nacionales y extranjeras en Costa Rica. Asimismo, la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) facilitó más de 400 mil trámites de exportaciones, en los cuales participan más de 16 instituciones que facilitan más de 170 procesos articulados en un solo punto de servicio.

El impacto de la VUCE se traduce en ₡2.093 millones en ahorro acumulado 2021 para el sector.

A lo interno de PROCOMER, gracias al arduo trabajo de cada uno de nuestros colaboradores y colaboradoras, seguimos destacando por la gestión institucional en relación con clima organizacional, posicionamiento en plataformas tradicionales y digitales, comunicación con el cliente, ejecución presupuestaria y transparencia, entre otros.

Tras un año en el que consolidamos la recuperación del sector exportador, lejos de cruzarnos de brazos, estamos



listos para atender la demanda del sector por más y mejor apoyo para el parque empresarial costarricense de bienes y servicios.

Parte de los objetivos que orientarán el trabajo de la institución en el corto plazo contemplan el impulso de un sector más equitativo, a través del apoyo a empresas lideradas por mujeres y a empresas fuera del Gran Área Metropolitana. El impulso a la revalorización y transformación del sector agrícola, fortaleciendo el programa Descubre. También debemos redoblar esfuerzos en la promoción del país como destino filmico y proveedor de servicios audiovisuales de calidad, para sacar provecho de la Ley de Atracción de Inversiones Filmicas, todo esto de la mano de nuestra herramienta de posicionamiento por excelencia: la marca país esencial COSTA RICA.

Además, mantenemos como prioridad seguir fortaleciendo las capacidades de las personas exportadoras y con potencial exportador, con el fin de prepararlos de cara a la demanda de los mercados internacionales y de las nuevas empresas que llegan al país, buscando ese talento por el cual somos altamente reconocidos en el mundo.

En aras de mantener la mejora continua, al cierre del 2021 PROCOMER inició un proceso de reorganización que permitirá modernizar nuestra gestión para atender de forma más eficiente y efectiva las necesidades de cada persona empresaria, sin importar el tamaño de su empresa, el sector y región al que pertenece, y por quién es liderada. Nuestro objetivo, reitero, es potenciar nuestro alcance de manera que cada día más personas y comunidades alcancen bienestar económico y social sostenible, a través de las oportunidades que el sector exportador tiene para ofrecerles

**PEDRO BEIRUTE PRADA**  
GERENTE GENERAL PROCOMER

## JUNTA DIRECTIVA



**ANDRÉS VALENCIANO**  
Ministro Comex



**ALBÁN SÁNCHEZ**  
Representante Poder Ejecutivo



**ENRIQUE EGLOFF**  
Representante de la Cámara de Industrias



**JULIO CASTILLA**  
Representante de la Cámara de Comercio



**JOSE ANTONIO SAUMA**  
Representante Poder Ejecutivo



**LIZZIE DADA**  
Representante Poder Ejecutivo



**LAURA BONILLA**  
Representante de la Cámara de Exportadores



**RIGOBERTO VEGA**  
Representante de la Cámara de Agricultura



**JORGE BRENES**  
Representante de UCCAEP

## STAFF DE GERENCIA



**PEDRO BEIRUTE**  
Gerente General



**LAURA LÓPEZ**  
Subgerente



**ÁLVARO PIEDRA**  
Director de Exportaciones



**IVANIA ARGUEDAS**  
Directora de Planificación Estratégica y Proyectos



**MARCELA BROOKS**  
Directora de Ventanilla Única e Inversión



**DANIEL VALVERDE**  
Director de Marca País



**GUILLERMO ZÚNIGA**  
Director de Encadenamientos



**LUIS DURÁN**  
Director de Recursos Humanos



**ARTURO BARBOZA**  
Director de Mercadeo y Comunicación



**MARVIN SALAS**  
Director de Encadenamientos



**MARTA ESQUIVEL**  
Directora de Inteligencia Comercial



**EDDIE VILLALOBOS**  
Director Administrativo Financiero



**NANCY MONGE**  
Cordinadora TI



**MARVIN SALAS**  
Director de Regímenes Especiales



**FEDERICO MORA**  
Director de Asesoría Legal



**ALEXANDER ARIAS**  
Director Auditoría Interna



**WILFORD ZAMORA**  
Director de Operaciones VUI



## INTRODUCCIÓN

Tras dos años de pandemia en los que el empresariado costarricense miraba con incertidumbre los resultados de las exportaciones de bienes y servicios, al cierre del 2021 se hace evidente que consolidamos la recuperación del sector exportador, con un aporte de más del 30% del Producto Interno Bruto (PIB) de Costa Rica y resultados de exportaciones sin precedentes desde hace 15 años.

El crecimiento de 24% en bienes y 6% en servicios (al III trimestre) es la muestra de que un sector exportador sólido, resiliente y diversificado que trabaja junto con el apoyo de una robusta institucionalidad de Comercio Exterior; es la perfecta combinación para seguir creciendo y posicionando al país en los mercados internacionales.

No han sido tiempos fáciles, sin embargo, cada uno de los retos que puso a prueba la resiliencia y capacidad innovadora, tanto del parque empresarial costarricense, como de la Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica PROCOMER, permitió que nos adaptáramos a nuevas condiciones y demandas para seguir dando un servicio de excelencia al sector exportador.

Los siguientes apartados de esta memoria institucional detallan el porcentaje de cumplimiento para las metas relacionadas con cada pilar de la estrategia institucional para el 2021. Además de los resultados, este documento aporta datos complementarios que reflejan el impacto de la institución en el sector exportador y la incorporación de los ejes estratégicos de PROCOMER en su día a día: innovación, inclusión y sostenibilidad.



## 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

 <p><b>PASIÓN</b> Trabajamos con entusiasmo para superarnos cada día y dar lo mejor por Costa Rica.</p>	 <p><b>CREATIVIDAD</b> Buscamos nuevas formas de hacer las cosas para ser más eficientes y eficaces.</p>	 <p><b>PROPÓSITO</b> Entendemos que trabajamos para el desarrollo de nuestro país.</p>
 <p><b>TALENTO COLECTIVO</b> Compartimos conocimiento que nos hace crear e innovar de forma más productiva.</p>	 <p><b>INTEGRIDAD</b> Somos congruentes entre lo que proponemos y ejecutamos, nuestro trabajo es ético, honesto y transparente.</p>	 <p><b>AGILIDAD</b> Actuamos eficientemente para responder de forma oportuna a las necesidades de nuestros clientes.</p>

Tras un exitoso cierre de año, el Plan Estratégico Institucional vigente demuestra que las premisas y ejes transversales propuestos para nuestra gestión generaron impacto real entre el empresariado del sector exportador costarricense y que además, fueron clave para garantizar la recuperación de las exportaciones tras un periodo convulso e incierto en todos los rincones del mundo.



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 TRANSVERSALES



Sostenibilidad



Innovación



Inclusión

## PREMISAS



Enfoque



Inteligencia comercial



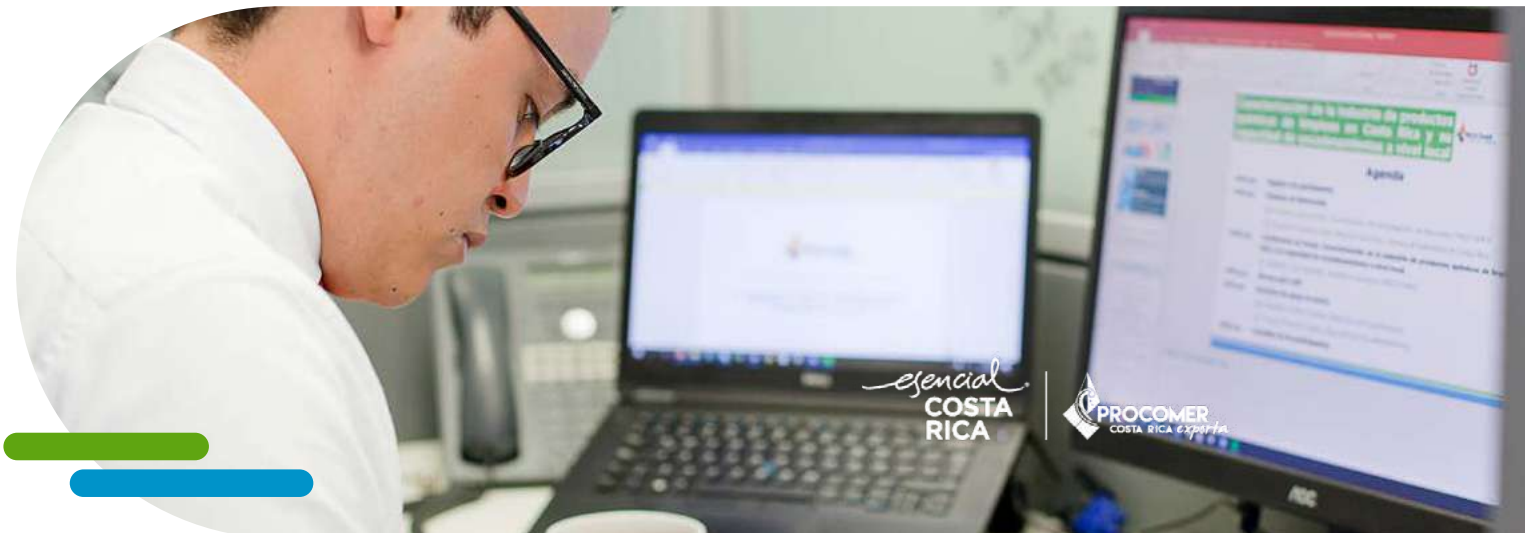
Valor agregado



Trazabilidad e impacto



Coordinación interinstitucional



## PILARES

**CREACIÓN DE NUEVA OFERTA EXPORTABLE**

**CONSOLIDACIÓN DE LA OFERTA EXPORTABLE**

**PROMOCIÓN DE ENCADENAMIENTOS**

**SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES**

**EXCELENCIA INSTITUCIONAL**

## PLAN NACIONAL DE DESARROLLO

### 100% CUMPLIMIENTO

Dentro del Plan Nacional de Desarrollo y de Inversión Pública (PNDIP) 2019-2022 se le atribuyen al sector de comercio exterior nueve metas, de las cuales cinco corresponden directamente al 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.

Los indicadores del PNDIP 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.







## EXPORTACIONES TOTALES

El cumplimiento de los objetivos establecidos en el PNDIP evidencia la recuperación del sector de comercio exterior, que dada la crisis provocada por la pandemia sufrió en diferentes momentos las consecuencias asociadas. Esta recuperación se ve reflejada en las exportaciones costarricenses, pero además permea en el dinamismo de la economía del país en general.

**META ANUAL:**  
**\$21.825 MILL**

**RESULTADO ANUAL:**  
**\$22.930 MILL**

**CUMPLIMIENTO:**  
**105%**

\*Los datos anteriores corresponden a resultados totales acumulados para el sector bienes a diciembre 2021 y proyectados para el sector servicios a diciembre 2021.

## EXPORTACIONES DE BIENES

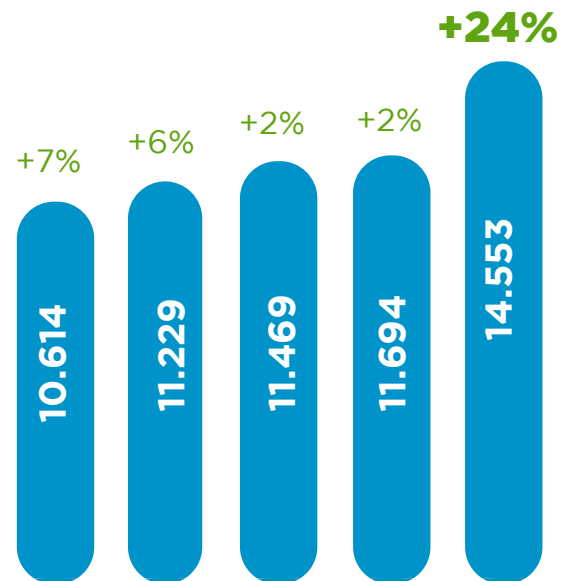
**META ANUAL:**  
**\$14.553 MILL**

**RESULTADO ANUAL:**  
**+24%** 2020 VS. 2021

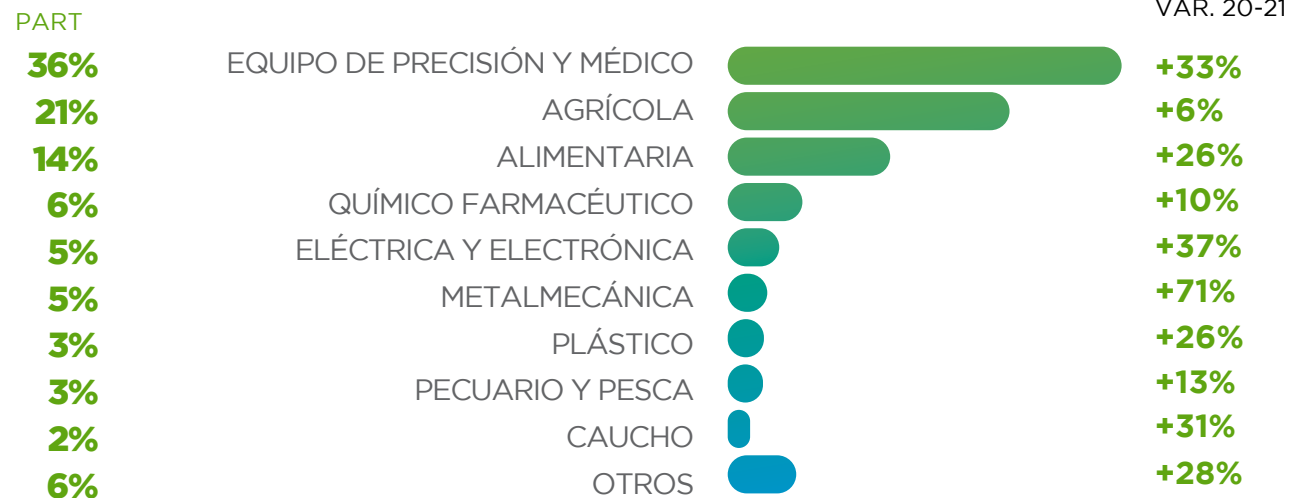
**VAR. ABSOLUTA:**  
**+\$214 MILL**

## DESEMPEÑO DE BIENES 2016-2021

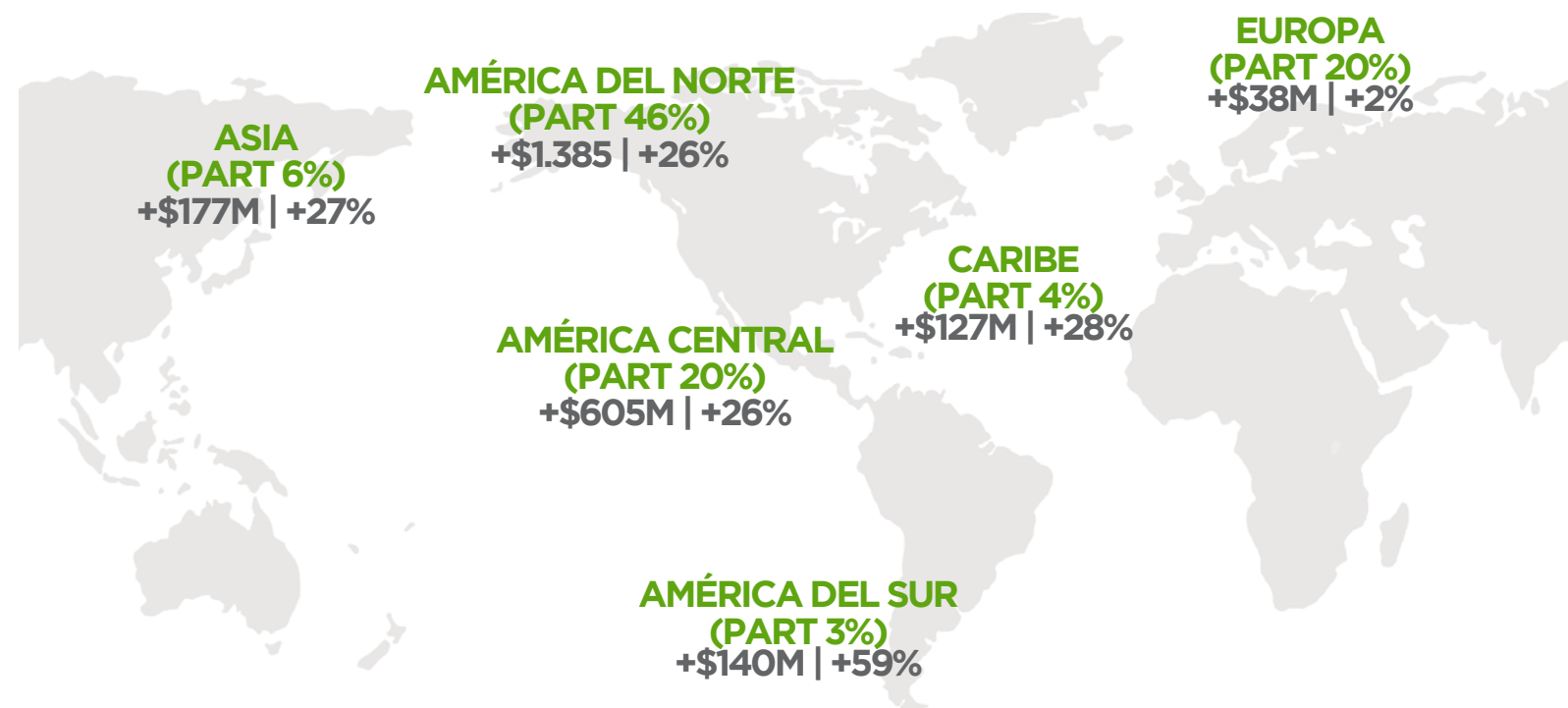
MILLONES USD



## VARIACIÓN Y PARTICIPACIÓN SEGÚN SECTOR



## VARIACIÓN Y PARTICIPACIÓN SEGÚN MERCADOS 2021





## EXPORTACIONES DE SERVICIOS

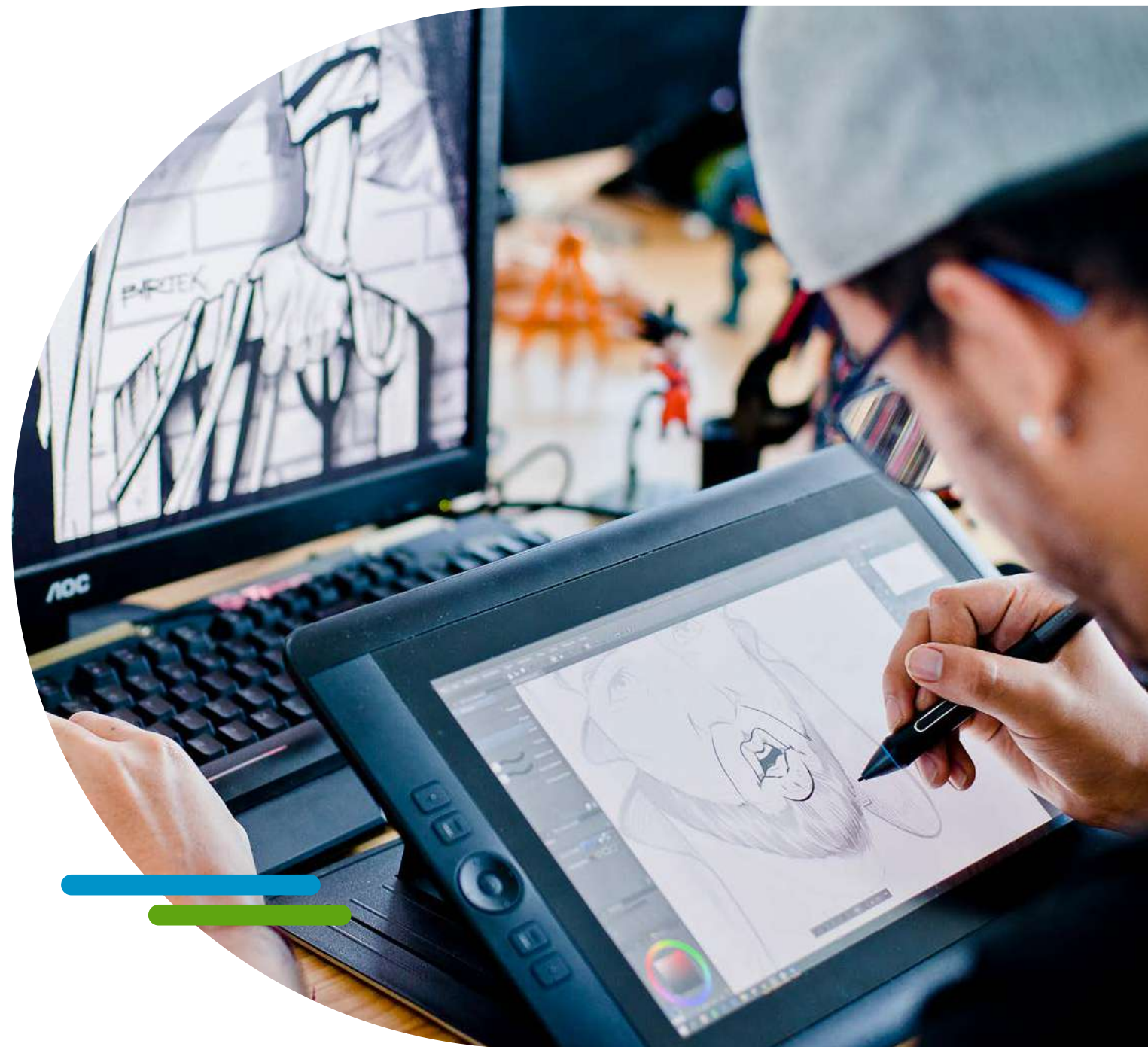
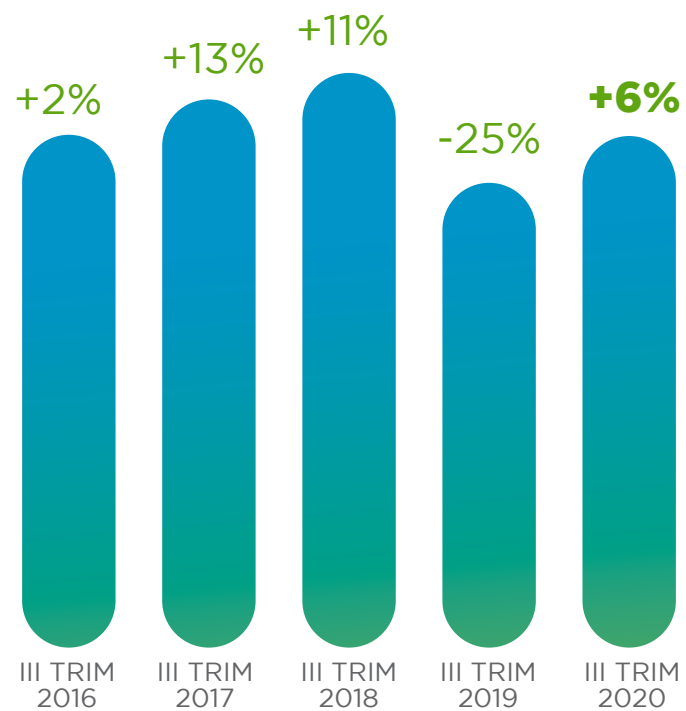
\*Los datos anteriores corresponden a resultados acumulados proyectados a diciembre 2021.

**META ANUAL:**  
**\$8.377 MILL**

**VARIACIÓN PORCENTUAL:**  
**+4,6% 2020 VS. 2021**

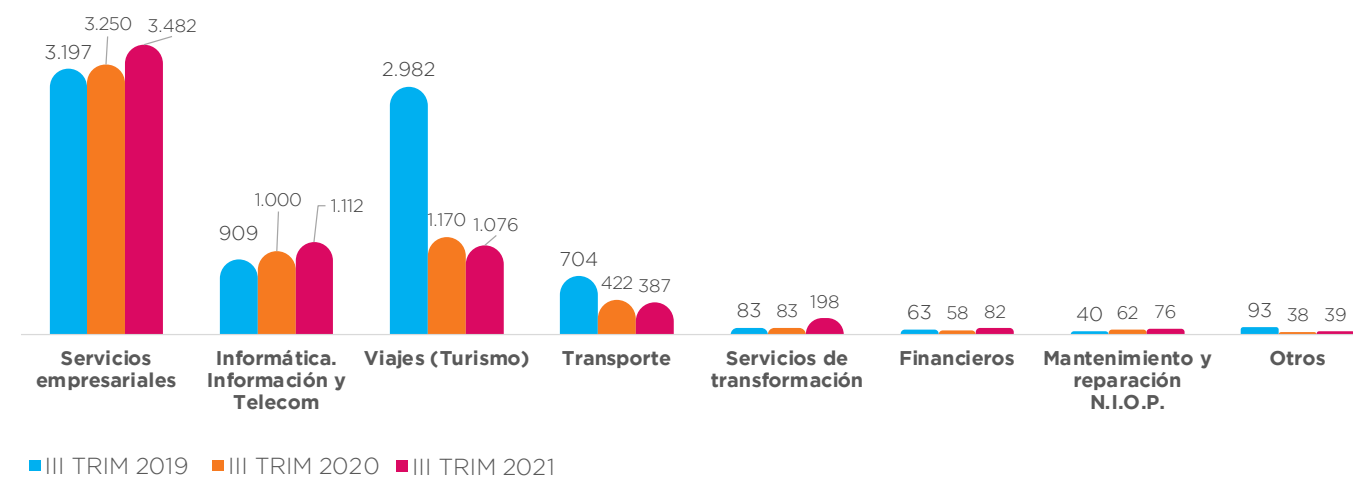
\*Los siguientes datos representan el acumulado a setiembre del 2021 para el sector servicios.

DESEMPEÑO DE  
SERVICIOS  
ACUM III TRIM  
2016-2021





## VARIACIÓN Y PARTICIPACIÓN SEGÚN SECTORES







## 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:**  
**\$644MILL**

**RESULTADO ANUAL:**  
**\$837 MILL**

**CUMPLIMIENTO:**  
**110%**

## ENCADENAMIENTOS PARA LA EXPORTACIÓN

**META ANUAL:**  
**\$17 MILL**

**RESULTADO ANUAL:**  
**\$23,56 MILL**

**CUMPLIMIENTO:**  
**110%**

Desde la Dirección de Encadenamientos de PROCOMER apoyamos la generación de más de 122 negocios de encadenamientos entre 72 empresas exportadoras y 86 suplidores nacionales. De los suplidores implicados en los negocios de encadenamientos, 47 se clasifican como nuevos proveedores.

## PROYECTO VUI

Instalación de IED para el sector servicios

**META ANUAL:  
60 DÍAS**

**RESULTADO ANUAL:  
58,5 DÍAS**

**CUMPLIMIENTO:  
103%**

Instalación de IED para el sector manufactura

**META ANUAL:  
160 DÍAS**

**RESULTADO ANUAL:  
136 DÍAS**

**CUMPLIMIENTO:  
110%**

Los resultados relacionados al Proyecto de la Ventanilla Única de Inversión (VUI) reflejan la mejora en 14 nuevos procesos, la implementación de 11 procesos optimizados previamente y la aprobación de la VUI en 18 nuevas municipalidades.





## PILAR 1. CREACIÓN DE OFERTA EXPORTABLE

106% CUMPLIMIENTO

La constante búsqueda de empresas con potencial de exportación es vital para robustecer la diversificación de la oferta exportable costarricense, característica que ha permitido que el sector se recupere y consolide su participación en el ecosistema de comercio internacional como un actor relevante.

El ejercicio de acompañar e impulsar los negocios con potencial de exportación ha permitido que el sector se mantenga fresco, a través de la innovación y la inclusión, sumando a la oferta de Costa Rica empresas sostenibles, lideradas por mujeres y con operaciones fuera del Gran Área Metropolitana (GAM).

Para realizar una mejor lectura de este documento, se entiende como índice de regionalización al porcentaje de empresas que no pertenecen a la Región Central del país; de igual forma, definimos como porcentaje de equidad de capital al porcentaje de empresa que reportan mayoría femenina en capital de la empresa.



## NUEVAS EMPRESAS EXPORTADORAS

\*Los siguientes datos representan el acumulado a octubre del 2021.



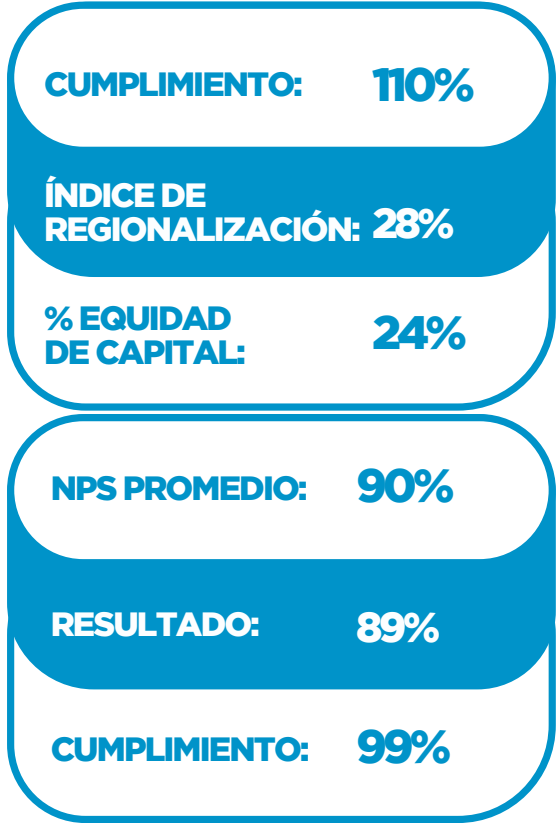
Durante el 2021 se apoyó de manera directa la creación de 81 nuevas empresas exportadoras; es decir, firmas que no registraron exportaciones en los últimos cuatro años. Además, se mantuvo el apoyo a 70 empresas exportadoras creadas entre el 2019 y el 2020, 30% de los cuales se encuentran en las regiones fuera de GAM.



## EMPRESAS CAPACITADAS

Aunque la virtualización llegó a la Unidad de Formación al Exportador de PROCOMER como parte de las contingencias para atender las restricciones producto de la pandemia, los exitosos resultados de años anteriores en cuanto a impacto y alcance determinaron que es un formato que vale la pena seguir implementando. Durante el último año nos hemos encargado de implementar procesos de mejora continua para que la experiencia de nuestros clientes, ahora usuarios digitales, sea cada vez más provechosa.

Mantenemos el compromiso de ofrecer capacitaciones actualizadas y relevantes para los empresarios y las empresarias que actualmente exportan o bien, que tienen potencial de exportación; es por eso, por lo que, además, aspiramos a pronto poner a disposición una plataforma de formación 24/7, una verdadera herramienta de *e-learning*.



En total se impartieron 300 sesiones de capacitación, lo cual impactó a 1.900 personas de 1.185 empresas exportadoras o con potencial exportador. De las sesiones impartidas, 24 responden a “La Decisión de Exportar” una capacitación que busca que las empresas puedan identificar los primeros pasos para exportar, y 85 al programa “Creando Exportadores” que es un programa modular que busca acelerar el proceso de internacionalización de las empresas.



# 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:**  
**293 EMPRESAS**

**RESULTADO ANUAL:**  
**343 EMPRESAS**

**CUMPLIMIENTO:**  
**110%**

**ÍNDICE DE REGIONALIZACIÓN:**  
**34%**

**% EQUIDAD DE CAPITAL:**  
**21%**

Para garantizar el cumplimiento de este objetivo ejecutamos programas orientados a la transformación productiva y la innovación como herramientas para el impulso de la competitividad, y el aumento de la productividad que permite además adaptar el negocio para enfrentar la crisis y aprovechar las nuevas oportunidades que puede generar y el acceso a mercados internacionales.

<b>Programa Ramp Up</b>	41 pymes
<b>Programa Crecimiento Verde, ciclo 6 y 7</b>	69 pymes
<b>Programa Alivio, fase 2 y 3</b>	183 pymes
<b>Programa Desarrollo de Proveedores</b>	31 pymes
<b>Programa de Aceleración de Encadenamientos DEN+</b>	14 pymes
<b>Programa Upload</b>	5 pymes





## PROGRAMA RAMP UP

Ramp Up es un programa a través del cual se fomenta la creación de nuevos exportadores de alto valor para Costa Rica, por medio del acompañamiento empresarial para el cierre de brechas en áreas estratégicas relacionadas a estrategia, finanzas, gobierno corporativo y sostenibilidad para pymes costarricenses con potencial exportador.

Este programa se llevó a cabo en alianza con el INA y gracias a este, el sector empresarial recibió beneficios como la implementación de mejores prácticas empresariales para el diseño de esquemas de comercialización eficientes, mejora de gestión de clientes, nuevos productos y procesos; el fortalecimiento de su estructura empresarial y capacidades de análisis financiero para la identificación de oportunidades de mercado, atención de problemas y crecimiento de sus negocios; la construcción de planes de inversión que le permitan un crecimiento a nivel de capacidad instalada, nuevos productos, clientes o mercados y finalmente; el desarrollo de un plan estratégico post ejecución del programa dirigido a concretar oportunidades de exportación.



## PROGRAMA CRECIMIENTO VERDE

La Plataforma de Crecimiento Verde pretende fomentar los procesos de transformación productiva que mejoren la sostenibilidad ambiental de las empresas y con esto, su perfil exportador. Este programa se consolidó como un medio de interacción donde distintos actores se relacionan entre sí para apoyar los esfuerzos de las empresas que emprenden estas iniciativas.

El programa, que se lleva a cabo gracias a la alianza entre PROCOMER, Fundación Costa Rica Estados Unidos para la Cooperación (CRUSA) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) otorga hasta \$15 mil en fondos no reembolsables para que las micro, pequeñas y medianas empresas exportadoras o con potencial exportador interesadas en desarrollar procesos de transformación productiva verde inviertan en requerimientos de cambio.





## PROGRAMA ALIVIO

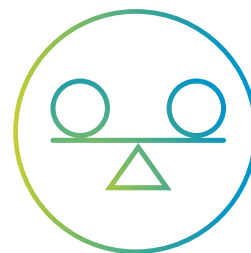
Como respuesta a la crisis económica y contracción de la demanda internacional resultado de la pandemia y los cierres temporales de algunos mercados internacionales, se diseñó e implementó un programa de apoyo directo a empresas exportadoras y con potencial exportador.

El Programa Alivio buscó dar un apoyo integral a las empresas a través de 3 etapas: estabilización de la empresa ante la crisis, reconversión de sus productos y servicios y la aceleración para el acceso a mercados internacionales, esto mediante fondos no reembolsables, asesoría empresarial y técnica; acompañamiento en el proceso de exportación; y facilitación de crédito para aumento de la producción.

Este programa se llevó a cabo gracias a la alianza entre PROCOMER, el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) y el Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD).



### 3 ETAPAS | 3 SOLUCIONES



#### ETAPA 1 “ESTABILIZACIÓN”

Asesoría empresarial y financiera 1:1  
Nuevo modelo de negocios



#### ETAPA 2 “RECONVERSIÓN”

Asesoría empresarial y financiera 1:1  
Reconversión Productiva



#### ETAPA 3 “ACELERACIÓN”

Asesoría empresarial y financiera 1:1  
Aceleración de Mercados

En el marco de esta iniciativa se atendieron durante 2021 183 empresas en la etapa de Aceleración.

## PROGRAMA DESARROLLO DE PROVEEDORES

Este programa se desarrolló en el marco de la iniciativa Descubre con el objetivo de identificar oportunidades de mercado para productos agrícolas y agroindustriales que permitan diversificar la oferta exportable del país, promoviendo así la innovación en el sector y el encadenamiento de procesos productivos.

Bajo criterios técnicos, se eligieron tres cadenas productivas -abacá, camote naranja y subproductos de yuca- y tres empresas “tractoras” consolidadas con experiencia exportadora en esta cadena, para desarrollar encadenamientos productivos con productores nacionales elegidos a través de un concurso público y a los que se les otorgarán hasta \$18 mil en fondos no reembolsables, además de asistencia técnica para el mejoramiento de su productividad y el cierre de brechas, con el fin de alcanzar relaciones de encadenamiento a largo plazo.



## PROGRAMA DE ACELERACIÓN DE ENCADENAMIENTOS DEN+

El Programa Aceleración de Encadenamientos de PROCOMER buscó dar acompañamiento personalizado, mediante un proceso de formación gerencial y técnico, a las pymes que tienen un alto potencial para convertirse en proveedoras de una empresa exportadora con sede en Costa Rica (empresas tractoras).

El contenido del programa de entrenamiento tuvo como base un mapeo de necesidades, requerimientos y estándares que las empresas tractoras presentan en su cadena de proveeduría, así un diagnóstico de las empresas seleccionadas y el diseño de planes de acción.

Este programa, llevado a cabo en alianza con el INA, benefició en 2021 a empresas del sector de metalmecánica, eléctrica y electrónica.



# UPLoad

Aceleración para la Exportación

## PROGRAMA UPLOAD

El Programa de Aceleración para la Exportación de PROCOMER, en alianza con el INA, apoyó, mediante un programa de entrenamiento virtual, a empresas exportadoras de desarrollo de software en su consolidación o ingreso al mercado norteamericano.

Upload se conformó como un programa de entrenamiento de 12 semanas en modalidad virtual con expertos ubicados en el mercado a través de actividades que van desde webinar hasta eventos de networking. La facilitación de las actividades estuvo a cargo de NUMA, que ha acelerado más de 600 startups internacionales y ha operado en ocho mercados globales.



## GREEN TECH

Esta es una iniciativa de la Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica (PROCOMER) en alianza con la Fundación CRUSA, ejecutada a través de la incubadora regional Pomona Impact.

El proyecto consiste en el desarrollo de oferta exportable costarricense a partir de la aceleración de startups de tecnologías amigables con el ambiente, como un pilar estratégico clave para el desarrollo del país y su sólida incorporación a la economía internacional.





## PROGRAMA DE E-COMMERCE

El comercio electrónico o *e-commerce* se ha convertido en la solución de muchas empresas para sobreponerse a una crisis económica sin precedentes como la ocasionada por el COVID-19 y, además; ha abierto un sinfín de posibilidades para impulsar el posicionamiento de su oferta y diversificar los mercados que pueden alcanzar a través de las exportaciones.

Desde PROCOMER queremos potenciar el alcance de la oferta de exportación costarricense y compartir con el resto del mundo la esencia del país a través de un programa que brinda apoyo integral al exportador para que logre vender a través de plataformas en línea.

**META ANUAL:  
250 EMPRESAS**

**RESULTADO ANUAL:  
235 EMPRESAS**

**CUMPLIMIENTO:  
94%**







## AVANCE DE DESARROLLO DE HOJAS DE RUTA PARA LAS CADENAS DE VALOR DEL PROGRAMA DESCUBRE

DESCUBRE es un programa interinstitucional que tiene como objetivo revalorizar la agricultura y la pesca como actividades sostenibles hacia una economía inclusiva y dinámica, además de promover la atracción de inversión en las zonas rurales y costeras del país. Es una alianza público-privada coordinada por COMEX, MAG y PROCOMER, con la participación del sector privado y la academia.

Plantea una estrategia colaborativa entre los sectores público y privado para la creación de una nueva oferta exportable, diversificación de mercados de exportación, y la innovación en todos los eslabones de la cadena de valor, mediante una mejora en la coordinación institucional para remover las barreras al establecimiento y desarrollo de estas actividades.

Para 2021 se trabajó en 10 Hojas de Ruta donde se determinaron las actividades necesarias para cerrar brechas para las diferentes cadenas de valor. El porcentaje de cumplimiento de estas actividades se compone de las actividades trabajadas para los productos de abacá subproductos de yuca, camote naranja, carnes de res, maricultura, papaya, insectos, cúrcuma, cáñamo y cacao.

A través de estas hojas de ruta, el Programa Descubre impactó 247 hectáreas con fondos del Programa de Desarrollo de Proveedores y benefició a más de 30 personas con capacitaciones sobre la dinámica agroempresarial, innovación y otros conocimientos técnicos ligados a Descubre.

**META ANUAL:**  
**80%**

**RESULTADO ANUAL:**  
**85%**

**CUMPLIMIENTO:**  
**106%**



## PILAR 2

### CONSOLIDACIÓN DE OFERTA EXPORTABLE

98% CUMPLIMIENTO

El 2021 evidenció que, a pesar de las restricciones y la incertidumbre ocasionada por la pandemia en todas las latitudes del mundo, la oferta costarricense de bienes y servicios es muy valorada en los mercados internacionales y es gracias a esa confianza, que se ha facilitado la continuidad de los negocios para Costa Rica. Desde PROCOMER nos hemos enfocado en trabajar de la mano con el sector exportador para consolidar nuestra presencia en los mercados existentes, construyendo relaciones sólidas y a largo plazo que nos permitan diversificar canales de distribución, productos y servicios.

Las acciones que integran este pilar del 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.

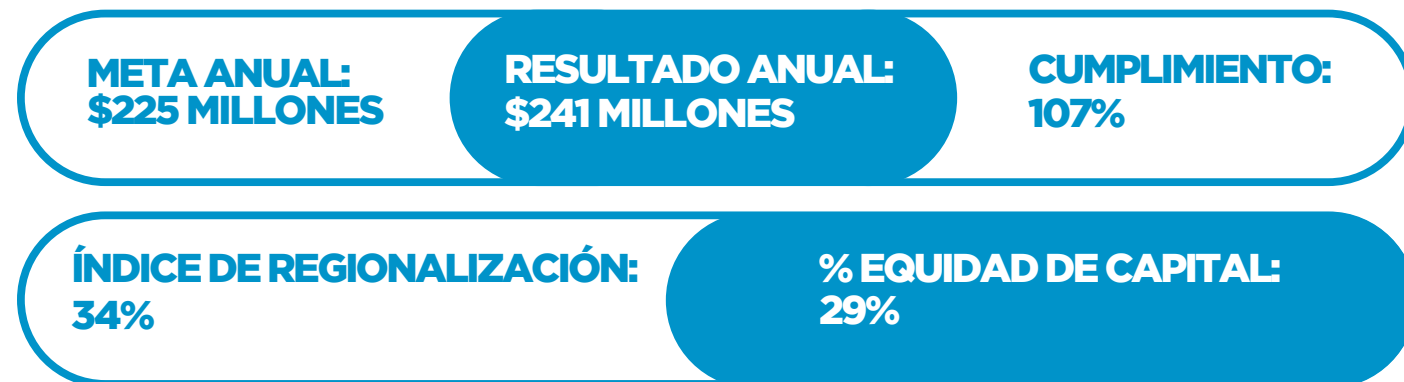




# NEGOCIOS GUIADOS POR PROCOMER



\*Los siguientes datos representan el acumulado a octubre del 2021.



Durante el 2021 se apoyó de manera directa la gestión de negocios de exportación entre 436 exportadores nacionales y 470 compradores internacionales, de 51 países.

Tomando como referencia el monto de los negocios apoyados, el porcentaje de participación en los mercados internacionales se divide de la siguiente forma: Europa (48%), Norteamérica (25%), Asia (16%), Centroamérica (7%) y Sudamérica (4%).

El compromiso de la institución por la inclusión regional a través de sus oficinas fuera de GAM se ve reflejado también en la participación del origen de las exportaciones apoyadas, donde el 62% del monto de estas exportaciones apoyadas corresponde a regiones fuera del casco central. Al segmentar el monto por región de origen, se obtiene la siguiente clasificación: Central (38%), Caribe (28%), Huetar Norte (22%), Chorotega (7%), Brunca (4%) y Pacífico Central (1%).

Parte de los negocios generados durante el 2021 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), ferias internacionales, agendas y misiones comerciales.

## MISIONES COMERCIALES

Misión Virtual Europa Agrícola (Tradicionales, Incipientes, Raíces y Tubérculos, Zanahoria)	Virtual	Agrícola
Misión Virtual Norteamérica AGROALIMENTARIA (Tradicionales, Incipientes, Raíces & Tubérculos, Zanahoria, Alimentos)	Virtual	Agrícola y Alimentaria
Misión Alimentaria China 2021	Virtual	Alimentaria
Misión en el marco de la Feria Aeroespacial Seattle 2021	Virtual	Industrias Especializadas
Road Show Empaques Chiriquí, Honduras, Nicaragua para empresas Creación y Consolidación	Virtual	Industrias Especializadas
Misión Virtual China Madera	Virtual	Industrias Especializadas
Misión en el marco de la Feria CONSTRUFER Guatemala 2021	Presencial	Industrias Especializadas
Misión Virtual Construcción en Panamá 2021	Virtual	Industrias Especializadas
Misión Virtual Productos de Limpieza Perú y Ecuador	Virtual	Industrias Especializadas
Misión en el marco de la Feria CIO Vision 2021	Virtual	Tecnologías Digitales
Misión Virtual Transformación Digital Suramérica (Perú, Colombia, Chile)	Virtual	Tecnologías Digitales
Misión Comercial en el marco de Chilemonos	Virtual	Animación Digital
Misión GamesCom 2021	Virtual	Video Juegos
Misión Comercial Virtual B2B Educación Suramérica	Virtual	Educación
Misión Virtual Industria Alimentaria Puerto Rico	Virtual	Alimentaria
Misión Virtual Industria Alimentaria Perú	Virtual	Alimentaria
Road Show Virtual Industria Alimentaria Centroamérica	Virtual	Alimentaria
Misión Virtual Estados Unidos Audiovisual (Services)	Virtual	Audiovisual
Road Show Virtual Educativo Centroamérica y Suramérica (Un futuro Pura Vida)	Virtual	Educación
Misión Virtual Educación Estados Unidos 2021	Virtual	Educación
MISIÓN Plantas, Flores y Follajes Europa 2021	Virtual	Agrícola
Misión Virtual Arabia Saudita	Virtual	Alimentaria
Misión Banano Corea del Sur	Virtual	Agrícola
Misión Multibloque Yuca Congelada 2021	Virtual	Alimentaria

## FERIAS INTERNACIONALES

Feria Fruit Attraction 2021	Agrícola	Híbrida
Feria Anuga 2021	Alimentario	Presencial
Feria Gulfood 2021	Alimentario	Presencial
Feria Fancy Food Show 2021	Alimentario	Virtual
Feria MD&M West 2021	Industrias Especializadas	Presencial
Feria NBAA 2021	Industrias Especializadas	Presencial
Feria Kidscreen 2021	Servicios	Virtual
Feria Virtual Game Connection 2021	Servicios	Virtual
Feria NAFSA 2021	Servicios	Virtual
Feria BIO USA	Servicios	Virtual
Focus Location Expo 2021	Servicios	Híbrida
Festival de Cine Guadalajara 2021	Servicios	Presencial
Specialty Food Live 2021	Alimentario	Virtual
PLMA Live 2021	Alimentario	Virtual
Feria Virtual CIO Vision 2021	Servicios	Virtual
Feria Global Fruit LATAM	Agrícola	Virtual
EXPO NEGOCIOS PANAMÁ 2021	Industrias Especializadas	Virtual
SPECIALTY FOOD LIVE MAYO 2021	Alimentario	Virtual
Mercado Audiovisual Cannes 2021	Servicios	Virtual
Feria New York Produce	Agrícola	Presencial
Feria Grocery Innovations Canadá 2021 (GIC)	Alimentario	Virtual
Feria Corea Import Goods Fair 2021	Alimentario	Prospección
Misión Banano Corea del Sur	Virtual	Agrícola

## PROGRAMAS

Talleres de diseño con flores tropicales 2021	Agrícola
Prospección Red de Comercialización de productos exóticos para Norteamérica	Agrícola
Regional: Mentors Lab, Exploring the Regions of Costa Rica	Agrícola
Proyecto: Activación Papaya en Canal Retail Canadá	Agrícola
Programa CTC 2021	Alimentario
Proyecto LeadGen TIC 2021	Servicios
Webinar: Casos de uso de Tecnologías 4.0 dirigido a compradores en México	Servicios
Evento Finovate: presentación de demos Propiedad Intelectual- Industria financiera	Servicios
Programa Techloop en Panamá	Servicios
Congreso Virtual Retail, Financiero, Turismo	Servicios
Evento MAUCC	Servicios-Audiovisual
Proyecto LeadGen Animación-Video Juegos 2021	Servicios
Proyecto LeadGen Educación 2021	Servicios
Proyecto LeadGen Biotecnología 2021	Servicios
Webinar oferta de tecnología financiera, retail y turismo dirigido a República Dominicana	Servicios
G-HUB 2021	Alimentario
Cooking Class Yuca Houston	Alimentario
Activación Agroalimentario Cheney Brothers 2021 - Promoción de Productos de la Zona Norte de Costa Rica	Alimentario
Campaña digital yuca fresca Houston	Agrícola
Activación de Yuca Congelada Holanda, Cooking Class de Yuca y Cápsulas de recetas con yuca, enfocado en mercado europeo	Alimentario
Proyecto Orígenes en conjunto con El Corte Ingles (acción de posicionamiento de la Marca País)	Alimentario



En el 2021 la BTM se realizó nuevamente como un evento 100% virtual y durante tres semanas permitió que exportadores costarricenses del sector agrícola, alimentario y de industrias especializadas, se reunieran con compradores internacionales de todo el mundo.

**2.556 CITAS  
DE NEGOCIOS**

**326 OPORTUNIDADES  
DE NEGOCIO POR  
\$12,97 MILLONES**

**331 COMPRADORES  
DE 47 PAÍSES  
PARTICIPANTES**

**451 EMPRESAS  
PARTICIPANTES**

**85% PYMES  
34% EMPRESAS REGIONALES  
44% EMPRESAS CON POTENCIAL EXPORTADOR**

**219 SUPLIDORES COSTARRICENSES**





## ESTUDIOS DE MERCADO

**META ANUAL:**  
63 ESTUDIOS

**RESULTADO ANUAL:**  
54 ESTUDIOS

**CUMPLIMIENTO:**  
86%

Los estudios realizados por la Dirección de Inteligencia Comercial de PROCOMER respondieron a las necesidades de información de todos los sectores productivos del país.

A nivel de asistencia, se contó con la participación de más de 230 empresas costarricenses, 34% provenientes de las zonas regionales y 48% representadas por mujeres.

	Estudio
1	Oportunidades de Comercialización de atún fresco y en conserva
2	Potencial según Estado para la oferta exportable en EEUU
3	Identificación de las cadenas de valor en las que participa la oferta exportable de metalmecánica, eléctrica y electrónica y plástico*
4	Oportunidades para productos de limpieza en el canal institucional en El Salvador --- misión o agenda
5	Perú: de la promoción de la gastronomía a la internacionalización de superfoods. Aprendizajes para Costa Rica
6	Mapeo de oferta de productos de cuidado personal
7	Prospección de marketplaces digitales y su potencial como canal para la participación de la oferta costarricense
8	Análisis comparativo de cadenas de valor en principales países productores/procesadores de cáñamo industrial (grano) y cannabis medicinal
9	Caracterización del sector filmico-audiovisual en CR y medición de la capacidad productiva**
10	Factores de cierre de empresas exportadoras
11	Exportaciones de servicios influenciadas por PROCOMER
12	Modelos de negocio para monetización de bienes y servicios en biotecnología
13	Caracterización del mercado de plantas ornamentales en Canadá
14	Prospección de oportunidades comerciales para la exportación de madera balsa en Costa Rica
15	Alternativas de comercialización internacional de plátano y fruta de pan -productos complementarios al cacao-
16	Tendencias en productos de valor agregado a partir de extractos de plantas
17	Factores determinantes de la industria audiovisual costarricense para la postulación del país como potencial socio de un Acuerdo de Coproducción con Canadá
18	Aspectos clave para el desarrollo de la industria de principios bioactivos
19	Factores que impactan la competitividad de la exportación de servicios de animación digital y videojuegos a EEUU y Canadá
20	Demanda por productos pesqueros en EEUU, mariscos y pescado para el canal foodservice
21	Balance de zona franca 2020
22	Prospección del mercado de insumos alimentarios en Texas, EEUU
23	Mercado de cuidado personal para hoteles, spas y salones de belleza en Guatemala
24	Oportunidades para la comercialización de servicios de arquitectura, ingeniería y construcción en Perú

## CONTACTOS DEL CACEX

Adicional a los Estudios de Mercado, se atendieron en 2021 por parte del Centro de Asesoría de Comercio Exterior, 2.013 consultas en temas arancelarios, información de mercados, requisitos de acceso y trámites de exportación, entre otros.



## 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.

### EMPRESAS EXPORTADORAS LICENCIATARIAS DE *esencial* COSTA RICA

**META ANUAL:  
40 EMPRESAS**

**RESULTADO ANUAL:  
39 EMPRESAS**

**CUMPLIMIENTO:  
98%**

**ÍNDICE DE REGIONALIZACIÓN: 17%**

**% EQUIDAD DE CAPITAL: 28%**



Del total de empresas exportadoras costarricenses que obtuvieron la licencia de esencial COSTA RICA durante el 2021, 17% están ubicadas en regiones fuera de GAM. Dichas empresas se dividen de acuerdo con su sector productivo de la siguiente forma:

**26% INDUSTRIA ALIMENTARIA**

**23% INDUSTRIA ESPECIALIZADA**

**41% SERVICIOS**

**10% AGRÍCOLA**

## PRINTS DE ESENCIAL COSTA RICA

**META ANUAL:  
11 MILLONES DE  
PRINTS**

**RESULTADO ANUAL:  
17,87 MILLONES DE  
PRINTS**

**CUMPLIMIENTO:  
162%**

La cantidad de veces que la Marca País es expuesta a los usuarios digitales (prints) alcanzó los 17,87 millones; este resultado, mayor a la meta esperada se dio debido a la ejecución en un formato novedoso, 100% digital e interactivo del evento para empresas licenciatarias: B2B Fórum.

El B2B Fórum en su VII edición se sigue posicionando como el punto de reunión más importante para las empresas de la comunidad licenciataria esencial COSTA RICA.

En esta ocasión, la agenda del evento incorporó la participación de panelistas internacionales y nacionales, quienes abordaron temas relacionados con los negocios y el mercadeo alrededor de las marcas país, el protocolo de licenciamiento, el nuevo pasaporte biométrico de Costa Rica y, las alianzas entre una marca país y sus marcas corporativas.

## FACILITACIÓN DEL CRÉDITO E INVERSIÓN

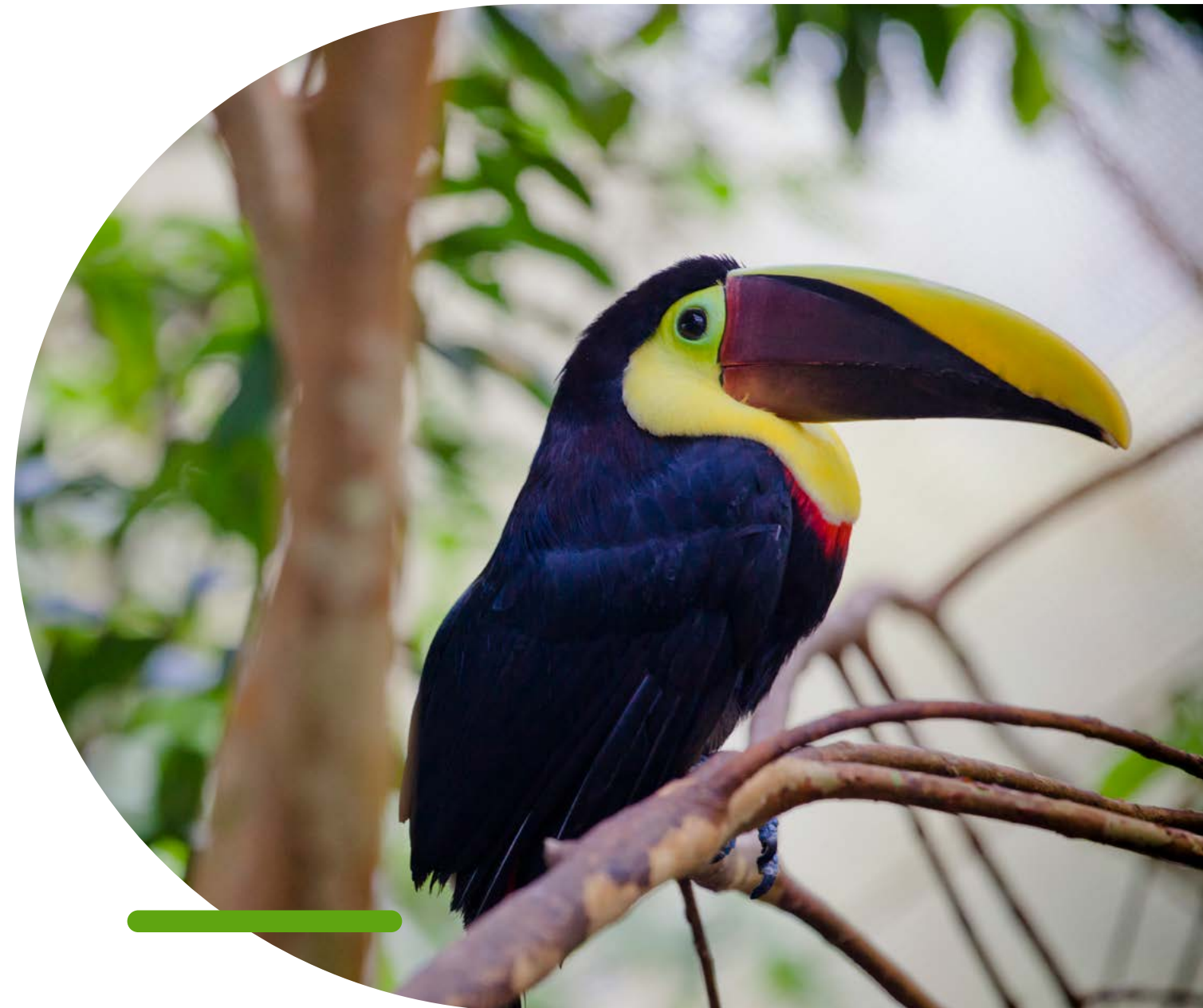
**META ANUAL:  
\$1,5 MILLONES**

**RESULTADO ANUAL:  
\$1,27 MILLONES**

**CUMPLIMIENTO:  
85%**

**ÍNDICE DE REGIONALIZACIÓN: 0%**

**% EQUIDAD DE CAPITAL: 22%**





## PILAR 3. PROMOCIÓN DE ENCADENAMIENTOS

### 87% 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 establecer la meta en el PNDIP 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.

El cierre de negocios en encadenamientos se logra mediante diferentes acciones enfocadas principalmente a programas de desarrollo de suplidores, al trabajo en la prospección de sectores y cadenas de valor del futuro y el desarrollo de los planes de acción para estas cadenas, y a la utilización de diferentes plataformas que permitan el “matchmaking” entre la oferta y la demanda empresarial, todo esto en constante articulación con el ecosistema.



## ENCADENAMIENTOS PARA LA EXPORTACIÓN

**META ANUAL:  
\$17 MILLONES**

**RESULTADO ANUAL:  
\$23,56 MILLONES**

**CUMPLIMIENTO:  
139%**

**ÍNDICE DE REGIONALIZACIÓN  
DE SUPLIDORES: 12%**

**% EQUIDAD DE CAPITAL  
DE SUPLIDORES: 10%**

A través del trabajo de la Dirección de Encadenamientos se apoyó la generación de más de 122 negocios de encadenamientos productivos con 72 exportadores y 86 suplidores nacionales, 47 de ellos clasificados como nuevos.

## RECOMPRA DE ENCADENAMIENTOS DE AÑOS ANTERIORES

**META ANUAL:  
\$10 MILLONES**

**RESULTADO ANUAL:  
\$12,83 MILLONES**

**CUMPLIMIENTO:  
128%**

El seguimiento a los negocios relacionados con los encadenamientos para la exportación se llevó a cabo con ocho empresas exportadoras y 19 empresas suplidoras nacionales.



## AHORRO POR ENCADENAMIENTOS DE LOGÍSTICA

**META ANUAL:  
\$7 MILLONES**

**RESULTADO ANUAL:  
\$2,17 MILLONES**

**CUMPLIMIENTO:  
31%**

Durante el 2021 se inició el proceso de identificación de brechas de logística con 22 empresas.

## DESARROLLO DE PROVEEDORES

**META ANUAL:  
100 EMPRESAS**

**RESULTADO ANUAL:  
96 EMPRESAS**

**CUMPLIMIENTO:  
96%**



## PILAR 4. SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES

95% CUMPLIMIENTO

### AUDITORÍAS Y ASESORÍAS DE RÉGIMENES ESPECIALES

NPS DE RÉGIMENES ESPECIALES

META ANUAL:  
0,87

RESULTADO ANUAL:  
0,86

CUMPLIMIENTO:  
99%

El 100% de los trámites de regímenes especiales se ejecutaron dentro del plazo establecido. Además, se gestionaron 62 nuevos ingresos de empresas en Zonas Francas y 36 reinversiones.



## AUDITORÍAS DE RÉGIMENES ESPECIALES

**META ANUAL:  
1.249 AUDITORÍAS**

**RESULTADO ANUAL:  
1.3.83 AUDITORÍAS**

**CUMPLIMIENTO:  
110%**

Las auditorías realizadas contemplaron 168 visitas de medición de techo industrial, 310 visitas de auditoría y la revisión de más de 900 informes anuales de empresas en régimen especial, con los que las empresas beneficiarias del régimen evidencian el cumplimiento de los requisitos pertinentes.

## ASESORÍA DE RÉGIMENES ESPECIALES

**META ANUAL:  
163 ASESORÍAS**

**RESULTADO ANUAL:  
401 ASESORÍAS**

**CUMPLIMIENTO:  
110%**

Las asesorías brindadas por la Dirección de Regímenes Especiales de PROCOMER contemplaron 118 visitas a empresas beneficiarias o con potencial para ingresar en el régimen. Además, se atendieron más de 260 consultas técnicas específicas asociadas a los regímenes especiales.





## PROCESOS Y CAPACITACIONES VUCE

### PERSONAS CAPACITADAS VUCE

**META ANUAL:  
1.300 PERSONAS**

**RESULTADO ANUAL:  
2.543 PERSONAS**

**CUMPLIMIENTO:  
110%**

En el marco de las mejoras realizadas al VUCE 2.0 se cumple con la meta de capacitación a personas y entidades asociadas. En 2021, además hubo un aumento en la cantidad de capacitaciones por la entrada en operación del Acuerdo de Asociación con el Reino Unido y por cambios en algunas reglas del Acuerdo de Asociación con la Unión Europea (AACUE).

### PROCESOS VUCE 2.0

**META ANUAL: 11  
PROCESOS**

**RESULTADO ANUAL:  
11 PROCESOS**

**CUMPLIMIENTO:  
100%**

La Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) 2.0 es una plataforma en la que PROCOMER, en conjunto con 16 entidades públicas, 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.



## IMPACTO VUCE

**META ANUAL:  
3 MÓDULOS**

**RESULTADO ANUAL: 3  
MÓDULOS**

**CUMPLIMIENTO:  
100%**

A través de la implementación de estos 3 módulos ha sido posible calcular el impacto en tiempo real de la VUCE 2.0, obteniendo como resultado un ahorro de más de \$2.093 millones para el sector exportador, gracias a la posibilidad de realizar trámites digitales 24/7.

## MEJORA DE PROCESOS VUI

**META ANUAL:  
15 PROCESOS**

**RESULTADO ANUAL:  
14 PROCESOS**

**CUMPLIMIENTO:  
93%**

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.

### Dentro de los procesos optimizados a través de la Ventanilla se identifican:

1. Avance SENASA Actualización al CVO.
2. CFIA Integración de APC Municipal.
3. CFIA Integración de APC Requisitos con VUI.
4. APC institucional.
5. Permiso Uso de Suelo Construcción.
6. Kaizen de pre implementación Pococí, Sarapiquí, Puntarenas, Santa Ana y Siquirres.
7. Kaizen de pre implementación en Santa Cruz, San Carlos, Barva y Liberia.
8. Kaizen de preimplementación Coronado, Hojancha, Matina, Guácimo, Nandayure.
9. SFE Formulados.
10. Modificaciones Setena.
11. Actualización o renovaciones agroquímicos e insumos SFE.
12. Kaizen de apertura de empresa 2.0.
13. Kaizen de georeferenciación.
14. Kaizen Región Brunca.





## IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS VUI



Como parte de los esfuerzos de simplificación de trámites, a través de la Ventanilla Única de Inversión (VUI) se logran implementar los siguientes trámites:

1. Implementación de Póliza de Riesgos del INS.
2. Implementación de Tanques de autoconsumo.
3. Implementación de STAR.
4. KIOSKO SALUD (Separación de permisos Salud).
5. Kiosko apertura de empresa.
6. Actualización del portal VUI (UX/UI).
7. Actualización del módulo de apertura de empresa para M San José.
8. ACAM.
9. Conectividad con API Municipal.
10. Servicio Web Dirección de aguas.
11. Trámite de apertura Región Brunca.

## MUNICIPALIDADES CON PROCESOS VUI IMPLEMENTADOS



A través de la coordinación interinstitucional se logra la implementación del sistema VUI en las siguientes municipalidades:

- |                                |                                |
|--------------------------------|--------------------------------|
| 1. Municipalidad Oreamuno      | 10. Municipalidad Liberia      |
| 2. Municipalidad Nicoya        | 11. Municipalidad La Cruz      |
| 3. Municipalidad Turrialba     | 12. Municipalidad Corredores   |
| 4. Municipalidad Pérez Zeledón | 13. Municipalidad Barva        |
| 5. Municipalidad Osa           | 14. Municipalidad Desamparados |
| 6. Municipalidad Golfito       | 15. Municipalidad Cañas        |
| 7. Municipalidad Bagaces       | 16. Municipalidad Tilarán      |
| 8. Municipalidad Santa Cruz    | 17. Municipalidad Coto Brus    |
| 9. Municipalidad Nandayure     | 18. Municipalidad Buenos Aires |

## PILAR 5. EXCELENCIA INSTITUCIONAL

99% CUMPLIMIENTO

El Plan Estratégico Institucional 2019-2022, considera como un pilar estratégico la Excelencia Institucional con el objetivo de contemplar en las diferentes actividades a realizar la planificación, la trazabilidad y la medición, lo cual hace posible la minimización de los riesgos en la gestión y por supuesto, en las operaciones de los empresarios y empresarias costarricenses.

Las premisas identificadas facilitan que la institución mantenga procesos de mejora continua y que, de igual forma, se promueva activamente la innovación y la excelencia de cara al cliente interno y externo.





## EJECUCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

### EFICACIA DE LA INFORMACIÓN CONTABLE

**META ANUAL:**  
100%

**RESULTADO ANUAL:**  
100%

**CUMPLIMIENTO:**  
100%

### EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

**META ANUAL:**  
95%

**RESULTADO ANUAL:**  
93%

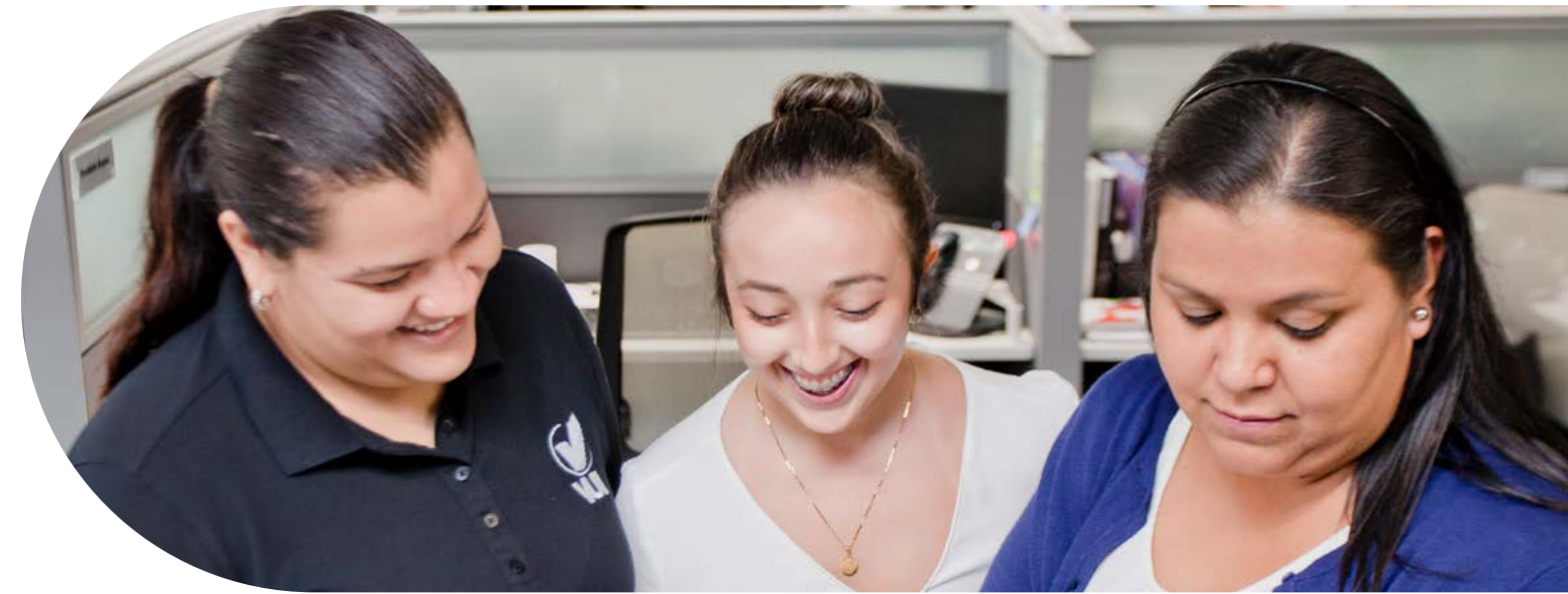
**CUMPLIMIENTO:**  
98%

### EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

**META ANUAL:**  
100%

**RESULTADO ANUAL:**  
70%

**CUMPLIMIENTO:**  
70%



## CLIMA ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN HUMANA

**META ANUAL:**  
85%

**RESULTADO ANUAL:**  
88%

**CUMPLIMIENTO:**  
104%

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 en 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:**  
**100%**

**RESULTADO ANUAL:**  
**100%**

**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 2021 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:

<b>Adaptación al cambio</b>	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.
<b>Innovación</b>	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.
<b>Liderazgo</b>	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.
<b>Orientación al cliente</b>	Desarrollar con iniciativa relaciones con los clientes internos y externos, haciendo esfuerzos para escucharlos y entenderlos; prever y proporcionar soluciones a las necesidades de los clientes; otorgar alta prioridad a la satisfacción de los clientes.
<b>Orientación al logro</b>	Realizar los esfuerzos necesarios para cumplir con los objetivos y tareas planeadas. Implica establecer indicadores de logro y realizar seguimiento.
<b>Planificación y organización</b>	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.
<b>Proactividad</b>	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.
<b>Trabajo en equipo</b>	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.



## COMUNICACIÓN Y MERCADEO

### PUBLICITY INSTITUCIONAL

**META ANUAL:**  
**100%**

**RESULTADO ANUAL:**  
**\$16,1 MILLONES**

**CUMPLIMIENTO:**  
**110%**

La presencia en medios de comunicación tradicional con enfoque noticioso se logró por medio del desarrollo y gestión de prensa mediante una coordinación activa para la distribución de comunicados de prensa a través de una agencia internacional de noticias. Aunado a esto, durante los últimos años, la ejecución de estrategias de mercadeo digital se ha convertido en una clave para aumentar el posicionamiento de la imagen de PROCOMER y de Costa Rica en mercados internacionales y también, entre el sector exportador nacional.

A nivel internacional, la Dirección de Mercadeo y Comunicación institucional ejecutó en coordinación con las áreas core de PROCOMER campañas de posicionamiento para el sector agrícola -con esfuerzos adicionales para papaya y yuca-, industria alimentaria, sector de manufactura avanzada, servicios y arquitectura sostenible. Adicional, se aplicaron estrategias de *lead generation* para apoyar el mapeo de oportunidades de negocios por parte de las oficinas de promoción comercial en mercados estratégicos.

## ALCANCE EN CAMPAÑAS DE MARKETING DIGITAL

**META ANUAL:**  
**30 MILL DE PERSONAS**

**RESULTADO ANUAL: 37**  
**MILLONES DE PERSONAS**

**CUMPLIMIENTO:**  
**110%**

Por otra parte, a nivel nacional la Promotora mantuvo sus esfuerzos de divulgación relacionados a los servicios que ofrece y ejecutó dos campañas específicas para destacar la oferta de la Unidad de Formación y de la Dirección de Encadenamientos.

Dentro de los indicadores de desempeño de estas últimas campañas, se incluyó el porcentaje de conversión como una alternativa para medir el impacto de las tácticas de comunicación aplicadas entre las personas que finalmente sí reciben los servicios; esto permite no solo identificar la incidencia sino, los comportamientos en cuando a consumo de la información.





## CONVERSIÓN DE SERVICIOS

**META ANUAL:**  
53%

**RESULTADO ANUAL:**  
54%

**CUMPLIMIENTO:**  
102%

El uso y desarrollo de plataformas digitales como parte de las estrategias de promoción de la oferta exportable es natural en un contexto que aceleró su proceso de digitalización desde la aparición de la pandemia. Como respuesta a esos factores e inspirados por la mejora continua y el afán de innovación, desde PROCOMER se gesta el *Buy From Costa Rica*.

Esta plataforma en línea busca poner la oferta exportable de Costa Rica, de todos los sectores, a disposición de compradores internacionales alrededor del mundo; además, facilita el contacto entre las partes de manera segura y sencilla, desbloqueando un sinfín de oportunidades para crear negociaciones exitosas.

## EMPRESAS EN EL BUY FROM COSTA RICA

**META ANUAL:**  
700 EMPRESAS

**RESULTADO ANUAL:**  
514 EMPRESAS

**CUMPLIMIENTO:**  
73%

El enfoque de gestión por procesos, manifestado a través del *ISO Score*, ha permitido a PROCOMER asegurar y validar continuamente los controles a su operación, permitiendo no solo el cumplimiento de requisitos obligatorios, sino también de evaluaciones que respalden la gestión institucional, como la certificación ISO 9001.





## CUMPLIMIENTO ISO SCORE

**META ANUAL:**  
90%

**RESULTADO ANUAL:**  
90%

**CUMPLIMIENTO:**  
100%

El seguimiento y la medición del desempeño de los servicios brindados por la institución (NPS) resulta de vital importancia para conocer qué tan satisfechos están los clientes y a partir de ahí, identificar fortalezas y oportunidades de mejora en la entrega de estos.

**META ANUAL:**  
90%

**RESULTADO ANUAL:**  
90%

**CUMPLIMIENTO:**  
100%

## CUMPLIMIENTO SLAS ASESORÍA LEGAL

**META ANUAL:**  
90%

**RESULTADO ANUAL:**  
100%

**CUMPLIMIENTO:**  
110%

## EJECUCIÓN DE PROYECTOS DAL

**META ANUAL:**  
100%

**RESULTADO ANUAL:**  
100%

**CUMPLIMIENTO:**  
100%

La Dirección de Asesoría Legal en su responsabilidad de velar por el cumplimiento legal en toda la operación de PROCOMER, ejecutó durante el 2021 diversidad de proyectos enfocados en la mejora continua de la reglamentación aplicable a PROCOMER, incluyendo proyectos de actualización de legislación, apoyo en proyectos de ley de competitividad país y, a nivel interno, el fortalecimiento de su nivel de servicio a través de la determinación de SLAs específicos (SLA: Service Level Agreement).

PROCOMER sabe que el éxito de sus servicios en el corto plazo está directamente relacionado con el fortalecimiento de su estructura de tecnologías de información. Para esto, en 2021 se gestionaron carteras de proyectos relacionadas con el fortalecimiento de la arquitectura y seguridad de la tecnología institucional y de sistemas de prestación de servicios, así como la atención pronta a las solicitudes de servicio a través de la SLAs segmentados para cada tipo de solicitud y el logro de una disponibilidad de 99,9% de la plataforma tecnológica institucional.

## TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

### EJECUCIÓN DE PROYECTOS TI

**META ANUAL:**  
100%

**RESULTADO ANUAL:**  
93%

**CUMPLIMIENTO:**  
93%

### CUMPLIMIENTO SLAS TI

**META ANUAL:**  
80%

**RESULTADO ANUAL:**  
97,3%

**CUMPLIMIENTO:**  
110%



*esencial*  
COSTA  
RICA



[WWW.PROCOMER.COM](http://WWW.PROCOMER.COM) | [INFO@PROCOMER.COM](mailto:INFO@PROCOMER.COM)

