



*esencial*  
**COSTA  
RICA**

# MEMORIA INSTITUCIONAL 2017



---

# LA PROMOTORA DE COMERCIO EXTERIOR #1 DEL MUNDO

— **2014-2015-2016-2017**

Fuente: Cierre a 2017 del ranking de evaluación "Institutional Assesment, Benchmarking and Performance Improvement Programme for Trade Support Institutions" del Centro del Comercio Internacional.

# CONTENIDOS

## NUESTRO MODELO EXPORTADOR

Mensaje del Ministro y Viceministro de comercio exterior .....	8
Presentación del gerente general de PROCOMER .....	10
Estadísticas de comercio exterior 2017 .....	12

## LOS PILARES DE NUESTRA INSTITUCIÓN

Misión, Visión.....	23
Valores .....	24
Estructura organizacional .....	26
Ejecución de nuestra estrategia .....	28

## PROMOCIÓN DEL COMERCIO EXTERIOR

Apoyo al exportador .....	34
Cobertura internacional .....	56
Cobertura fuera de GAMA .....	62

## IMPULSO A LA COMPETITIVIDAD PAÍS

Encadenamientos productivos .....	66
Marca país .....	70
Régimen de ZF .....	78
Impulso a la asociatividad .....	80
Mejora del clima de negocios.....	82

## FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

Mejora de la eficiencia operativa .....	93
Banca EXIM .....	94
Fomento a la innovación .....	96
Estructura Institucional .....	98
Divulgación estratégica .....	100

# NUESTRO MODELO EXPORTADOR

---



# MENSAJE DEL MINISTRO Y VICEMINISTRO DE COMERCIO EXTERIOR



**Alexander Mora**  
Ministro de Comercio Exterior



**Jhon Fonseca**  
Viceministro de Comercio Exterior

De nuevo el sector de comercio exterior, tal como lo demuestran las estadísticas, logra un desempeño robusto durante 2017. Su aporte al dinamismo económico y al desarrollo de Costa Rica se consolida, gracias al esfuerzo continuo de un sector productivo vibrante, dinámico e innovador, acompañado por un sector público que ha sabido leer e interpretar las señales del mundo globalizado, y gestionar los instrumentos jurídicos, de facilitación, fomento productivo, promoción comercial y clima de negocios, necesarios para el buen desempeño colectivo.

El crecimiento sólido y sostenido de las exportaciones -tanto de bienes como de servicios- y de las inversiones extranjeras, así como del resto de las variables del comercio exterior, no ha sido por azar o por condiciones excepcionales de dinamismo de los mercados externos. La incertidumbre política y comercial, los crecimientos dispares de la demanda en los mercados de destino de nuestras exportaciones, las fluctuaciones de precios de los bienes y servicios, los fenómenos climáticos y sus impactos negativos en la producción y la infraestructura nacional, la creciente y casi brutal competencia en los mercados, la caída continua de los flujos de inversiones extranjeras hacia el mundo en desarrollo, entre otros, son el telón de fondo en que ese buen desempeño se ha dado. Ante ese escenario internacional tan retador, el mérito de los agentes económicos y comerciales nacionales privados en resultados tan positivos es sobresaliente, y no menor es el

mérito del apoyo en facilitación, acompañamiento y gestión del sector público.

El Ministerio de Comercio Exterior -COMEX-, la Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica -PROCOMER- y la Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo -CINDE-, han unido sus capacidades y alineado sus acciones, tal vez de manera más precisa que antes. Cada una ha ejecutado su segmento de la partitura con esmero. COMEX ha refrescado sus estructuras internas, creando las direcciones de Análisis y Estudios Económicos y Comerciales, de Aprovechamiento y Creación de Capacidades, así como su Unidad de Desarrollo Estratégico. Ha liderado la creación del Consejo Nacional de Facilitación del Comercio -CONAFAC-, el ente público-privado encargado de simplificar y renovar los procedimientos de importación, exportación y tránsito de mercancías, así como la facilitación del comercio de servicios y del comercio electrónico.

PROCOMER ha relanzado su capacidad de promoción ampliando su red de Oficinas de Promoción Comercial (OPCs) a 40 ciudades en cuatro continentes, ampliando tanto su capacidad de hacer promoción comercial, agendas y misiones comerciales, así como de acompañar al exportador en sus mercados de llegada. Ha escalado las dimensiones del Business Trade Mission (BTM) y creado el Services Summit como evento especializado en el sector servicios, así como aumentado

los equipos especializados en apoyar a este sector, cuyo peso en las exportaciones totales pronto alcanzará el 50%. PROCOMER lidera además el proceso de creación de la Ventanilla Única de Inversiones -VUI- y ha renovado la Ventanilla Única de Comercio Exterior -VUCE- permitiendo su operación 24x7x365 e incorporando también una amplísima cobertura de los trámites de importación, reconociendo la innegable vinculación e interdependencia de las exportaciones y las importaciones en nuestra estructura productiva.

CINDE por su parte, con el decidido apoyo de PROCOMER, ha profundizado su especialización en la atracción de inversiones, y ha asumido una estrategia para diversificarlas en cuanto a países de origen -incorporando el Medio Oriente y Asia-, creando programas especiales para promover flujos de inversión extranjera hacia las áreas fuera del Gran Área Metropolitana Ampliada -GAMA-, así como una serie de otras iniciativas que potencian los ecosistemas productivos en manufactura de dispositivos médicos, electrónica y otras livianas, así como del sector servicios, especialmente las que se asocian servicios empresariales y de tecnologías digitales.

En 2017, PROCOMER renovó como la mejor promotora comercial del mundo, según el índice del Centro Internacional del Comercio, el ente más prestigioso del planeta y que apoya y asesora a los países, para mejorar los flujos globales de comercio de bienes y servicios, y que es

operado en conjunto entre Naciones Unidas y la Organización Mundial del Comercio -OMC-. Pero también CINDE se coronó como líder mundial ocupando el primer lugar en el índice de promotoras de inversiones. COMEX por su parte, encabezó los índices de Transparencia Institucional -de la Defensoría de los Habitantes- y de Gestión Institucional -de la Contraloría General de la República-. Lo anterior es testimonio de que, además de buenos resultados numéricos, las variables cualitativas también han sido atendidas celosamente y que la institucionalidad ha marchado hacia la excelencia, preparándose mejor para los retos futuros y para seguir trabajando hombro a hombro con nuestros operadores del comercio exterior costarricense.

Finalmente, es importante resaltar que el proceso de adhesión a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y la implementación de su hoja de ruta, es una plataforma transformadora de las condiciones habilitantes del Estado hacia sí mismo y hacia los mercados. Se trata de una amplia reforma del Estado que procura asegurar sus capacidades para estar a la altura de los retos de este siglo XXI, e incluye las revisiones de nuestras prácticas y regulaciones en materias de comercio e inversión. El Comité de Comercio de OCDE fue el primero en dar su aprobación al país y esperamos pronto completar el proceso en el Comité de Inversiones, completando una revisión por el fondo de nuestro modelo de comercio exterior.

# PRESENTACIÓN

## GERENTE GENERAL

### DE PROCOMER



**Pedro Beirute Prada**  
Gerente General de PROCOMER

El año 2017 reviste de gran relevancia para la Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica, PROCOMER, que continúa siendo la mejor agencia de promoción de exportaciones del mundo, impulsando y dinamizando al sector exportador, mediante una estrategia de inclusión y diversificación que ha permitido mantener un desempeño favorable del sector, lo cual confirma una vez más, que las estrategias y la política de comercio exterior del país han transitado por la dirección correcta.

Es importante destacar que este desempeño se logra en medio de una serie de factores de incertidumbre y cambios que marcaron el entorno mundial durante el año 2017, en el cual las exportaciones de bienes de Costa Rica alcanzaron un destacado crecimiento del 7%, duplicando el ritmo de crecimiento de la economía costarricense, lo que convierte al sector exportador en un dinámico motor de desarrollo y crecimiento económico del país.

Durante el año 2017 destaca el valor de las exportaciones de banano y las primeras exportaciones de piña a China. Tuvimos un crecimiento del 5% en las exportaciones del sector agrícola y el mismo porcentaje de crecimiento en el sector alimentario. En cuanto al sector de equipos de precisión y médico, este año, alcanzó el 27% del total exportado de bienes del país, que lo posicionan como el sector con la mayor participación en las exportaciones del país.

Este año, gracias al impulso de una estrategia de apoyo a ecosistemas de producción y segmentación de la oferta exportable, se logró, según las proyecciones del Banco Central, que se alcance la meta de \$9.250 millones en exportaciones. De este total, el 45% lo continúa representando turismo, el 34% son servicios empresariales, y el 12 % son servicios de telecomunicaciones e informática. Si sumamos los dos últimos, estos equiparan la participación del turismo en el total de exportaciones de servicios.

En cuanto a la diversificación de mercados, nuestra estrategia es consistente con el apoyo que ofrecen nuestras más de 40 sedes comerciales en sus diferentes modalidades. Estas sedes están a disposición de los exportadores para identificar oportunidades comerciales y apoyar al exportador en el ingreso a los diversos mercados, sean habituales (América del Norte, Centroamérica y Europa) o no habituales (China, Israel, Turquía, India y Japón por ejemplo). El objetivo es consolidar los mercados ya ingresados, e incrementar la presencia de productos y servicios costarricenses en los nuevos mercados de exportación.

El área de inteligencia comercial es una de las herramientas que PROCOMER pone a disposición de los empresarios costarricenses, exportadores o con potencial exportador. Nuestro robusto programa de capacitaciones, los estudios de mercado, y la asesoría general y logística

con la que cuentan los empresarios costarricenses, les permite obtener información relevante sobre el comercio internacional en general e identificar nuevas oportunidades de negocio, permitiéndoles, de esta forma, poder tomar decisiones de una manera acertada y generando un impacto positivo en el crecimiento de la empresa.

En el ámbito local, continuamos con la búsqueda de mayor competitividad y eficiencia de nuestras empresas exportadoras. PROCOMER sigue trabajando en la simplificación de trámites y digitalización de procesos que hagan más accesibles y transparentes los procesos de importación, exportación y trámites de los diferentes regímenes de exportación. La consolidación y desarrollo de la Ventanilla Única para el Comercio Exterior (VUCE 2.0) y el significativo avance en el proceso de desarrollo de la Ventanilla Única de Inversión (VUI), han sido prioridad para la institución en el 2017.

Con respecto a la promoción comercial, la Buyers Trade Misión (BTM) sigue siendo el evento más importante en la región. Esta macro rueda de negocios, desarrollada por PROCOMER, desde hace 19 años en Costa Rica, permitió, en el 2017, que más de 350 compradores de más de 50 países puedan interactuar cara a cara con aproximadamente 650 empresarios costarricenses, generando así nuevas oportunidades de negocio, y brindando a potenciales exportadores, la oportunidad de exportar por primera vez.

Este año también se llevó a cabo, en conjunto con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el evento regional llamado Outsource2Lac, el cual es, además de una rueda de negocios, un evento enfocado en las tendencias del sector de servicios, y permite generar oportunidades de exportación para este sector.

Los retos internacionales y nacionales nos exigen trabajar de manera eficiente e innovadora en cada programa y servicio que desarrolla nuestra estructura operativa y administrativa, asegurando al inversionista, al productor y al exportador, contar con nuestro apoyo en sus procesos de internacionalización.

PROCOMER ha venido trabajando en el desarrollo de instrumentos de promoción, facilitación y fortalecimiento del sector exportador. Los frutos de estos proyectos y planes están a la vista, sin embargo, es gracias al sector productivo del país, que Costa Rica sobresale como uno de los países con mayor crecimiento del sector exportador, en toda la región. Los resultados de hoy nos animan a continuar con nuestro compromiso de seguir siendo el mejor aliado para el pequeño, mediano y gran exportador en la generación de más oportunidades y en la búsqueda de nuevos mercados e inversiones que reconozcan el valor, la calidad y la esencia de los productos y servicios costarricenses.



# ESTADÍSTICAS DE COMERCIO EXTERIOR 2017

## BIENES

**+7%** VARIACIÓN  
2016-2017

**\$10.665M**

MONTO EXPORTADO

## SERVICIOS

**+4%** VARIACIÓN  
2016-2017

**\$6.697M**

ACUMULADO TOTAL SETIEMBRE

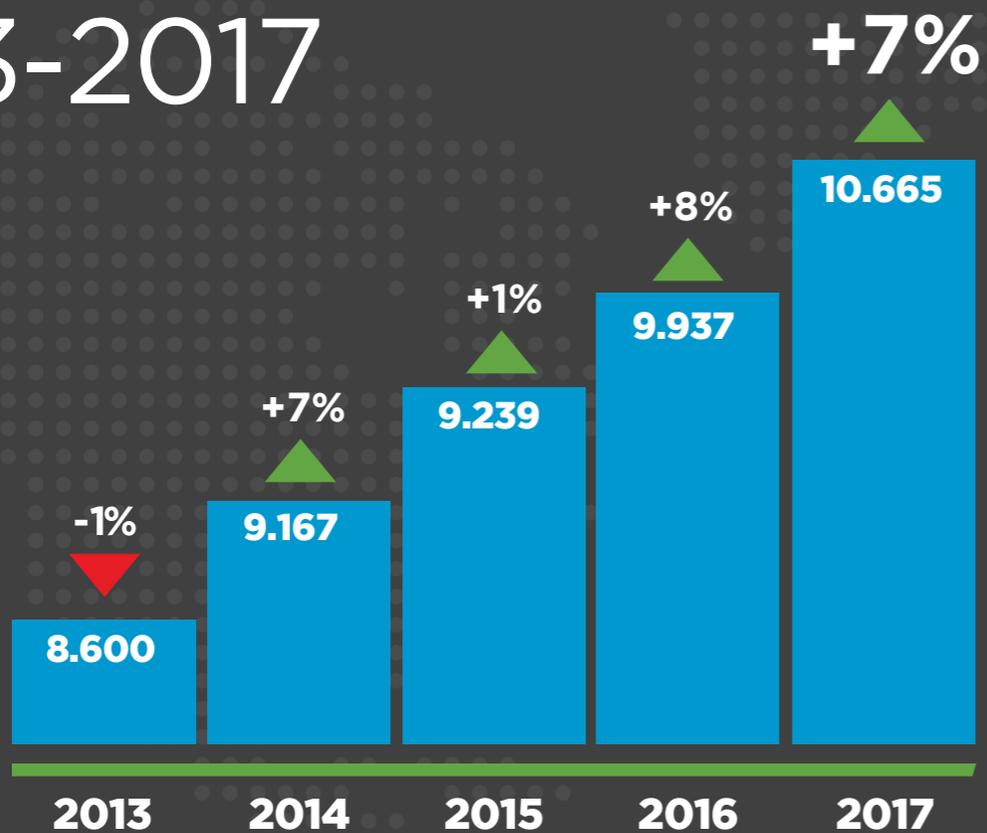
## CONTEXTO INTERNACIONAL

**-2%**  
LATINOAMÉRICA

**+5%**  
COSTA RICA

# DESEMPEÑO BIENES

## 2013-2017



FUENTE: PROCOMER, 2017.

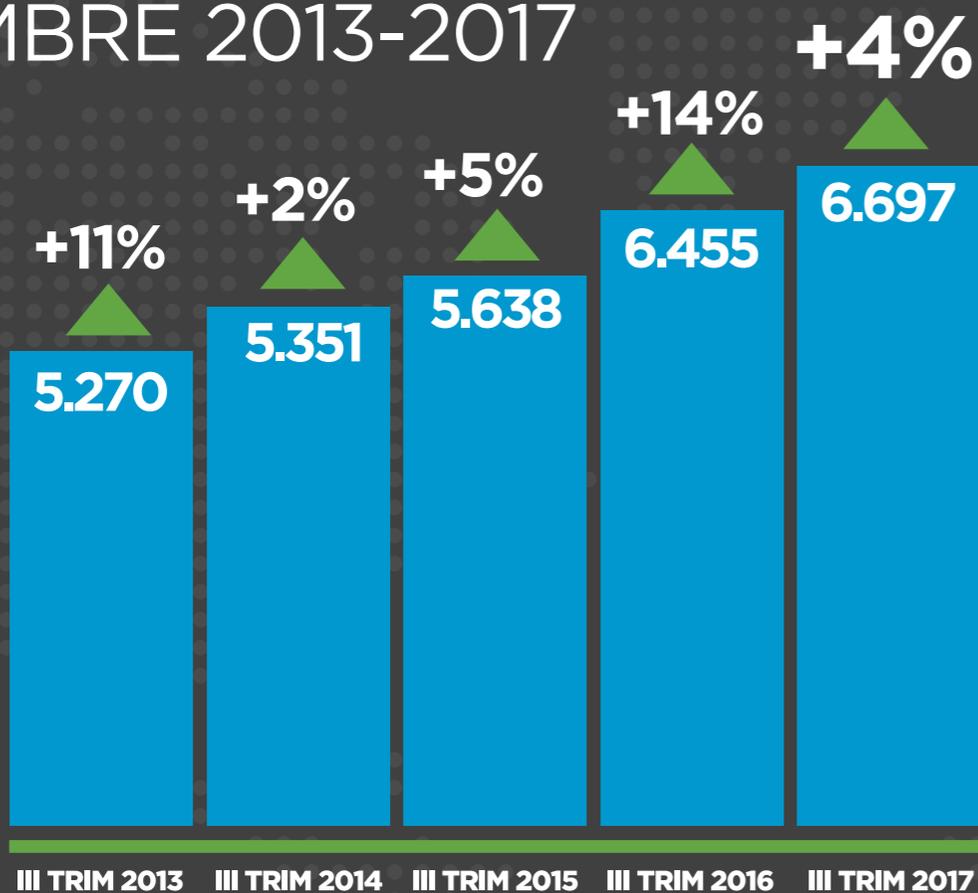
# PARTICIPACIÓN SEGÚN SECTOR



FUENTE: PROCOMER, 2017.

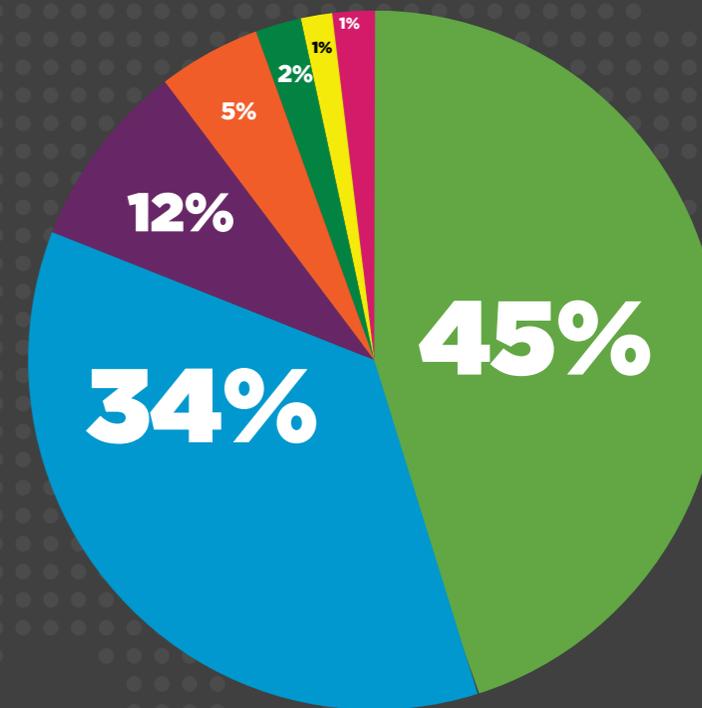
# DESEMPEÑO SERVICIOS

SETIEMBRE 2013-2017



III TRIM 2013 III TRIM 2014 III TRIM 2015 III TRIM 2016 III TRIM 2017

# PARTICIPACIÓN SEGÚN SECTOR

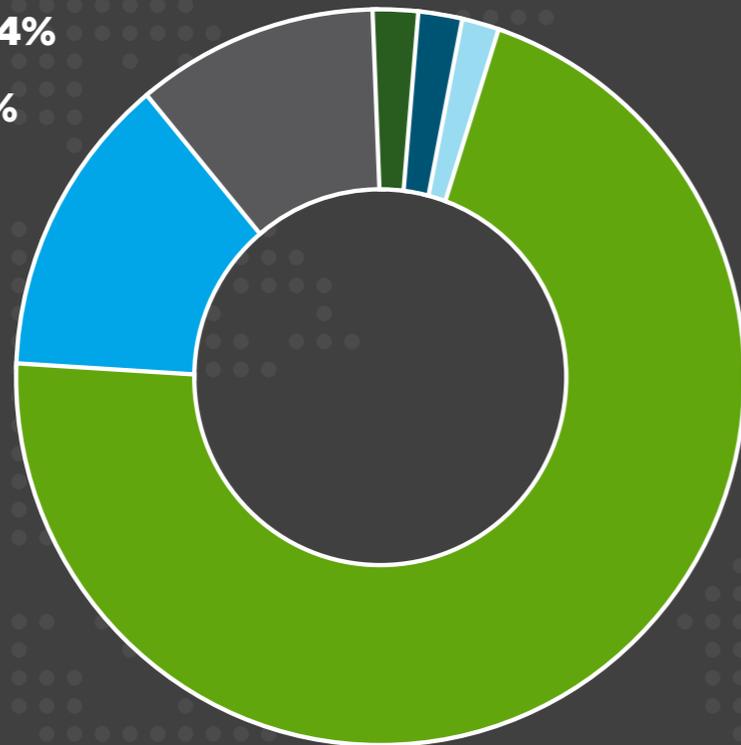


# EXPORTACIONES

## SEGÚN REGIÓN DE ORIGEN

2017

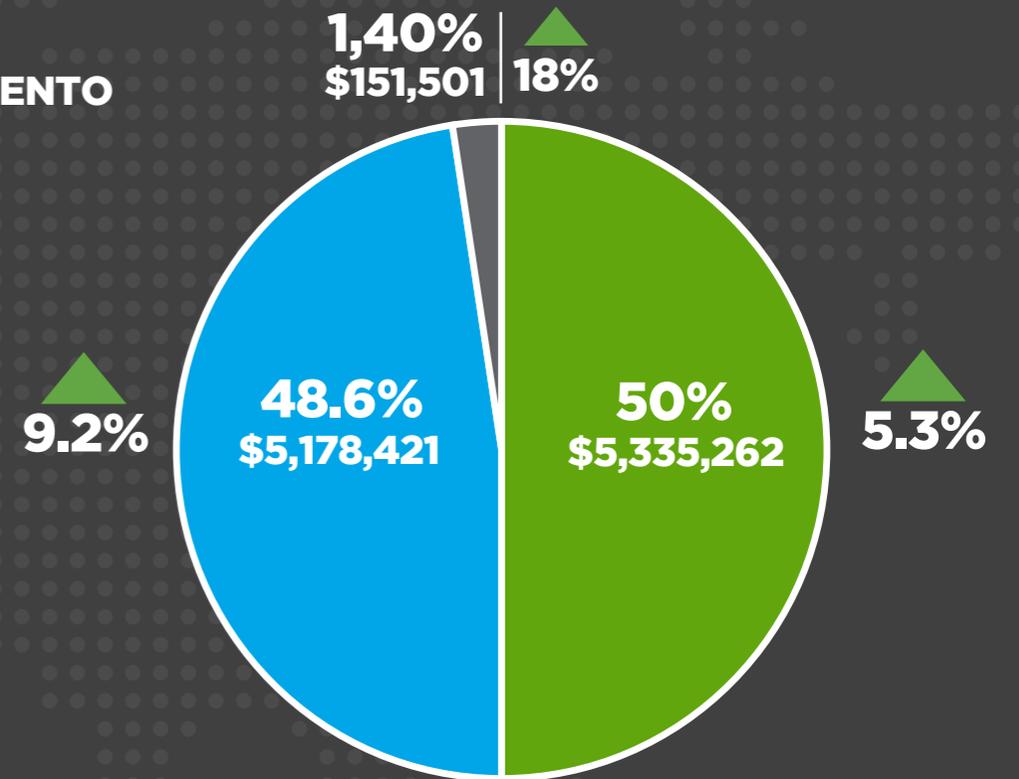
- CENTRAL 70%
- HUETAR ATLÁNTICA 14%
- HUETAR NORTE 11%
- PACÍFICO CENTRAL 2%
- CHOROTEGA 2%
- BRUNCA 1%
- OTROS 0.3%



# EXPORTACIONES

## SEGÚN RÉGIMEN

- DEFINITIVO
- ZONA FRANCA
- PERFECCIONAMIENTO ACTIVO



▲ VARIACIÓN 2016-2017



# LOS PILARES DE NUESTRA INSTITUCIÓN



## MISIÓN



**Promover y facilitar** el comercio exterior y la inversión.

## VISIÓN



**Ser la institución modelo** que impulse el desarrollo y la competitividad.

# VALORES

TRABAJO EN EQUIPO

PROACTIVIDAD

EFICIENCIA

INNOVACIÓN

ÉTICA



# ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



## JUNTA DIRECTIVA



## STAFF DE GERENCIA



# EJECUCIÓN DE NUESTRA ESTRATEGIA

2015-2018

## EJES ESTRATÉGICOS



PROMOCIÓN DEL  
COMERCIO  
EXTERIOR



COMPETITIVIDAD  
PAÍS



FORTALECIMIENTO  
INSTITUCIONAL

## INDICADORES DE IMPACTO



**\$21.1B**

Exportaciones de  
bienes y servicios



**2850**

Exportadores



**80.000**

Nuevos  
empleos



**\$8.2 B**

IED

## INDICADORES DE EFECTO



**\$722 mill**

Negocios  
guiados



**200**

Nuevos clientes



**\$50 mill**

Encadenamientos  
Productivos



**100**

Proyectos  
de inversión

# INDICADORES DE GESTIÓN



# PROMOCIÓN DEL COMERCIO EXTERIOR



## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Apoyar al exportador
- Internacionalizar más PYMES
- Fortalecer la cobertura fuera de GAMA
- Ampliar la cobertura internacional
- Identificar e impulsar sectores estratégicos
- Fortalecer banca EX/IM



**APOYO**

**AL**

**EXPORTADOR**



CIERRE DE NEGOCIOS  
**APOYADOS POR PROCOMER 2017**

**\$220.062.991**

**211** EMPRESAS  
EXPORTAN A  
NUEVOS MERCADOS





# 445 ALERTAS COMERCIALES

Se generaron y difundieron 445 alertas comerciales sobre diversos temas para dar indicios de oportunidades de negocio, surgimiento de barreras, cambio de normativas, buenas prácticas, etc. en los diferentes sectores y mercados de interés de los exportadores nacionales.

# 225 EVENTOS

Creación, coordinación y ejecución de 225 eventos, nacionales e internacionales, en los cuales se promovieron los bienes y servicios nacionales.



Misión de compradores (Buyers Trade Mission), una plataforma de consolidación de negocios con compradores internacionales. El evento se realizó en el Centro de Eventos Pedregal los días 20 y 21 de setiembre.



**720**

EXPORTADORES

**343**

COMPRADORES INTERNACIONALES DE MÁS DE 30 PAISES

**85%**

NUEVOS PARTICIPANTES

**+60000**

CITAS DE NEGOCIOS

**330**

MESAS DE NEGOCIACIÓN

**500**

EMPRESAS CAPACITADAS EN PITCH DE VENTAS

**85%**

EXPORTADORES PYMES

**125**

EMPRESAS DE REGIONES FUERA DE LA GAMA





Costa Rica fue la sede de la 6° edición del mayor foro de outsourcing y offshoring de América Latina y el Caribe: Outsource2LAC



**29**

CHARLISTAS INTERNACIONALES

**\$82M**

INTENCIONES DE NEGOCIOS

**330**

EMPRESAS PARTICIPANTES DE 32 PAÍSES

**70**

COMPRADORES

**27**

PROMOTORAS DE COMERCIO DE LATINOAMÉRICA

**+3000**

CITAS DE NEGOCIO



# 38 FERIAS INTERNACIONALES



EVENTO	MERCADO	EMPRESAS PARTICIPANTES
IPM ESSEN	ALEMANIA	6
HEALTHY PRODUCT	MÉXICO	3
FRUITLOGISTICA	ALEMANIA	14
GULFOOD	EMIRATOS ÁRABES	6
EXPOCOMER	PANAMÁ	12
CHFA	CANADÁ	4
MACFRUT	ITALIA	4
SIAL SHANGHÁI	CHINA	5
FANCY FOOD SHOW	ESTADOS UNIDOS	10
TIC	TRINIDAD Y TOBAGO	6
FRUITLOGISTICA	CHINA	6
EXPOALIMENTARIA	PERÚ	5
PROFLORA	COLOMBIA	7
ANUGA	ALEMANIA	11
FRUIT ATTRACTION	ESPAÑA	10
PMA	ESTADOS UNIDOS	8
KIDSCREEN	ESTADOS UNIDOS	9
THE GAME CONNECTION	ESTADOS UNIDOS	7

EVENTO	MERCADO	EMPRESAS PARTICIPANTES
BIOTECNOLOGÍA	ESPAÑA	4
MIDSIZE	ESTADOS UNIDOS	6
NAFSA	ESTADOS UNIDOS	10
SHRM	ESTADOS UNIDOS	3
CABANA SWIM SHOW	ESTADOS UNIDOS	12
EXPO FRANQUICIA	COSTA RICA	5
MBFW SAN JOSÉ	COSTA RICA	16
EDUCATIVA CA	CENTROAMÉRICA	14
XDS	CANADÁ	3
CAPAC-ARQUITECTURA	PANAMÁ	6
WORLD MEDICAL TOURISM GLOBAL HEALTHCARE CONGRESS	ESTADOS UNIDOS	12
CHINA EDUCATION EXPO	CHINA	8
INDIASOFT 2017	INDIA	6
MOBILE WORLD CONGRESS	ESPAÑA	3
EMERGE AMERICAS	ESTADOS UNIDOS	2



## 28 MISIONES COMERCIALES

EVENTO	MERCADO	EMPRESAS PARTICIPANTES
MISIÓN AEROESPACIAL	CANADÁ	3
MISIÓN ALIMENTOS	COLOMBIA	5
MISIÓN QUÍMICO - FARMACÉUTICO	PERÚ	5
MISIÓN AGRÍCOLA LONDON PRODUCE SHOW	INGLATERRA	3
MISIÓN ALIMENTOS ROAD SHOW CARIBE	ARUBA	2
PROYECTO CONGRESO DE CAFÉ	CHILE	4
PROYECTO CONGRESO DE CAFÉ	ESTADOS UNIDOS	4
MISIÓN INDUSTRIAL	COLOMBIA	5
MISIÓN AEROESPACIAL	ESTADOS UNIDOS	3

EVENTO	MERCADO	EMPRESAS PARTICIPANTES
MISIÓN SERVICIOS - PROGRAMA TFO	CANADÁ	8
MISIÓN HIGHWAY TO PANAMA	PANAMÁ	13
MISIÓN PARAUNIVERSITARIO	PERÚ	6
MISIÓN FRANQUICIAS	INGLATERRA	2
MISIÓN ALIMENTOS	ITALIA	5
MISIÓN ROAD SHOW SERVICIOS EDUCATIVOS	ARUBA	4
MISIÓN FRANQUICIAS	CHILE	4
MISIÓN ALIMENTOS LOS ÁNGELES	ESTADOS UNIDOS	2
MISIÓN AUDIOVISUAL	CANADÁ	3

**\$118,346.77**

NEGOCIOS EN EL 2017

**40**

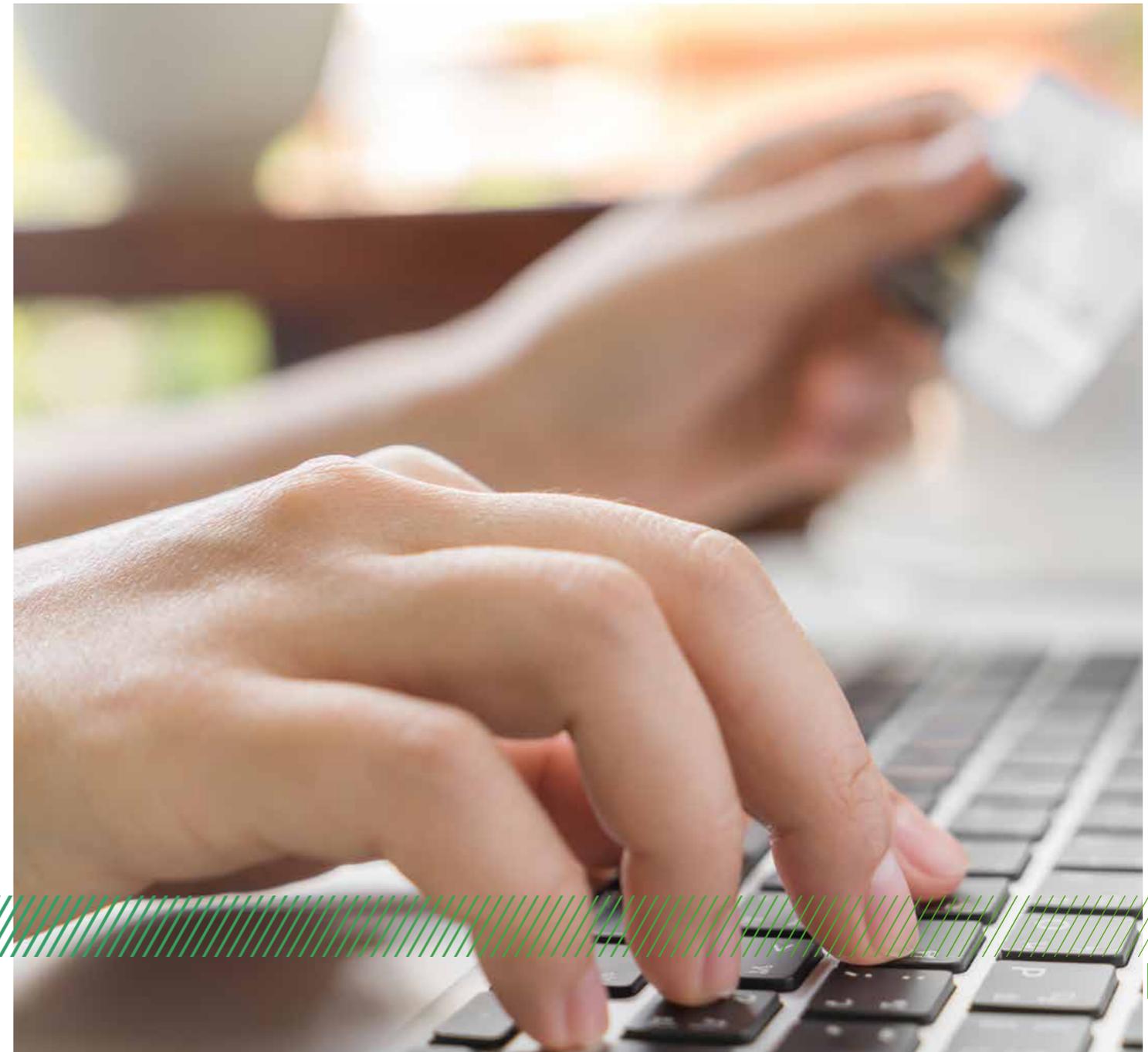
NUEVOS EXPORTADORES A TRAVÉS DE CANALES DE E-COMMERCE

**+600**

EMPRESAS CAPACITADAS EN MARKETING DIGITAL

**+90**

INSCRITAS EN CANALES DE E-COMMERCE





## ASESORÍAS EN COMERCIO EXTERIOR Y EN LOGÍSTICA

- **75 investigaciones técnicas** – asesoría privada
- **15 análisis logísticos** complemento a estudios de oportunidades
- **8000** consultas atendidas por el Centro de Asesoría de Comercio Exterior



## SISTEMA INTEGRADO DE LOGÍSTICA:

- **Aplicación tecnológica para facilitar los procesos de logística de exportación e importación:** solicitud de cotizaciones de transporte internacional y servicios logísticos complementarios; calculadora de costos logísticos según el INCOTERM necesario, acceso a borradores de documentos requeridos en trámites claves y a otros sitios de interés:
- **30.055 visitas.**
- **448 solicitudes de cotizaciones.**
- **627 oferentes de logística.**
- **Desarrollo de sil 3.0**



# 27 ESTUDIOS DE MERCADO



## SECTOR BIENES

- OPORTUNIDADES DE COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS INCIPIENTES
- OPORTUNIDADES PARA ALIMENTOS DIFERENCIADOS EN LA COSTA OESTE DE CANADÁ
- CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR PRODUCTIVO DE PLANTAS MEDICINALES PARA USO EN FARMACIA
- OPORTUNIDADES PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE AGROQUÍMICOS Y FERTILIZANTES EN REPÚBLICA DOMINICANA
- RETOS Y OPORTUNIDADES PARA LA OFERTA DE ALIMENTOS DIFERENCIADOS EN COSTA RICA
- INDUSTRIA DE DISPOSITIVOS MÉDICOS EN MÉXICO
- CONOCIMIENTO Y PERCEPCIÓN DE PRODUCTOS COSTARRICENSES EN CENTROAMÉRICA
- MERCADO MUNDIAL DE LA MADERA Y TENDENCIAS PARA PRODUCTOS DE VALOR AGREGADO
- OPORTUNIDADES PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE ALIMENTOS DIFERENCIADOS EN ISRAEL
- INDUSTRIA AEROSPAECIAL EN CANADÁ
- INDUSTRIA AEROSPAECIAL EN ESTADOS UNIDOS
- OPORTUNIDADES DE COMERCIALIZACIÓN DE CAFÉ TOSTADO EN ALEMANIA
- CARACTERÍSTICAS MACROECONÓMICAS DE EUROPA DEL ESTE Y POTENCIAL DEL MERCADO PARA PRODUCTOS DE COSTA RICA
- CARACTERIZACIÓN DE INDUSTRIA METALMECÁNICA EN COSTA RICA
- MERCADO DE PLANTAS, FLORES Y FOLLAJES EN ESTADOS UNIDOS
- MERCADO DE PLANTAS ORNAMENTALES EN TURQUÍA Y CHINA
- LA INDUSTRIA DE DISPOSITIVOS MÉDICOS EN CANADÁ
- OFERTA COSTARRICENSE Y DEMANDA INTERNACIONAL DE PRODUCTOS PESQUEROS
- OFERTA DE BIOCONTROLADORES DE ORIGEN COSTARRICENSE COMO INSUMO PARA PRODUCCIÓN AGRÍCOLA
- MAPEO DE FINLANDIA



# SECTOR SERVICIOS Y OTROS

- INCENTIVOS Y BENEFICIOS PARA LA PRODUCCIÓN FÍLMICA
- CARACTERIZACIÓN DEL MERCADO GLOBAL DE SERVICIOS EDUCATIVOS Y OPORTUNIDADES PARA LA OFERTA DE COSTA RICA
- OPORTUNIDADES PARA LA ATRACCIÓN DE TURISMO DE SALUD EN ESTADOS UNIDOS
- ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN DE LA ECONOMÍA CREATIVA EN COLOMBIA
- PERCEPCIÓN INTERNACIONAL DE LA MARCA PAÍS ESENCIAL COSTA RICA
- BALANCE COSTO-BENEFICIO DEL RÉGIMEN DE ZONA FRANCA
- MEDICIÓN DEL EMPLEO EXPORTADOR

**2.170 PERSONAS  
CAPACITADAS**

**144**

CAPACITACIONES IMPARTIDAS.

**919**

EMPRESAS CAPACITADAS POR LA UNIDAD DE FORMACIÓN AL EXPORTADOR DE PROCOMER.

**26**

PLANES DE INTERNACIONALIZACIÓN PRESENTADOS.

## PROGRAMAS DE INTERNACIONALIZACIÓN EMPRESARIAL PARA EMPRESAS DE BIENES Y SERVICIOS

- CREANDO EXPORTADORES ALIMENTOS 1ERA EDICIÓN
- CREANDO EXPORTADORES ALIMENTOS 2DA EDICIÓN
- CREANDO EXPORTADORES AGRÍCOLA 1ERA EDICIÓN
- CREANDO EXPORTADORES AGRÍCOLA 2DA EDICIÓN
- CREANDO EXPORTADORES INDUSTRIAL
- CREANDO EXPORTADORES DE SERVICIOS GATEWAY TO TRADE
- PROGRAMA MODELO DE NEGOCIOS Y PRESUPUESTACIÓN
- E-COMMERCE SET UP: CONECTANDO MI EMPRESA AL MUNDO – SEDE CENTRAL Y LIBERIA
- ESCUELA DE FERIAS: EXPOCOMER
- ESCUELA DE FERIAS FANCY FOOD SHOW
- ESCUELA DE FERIAS PMA Y FRUIT ATTRACTION - MÓDULO N°5
- TALLER EMPAQUES QUE ENAMORAN EL MUNDO – SEDE CENTRAL Y REGIONAL
- ESCUELA "COMO HACER UN BUEN PITCH DE VENTAS" - BOARDROOMS BTM



## CAPACITACIONES CORTAS EN TEMAS CLAVES DE REFORZAMIENTO DE CAPACIDADES EXPORTADORAS

LA DECISIÓN DE EXPORTAR (LADE) -SEDE CENTRAL, LIBERIA
MARKETING INTERNACIONAL BÁSICO – SEDE CENTRAL; PUNTARENAS
ESTRUCTURA DE COSTOS – SEDE CENTRAL; LIBERIA
TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN Y LOGÍSTICA: SEDE CENTRAL, CARIBE; LIBERIA
LOGÍSTICA DE EXPORTACIÓN – SEDE CENTRAL; CARIBE; CHOROTEGA; PEJIBAYE
LOGÍSTICA AVANZADA
INCOTERMS 2010
MARKETING DIGITAL – SEDE CENTRAL; CARIBE; LIBERIA; PÉREZ ZELEDÓN; SAN CARLOS
INTRODUCCIÓN AL E-COMMERCE – SEDE CENTRAL, BRUNCA, LIBERIA, SAN CARLOS
E-COMMERCE: BUENAS PRÁCTICAS DE FOTOGRAFÍA
E-COMMERCE: ESTRUCTURA DE COSTOS
ESTRUCTURA DE COSTOS AMAZON
HABILIDADES BLANDAS
INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS NEGOCIOS – LIBERIA; SAN CARLOS
CLIENTE BANCARIZADO
CHARLA SOBRE CERTIFICACIONES
PROGRAMA INCOTEX
SERVICIOS PROCOMER Y SUS BASES DE DATOS – CARIBE; PÉREZ ZELEDÓN; PUNTARENAS
PROPIEDAD INTELECTUAL
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS O DISPUTAS COMERCIALES PARA PYMES - MANUAL
CONTRATOS COMERCIALES INTERNACIONALES PARA PYMES
CÓDIGO DE BARRAS Y TRAZABILIDAD
LA VIDA EN NEUROMARKETING -SEDE CENTRAL, CARIBE, PÉREZ ZELEDÓN
ACTUALIZACIÓN SOBRE TRABAJO CON ODCE: FORO THTP

PSA PRODUCE SAFETY RULE
REGULACIONES DE FDA
OTROS EN REGIONALES
INVESTIGACIÓN DE MERCADOS - CLUSTER FLORCA
COMO ELABORAR UN PLAN ESTRATÉGICO - CHOROTEGA
FORMULACIÓN DE PROYECTOS - REGIÓN BRUNCA
POSICIONAMIENTO DE PRODUCTOS EN MERCADOS INTERNACIONALES - BRUNCA
VALOR AGREGADO - LIMÓN
GESTIÓN EMPRESARIAL - BRUNCA
RÉGIMEN DE ZONAS FRANCAS
NUEVAS REFORMAS
LA AUDITORÍA DE PROCOMER: OPORTUNIDAD PARA MANTENER LA CASA EN ORDEN
FORO DE INFORMES ANUALES
NUEVAS REFORMAS GRUPO 1
VUCE 2.0
NT 45, 80 y 265
NT 53 y NT 267
NT 265
NT 266 DIPOA
NT 270
SIVUCE 2.0
VUCE REQUISITOS FITOSANITARIOS DE IMPORTACIÓN
SERVICIOS DE LA VENTANILLA ÚNICA DE EXPORTACIÓN (VUCE)-LIBERIA



# COBERTURA INTERNACIONAL

## PRODUCTOS EXPORTADOS A NUEVOS MERCADOS

PAÍS	PRODUCTOS
<b>ECUADOR</b>	Medicamentos veterinarios.
<b>MÉXICO</b>	Polvo de aloe vera, pasta de cacao, saborizantes, aceites, aromas, super foods, pupas de mariposa, orquídeas, internet de las cosas, diseño y desarrollo de videojuegos, diseño electromecánico, desarrollo web, marketing digital, big data, productos biodegradables, asesoría en sustentabilidad, iluminación, fitofármacos, multivitamínicos, moldes para industria médica y termoformado.
<b>EL SALVADOR</b>	Productos de spa y cosméticos, muebles termoformados, bolsas de polietileno, envases, suplementos nutricionales, repelente natural, productos de cuidado personal para bebé, flor cortada y follaje, diseño de interiores, etiquetas, medicamentos naturales, productos libres de gluten, aceites corporales, snacks saludables dulces y salados, bebidas, detergentes naturales, pupas de frutas, dulce de leche y piña fresca.
<b>CHINA</b>	Piña, banano, café tostado, jugo de piña, puré de piña, chocolates, dulces, galletas y snacks.
<b>JAPÓN</b>	Banano, frutas IQF y café tostado.
<b>HOLANDA</b>	Piña, raíces y tubérculos.
<b>ALEMANIA</b>	Piña, raíces y tubérculos.
<b>PERÚ</b>	Alimentos sugar free, pre mezclas gluten free, snacks deshidratados, frijoles, cerámicos, baldosas, melanina y la posibilidad de generar alianzas educativas.
<b>COLOMBIA</b>	Animación 3D y cosméticos naturales.

PAÍS	MERCADO
<b>BOLIVIA</b>	Alianzas educativas, salsas, aderezos y colados.
<b>PARAGUAY</b>	Snacks saludables, salsas sugar free, medicamentos y vitaminas para uso humano.
<b>VENEZUELA</b>	Cosméticos naturales cremas.
<b>ESTADOS UNIDOS</b>	Té orgánico e infusiones frías, piña, mango, papaya deshidratada, especialidades de pastas, cacao en grano sutton select, champú y jabón para mascotas, jugo de caña de azúcar, juegos de sala y muebles de teca, detergentes biodegradables para uso hospitalario, píldoras y cápsulas de Omega 3, pintura en polvo para autos, café verde y café procesado, programas para manejo de inventarios de bodegas en línea, yuca, zanahoria, remolacha, repollo, calabaza, chayote, salsa, servicios legales.
<b>GUATEMALA</b>	Embutidos, panadería congelada, arroz pilado, huevo líquido, café, snacks, cuidado personal y joyería.
<b>PANAMÁ</b>	Empaques, cajas de cartón, snacks, servicios de mercadeo digital, productos de cuidado personal y etiquetas, moda femenina, accesorios femenino, cerveza artesanal y servicio de diseño e instalación Paneles Solares y snacks.
<b>HONDURAS</b>	Software, licores, cerveza artesanal, frijoles volteados, colados de frutas, productos de limpieza, jugos, productos sin gluten, maquinaria agroindustrial y empaque agroindustrial.
<b>ARUBA</b>	Tomate y tubérculos congelados.
<b>CUBA</b>	Zanahoria, repollo, cebolla, conservas, aceite y fruta deshidratada.
<b>REP. DOMINICANA</b>	Moringa, té, leche, fertilizantes, adhesivos para construcción, detergentes enzimáticos, productos de limpieza, neumáticos, cosméticos para bebés y alimentos para infantes.
<b>TRINIDAD &amp; TOBAGO</b>	Conservas, componentes eléctricos e insumos químicos para construcción.
<b>CANADÁ</b>	Piña deshidratada, snacks de frutas, miel de abeja con sabores, barras de frutas, galletas, atún, café geisha, café oro fair trade, orquídeas, flores cortadas (lirios, tropicales, plantas (hemerocalis, lirioppe), tubérculos y chayote, servicios de animación digital y producción de un realty show en CR, servicios de aumento de equipo para desarrollo de software (staffing), mangostán, desarrollo de app y desarrollo de algoritmos financieros.
<b>ESPAÑA</b>	Pastas alimenticias libres de gluten, premezclas alimenticias sin gluten, fruta tropical deshidratada, desarrollo de software, mensajes texto SMS, servicios educativos, aceite de palma y camote fresco.
<b>ITALIA</b>	Piña fresca, fruta deshidratada y melón
<b>MEDIO ORIENTE</b>	Café tostado, conservas de atún y fruta deshidratada.



# 41 SEDES ALREDEDOR DEL MUNDO



# COBERTURA FUERA DE GAMA

CHOROTEGA | HUETAR NORTE  
HUETAR CARIBE | BRUNCA  
PACÍFICO CENTRAL

## RESULTADOS DE OFICINAS REGIONALES



**\$47MILL**  
EN NUEVOS NEGOCIOS



**\$2.6MILL**  
EN ENCADENAMIENTOS  
PRODUCTIVOS



**17 NUEVOS**  
EXPORTADORES



**19 LICENCIAS**  
MARCA PAÍS ESENCIAL  
COSTA RICA



**100%**  
EJECUCIÓN MAPEO DE  
OFERTA EXPORTABLE



**30**  
AGENDAS DE  
NEGOCIOS

# IMPULSO A LA COMPETITIVIDAD PAÍS



## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Promover la Marca País
- Desarrollar Encadenamientos, Ecosistemas Productivos y Cadenas Globales de Valor
- Impulsar la Asociatividad
- Simplificar trámites y propiciar seguridad jurídica
- Incentivar la diversificación, la sostenibilidad y la innovación
- Mejorar el clima de negocios y el Régimen de Zona Franca
- Desarrollar el talento humano nacional



# ENCADENAMIENTOS PARA LA EXPORTACIÓN

EN EL 2017

SE CONCRETARON

**\$17 MILL** EN  
ENCADENAMIENTOS



**166** ENCADENAMIENTOS  
**114** SUPLIDORES LOCALES  
**70** EMPRESAS EXPORTADORAS



# EVALUACIÓN A 220 EMPRESAS NACIONALES



Medición de desempeño en capacidad productiva, gestión empresarial, innovación, calidad y medioambiente. Aceleramiento de los encadenamientos productivos, proyectos de desarrollo y procesos de internacionalización directa.

## 10 EVENTOS DE PROMOCIÓN DE ENCADENAMIENTOS

EVENTO	REGIÓN
EXPOPYME	CENTRAL
CACAO TRADE	HUETAR CARIBE
RUEDA DE NEGOCIOS TURRIALBA	HUETAR CARIBE
ENCUENTRO CARTAGO	CENTRAL
BN ENLACES-RUEDA DE NEGOCIOS	CENTRAL
CONGRESO AGROEXPORTADOR-RUEDA DE NEGOCIOS	HUETAR NORTE
CONGRESO INNOVADOR-RUEDA DE NEGOCIOS	BRUNCA
ENCUENTRO EMPRESARIAL-RUEDA DE NEGOCIOS	HUETAR CARIBE
BTM-RUEDA DE NEGOCIOS	CENTRAL
VIVE LA MADERA	CENTRAL



## 44 PROYECTOS DE DESARROLLO CON SUPLIDORES

DE LOS CUALES 7 SON DE FUERA DE GAMA

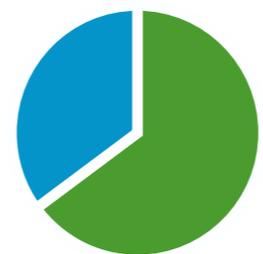
- Proyecto CERTEX: Certificaciones para la exportación
- Desarrollo de Suplidores de Dispositivos Médicos con Allergan
- Desarrollo de empaques empresas PYME
- Asesoría logística a empresa Lazo
- Taller de innovación Moog

*esencial*<sup>®</sup>  
COSTA  
RICA

MARCA  
PAÍS

**87** NUEVAS EMPRESAS  
LICENCIADAS

**247** EN TOTAL  
AL 2017



**35%**

Del total de las  
empresas licenciadas  
son grandes.

**65%**

Del total de  
las empresas  
licenciadas son  
pymes.

**43%**

Del total de las  
empresas licenciadas  
son de servicios.



**57%**

Del total de las empresas  
licenciadas son de  
bienes.

# LA MARCA PAÍS DE MAYOR CRECIMIENTO EN AMÉRICA



**LA MARCA SE POSICIONA EN MERCADOS ESTRATÉGICOS**

España Francia  
Alemania e  
Inglaterra.



**SUBE 12 LUGARES EN RANKING DE TURISMO Y CINCO EN COMERCIO**

Inversión y exportaciones, ingreso al top 10 de marca país en América.



**\$2,33 MILLONES EN PUBLICITY**

\$1,75 millones en publicity internacional  
\$0,58 millones en publicity nacional.



*esencial*<sup>®</sup>  
**COSTA RICA**

# B2B FORUM 2017

## B2B FÓRUM, III FORO DE MARCA PAÍS: MEGATENDENCIAS DEL COMERCIO INTERNACIONAL

### Expositores

Dan Monagam, Cofundador WSI  
Juan José Altmann, Senior Brand Manager de Cerveza Imperial  
Rogelio Umaña, facilitador y fundador de Astrolabe  
Gisela Sánchez, Directora de Relaciones Corporativas, FIFCO

**+500 PARTICIPANTES**

# 32 ACTIVACIONES DE MARCA PAÍS

## PRINCIPALES ACTIVACIONES NACIONALES

EN CONJUNTO CON CÁMARAS EMPRESARIALES Y ORGANIZACIONES AMIGAS DE LA MARCA PAÍS

EXPOCACIA  
EXPOPYME, MEIC  
DÍA DEL EXPORTADOR, CADEXCO  
EXPO INNOVACIÓN, CICR  
SAN JOSÉ MULTICULTURAL, UNESCO  
FESTIVAL INTERNACIONAL DE CINE  
GENIOS DE LA DISRUPCIÓN, FORBES

EN CONJUNTO CON EMPRESAS LICENCIADAS:

KÖLBI  
GRUPO VARGAS  
COLEGIO FEDERADO DE INGENIEROS Y ARQUITECTOS  
INS  
CLARO  
FUNDACIÓN OMAR DENGO  
TEATRO NACIONAL

5 ENCUENTROS EMPRESARIALES EN LAS REGIONES:

CARIBE  
HUETAR NORTE  
CHOROTEGA  
BRUNCA  
PACÍFICO CENTRAL

## PRINCIPALES ACTIVACIONES INTERNACIONALES

EN CONJUNTO CON CÁMARAS EMPRESARIALES Y ORGANIZACIONES AMIGAS DE LA MARCA PAÍS

ACTIVIDAD	LUGAR
GIRAS PRESIDENCIALES	DUBÁI, ESPAÑA Y HOLANDA
CAMPAÑA INTERNACIONAL EN CONJUNTO CON BBC Y CINDE	VARIOS
FERIA DE ALIMENTOS ANUGA	ALEMANIA
FERIA DE SERVICIOS ADTECH	ESTADOS UNIDOS
FERIA DE ALIMENTOS FANCY FOOD SHOW	ESTADOS UNIDOS
EXPOASTANA	KAZAJISTÁN
BTM 2017	COSTA RICA
FORO LATINOAMERICANO DE MARCAS PAÍS	PANAMÁ
CONCURSO GASTRONÓMICO EUROBANAN	ESPAÑA




*essential*®  
**COSTA RICA**





# RÉGIMEN DE ZONAS FRANCAS

GESTIÓN A TIEMPO DE 1997 TRÁMITES PARA LAS EMPRESAS BENEFICIARIAS DE RÉGIMENES ESPECIALES.

50 Trámites de solicitudes de ingreso al régimen de zona franca y al amparo del artículo 20 bis de la ley 7210 y sus reformas, divididos de la siguiente manera:



**37 NUEVAS EMPRESAS COMPROMETIDAS**



**13 EMPRESAS EN 20BIS**



**ASESORÍAS ESPECIALIZADAS AL TOP 20 DE EMPRESAS DE ZONA FRANCA**



**576 FUNCIONARIOS DE ZONAS FRANCAS**

A realizar una inversión total de **¢40.775.002,38** Y generar **2087** empleos nuevos.

Comprometidas a: mantener una inversión nueva adicional total de **¢101.853.700,00** Y mantener 10.642 Empleos.

Cuyo aporte mensual fue mayor a **0.15 Millones de dólares.**

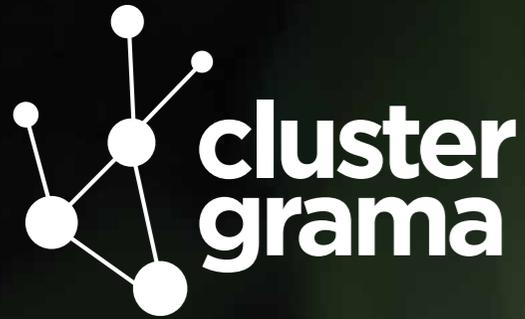
Fueron capacitados en temas relacionados con informes anuales de operaciones, auditoría de procomer, reformas al reglamento de zona franca y su implicación en los beneficios y obligaciones.



SE GESTIONÓ LA REVISIÓN DE LOS SIGUIENTES INFORMES:

RÉGIMEN	TOTAL REVISIONES EFECTUADAS *	INFORMES DEVUELTOS AJUSTES	INFORMES APROBADOS	RECOMENDACIÓN PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	INFORMES PENDIENTES (PERIODO ANTERIOR Y ACTUAL)
ZF	753	439	303	11	11
PA	74	52	47	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>827</b>	<b>491</b>	<b>350</b>	<b>11</b>	<b>11</b>

360 ASESORÍAS PERSONALIZADAS A EMPRESAS BENEFICIARIAS DE RÉGIMENES ESPECIALES.



# IMPULSO A LA ASOCIATIVIDAD

12 CONSORCIOS APOYADOS POR PROCOMER

## SERVICIOS



## BIENES





# MEJORA DEL CLIMA DE NEGOCIOS

## EJECUCIÓN DE PLAN DE MEJORA REGULATORIA 2017

96% de ejecución del plan durante el 2017,

## VENTANILLA ÚNICA DE INVERSIÓN (VUI)

Plataforma integrada y centralizada que simplifica los procesos y trámites requeridos por una empresa para invertir en el país. Es un proyecto declarado de interés público mediante el Decreto 40035-MP-COMEX.

### INSTITUCIONES PÚBLICAS QUE INTEGRAN EL PROYECTO:

1. PROCOMER	10. DIRECCIÓN DE AGUAS
2. COMEX	11. DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS
3. MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA	12. SENASA
4. MINISTERIO DE SALUD	13. DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTACIÓN
5. CCSS	14. DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS
6. DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN Y EXTRANJERÍA	15. MUNICIPALIDADES: HEREDIA, SIQUIRRES, SAN CARLOS, OROTINA, PARAÍSO, GRECIA, SAN JOSÉ, LIMÓN, LIBERIA, PÉREZ ZELEDÓN, NARANJO, SANTA ANA, CARTAGO, ALAJUELA
7. MINISTERIO DE SEGURIDAD PÚBLICA	
8. SETENA	
9. SENARA	

### ACTORES DEL SECTOR PRIVADO QUE HAN PARTICIPADO EN EL PROYECTO:

1. CINDE.	6. Cámara de Comercio de Costa Rica.
2. AZOFRAS.	7. Cámara Nacional de Agricultura y Agroindustria.
3. UCCAEP.	8. Cámara Costarricense Norteamericana de Comercio AMCHAM.
4. CADEXCO.	9. Consejo de Promoción de la Competitividad.
5. Cámara de Industrias de Costa Rica.	

# HITOS DE VUI



## HITOS 2017

Respaldo del Consejo de Gobierno. Reglamento organizativo de la VUI, presentado en la sesión de Consejo de Gobierno Ampliado del 20 de diciembre de 2016.

Declaratoria de Interés Público, firmada el 30 de noviembre de 2016.

Alianza estratégica VUI – BID, en torno a la creación de un Hub de comercio e inversión de Centroamérica.

Participación de 14 instituciones públicas y 14 municipalidades.

Generación de 134 iniciativas de mejora.

Se alcanzaron 140 funcionarios capacitados en herramientas de mejora continua: BPM, LEAN Toolbox for Services y Six Sigma Yellow Belt.



# VUCE 2.0

VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR

## VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR

**1.688**

REGISTROS DE EXPORTACIÓN

**339.968**

NOTAS TÉCNICAS TRAMITADAS:  
34% TRAMITADAS A TRAVÉS DE  
VUCE 2.0.

**3769**

CERTIFICADOS LIBRE VENTA

**61684**

CERTIFICADOS DE ORIGEN DE  
LOS ACUERDOS COMERCIALES:  
QUE EXIGEN LA CERTIFICACIÓN  
CONTROLADA.

**17.564**

DUAS DE EXPORTACIÓN: 38%  
REALIZADOS DIRECTAMENTE  
(SIN INTERMEDIARIOS) POR LAS  
EMPRESAS EXPORTADORAS  
GRACIAS A LA CAPACITACIÓN  
DE PROCOMER

**485**

VERIFICACIONES DE ORIGEN

**+2800**

EMPRESARIOS CAPACITADOS

**47%**

DE LOS TRÁMITES CON  
APROBACIÓN AUTOMÁTICA

# 8 PROYECTOS DE SIMPLIFICACIÓN NORMATIVA INTERNA Y EXTERNA

## 1. REFORMA AL REGLAMENTO A LA LEY DEL RÉGIMEN DE ZONAS FRANCAS, PUBLICADA EN EL ALCANCE N° 17 / LA GACETA N° 18 DEL 25 DE ENERO DEL 2017.

Objetivos:

- Mejorar la competitividad país y eficiencia del sector exportador ZF.
- Simplificación de procesos y eliminación de requisitos innecesarios.
- Implementación de trámites electrónicos.
- Establecimiento de reglas claras.
- Fomentar la atracción y consolidación de nuevos sectores (investigación y desarrollo, industria médica, aeroespacial y aeronáutica, industria farmacéutica y biotecnología, energías renovables).

La reforma se concretó en 5 grandes temas, 12 subtemas y 25 artículos reformados.

## 2. REFORMA AL CAPÍTULO XXIII, EMPRESAS DE SERVICIOS LOGÍSTICOS, REGLAMENTO A LA LEY DEL RÉGIMEN DE ZONAS FRANCAS

## 3. REFORMA AL REGLAMENTO PARA EJECUCIÓN DEL CONVENIO COMEX-PROCOMER

Facilitar el proceso de contratación e inducción de los nuevos funcionarios bajo el Convenio COMEX-PROCOMER, mediante la modificación de los artículos 78, 83, 84 y 85.

## 4. REGLAMENTO DE TELETRABAJO, SE ACTUALIZA LA NORMATIVA PARA QUE FACILITE Y SE REGULE DE MANERA MÁS EFICIENTE

## 5. NUEVO ANEXO I PROTOCOLO DE EVALUACIÓN PARA USO CORPORATIVO MARCA PAÍS

Se realiza una revisión de mejora al protocolo de evaluación para el uso corporativo de la marca país esencial COSTA RICA, según las buenas prácticas de normalización, con el fin de dotarlo de mayor precisión para la evaluación.

## 6. REGLAMENTO DE DISPONIBILIDAD DE FUNCIONARIOS

7. MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PRESUPUESTACIÓN PARA QUE AL FINAL DEL PERIODO SE PUEDA FACILITAR EL LOGRO DE UNA MEJOR EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA Y QUE LA CANTIDAD DE MOVIMIENTOS INTERNOS NO SEA UNA LIMITANTE PARA ESTE OBJETIVO.

8. REGLAMENTO DE ARRENDAMIENTO DE VEHÍCULOS PARA FUNCIONARIOS DE PROCOMER. SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO PARA EL ARRENDAMIENTO DE VEHÍCULOS CON PAGO DE KILOMETRAJE A LOS FUNCIONARIOS DE PROCOMER VIGENTE, LO ANTERIOR, DENTRO DEL ESPÍRITU PREVISTO EN EL ARTÍCULO 15 DE LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO, LEY N° 8292.



*esencial*  
**COSTA  
RICA**

# FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Divulgación Estratégica
- Fomentar la innovación
- Mejorar la eficiencia operativa
- Ofrecer servicios integrados
- Potenciar alianzas y convenios interinstitucionales (Cámaras, academia, banca, OTP's, entidades públicas)
- Desarrollar y retener el talento

# ALIANZAS ESTRATÉGICAS



**\$3.56 MILL**

FONDOS NO REEMBOLSABLES EN PROYECTOS DE EXPORTACIÓN

**500 PYMES BENEFICIADAS**



**10 PROYECTOS EJECUTADOS**

Oferta Exportable Verde

Innovación Abierta

Plan Estratégico del Clúster Biotecnología

Instrumentos financieros para la innovación

Programa de Gerentes

CERTEX

Metodología de Clústers

Ciclo de formación en esquemas de certificación para el sector alimentos (Cacia)

Promoción de la certificación OEA-PROFAC (Ministerio de Hacienda)

PYME EXPORTA (DHL)



**100%**

EJECUCIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN DE ALIANZAS ESTRATÉGICAS

DHL  
CRUSA  
PROFAC  
NSF  
INAMU  
BAC SAN JOSÉ  
SBD  
BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO  
CAMTIC  
CADEXCO  
CÁMARA DE INDUSTRIAS  
CACIA  
CNAA  
CÁMARA DE COMERCIO  
CRECEX

# MEJORA DE LA EFICIENCIA OPERATIVA

**0.89 NPS INSTITUCIONAL 2017**

En 2017 el nivel de satisfacción de los clientes de PROCOMER creció en un 1 punto porcentual con respecto al 2016, mostrándose un incremento en la cantidad de clientes promotores de los servicios institucionales (según la definición de la metodología Net Promoter Score, un cliente promotor es aquel que califica 9-10 - en una escala de 1 a 10 - la evaluación de servicio).

**ISO 9001  
2008 | 2015**

PROCOMER mantiene su certificado ISO 9001 2008 e inició el proceso de transición a la versión ISO 9001 2015. Por tercer año consecutivo



PROCOMER continúa con la certificación C-Neutral de sus emisiones

**95.1%**

Ejecución presupuestaria



# BANCA EXIM

seedstarscostarica\*  
by PROCOMER

5

EVENTOS FUERA DE GAMA

145

PARTICIPANTES

15

CLASIFICADOS A LA FINAL NACIONAL

3

GANADORES EN LAS CATEGORÍAS EMPRENDIMIENTO PYME INNOVADORA SOSTENIBILIDAD

## OTROS EVENTOS DE INNOVACIÓN

Get in the Ring | Yo Emprendedor | Pits de Auge | Impact HUB | Imaginexyz



**\$4.265.000**

# FOMENTO A LA INNOVACIÓN

En 2017 PROCOMER activó la ejecución de seis proyectos estratégicos institucionales en el marco de PMO PROCOMER:



Proyecto para impulsar la inserción de empresas lideradas por mujeres en los mercados internacionales.



Proyecto que busca estabilizar y promocionar una plataforma informática tipo "market place" para facilitar el contacto entre exportadores y suplidores nacionales con eventuales compradores internacionales.



Mentoría PROCOMER: proyecto piloto para enlazar grandes empresas exportadoras y PYMEs, en un enfoque de "mentoría empresarial" que acelere el proceso de internacionalización de las PYMES.



Proyecto piloto para incentivar la relación PROCOMER- Universidad-Empresa para el desarrollo de proyectos y trabajos de graduación alineados a las necesidades de las empresas exportadoras.

**BIG  
DATA**

Proyecto para maximizar el uso de la información de comercio exterior para uso interno y externo de PROCOMER.

**ZF PARA  
PYMES**

Proyecto para analizar la factibilidad de involucrar a PYMES en la administración del régimen de zona franca.





# ESTRUCTURA INSTITUCIONAL

## CLIMA ORGANIZACIONAL:

**90% EN 2017**  
**195 PLAZAS**



RANGO DE EDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	% DE LA POBLACIÓN EN RANGO DE EDADES
20 A 29 AÑOS	22	28	50	<b>62%</b>
30 A 39 AÑOS	28	43	71	
40 A 49 AÑOS	22	19	41	<b>38%</b>
MAYOR A 50 AÑOS	23	10	33	
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>95</b>	<b>100</b>	<b>195</b>	

EDAD PROMEDIO: 37 AÑOS.

# DIVULGACIÓN ESTRATÉGICA

PUBLICITY DE PROCOMER:

# \$4.361.130

Posicionamiento en redes sociales: publicaciones constantes de información de interés para el exportador en las distintas redes sociales, lo cual dio como resultado un incremento de seguidores y más conocimiento de los servicios de la Promotora.



24.707 seguidores.



5.187 seguidores.



667,826 reproducciones.



1.702 seguidores



4.285 seguidores.

Producción de **173 videos** acerca de servicios de PROCOMER, casos de éxito y distintas actividades de apoyo al exportador, estos videos obtuvieron en 2017 **más 667,826 reproducciones** entre Facebook y YouTube.



