

DIRECCION	PILAR RELACIONADO	OBJETIVO ESTRATEGICO RELACIONADO	ACTIVIDAD	INDICADOR ASOCIADO	TIPO DE INDICADOR	META ANUAL	PESO	IC	IIC	IIIC
Dirección de Mercadeo y Comunicación	Fortalecimiento Institucional	Ofrecer Servicios Integrados	Prensa	# de Comunicados	Operación	80	10%	20	30	30
Dirección de Mercadeo y Comunicación	Fortalecimiento Institucional	Ofrecer Servicios Integrados	Prensa	Publicity	Operación	4,500,000.00 \$	5%			4,500,000
Dirección de Mercadeo y Comunicación	Fortalecimiento Institucional	Ofrecer Servicios Integrados	Prensa	# de artículos y cobertura AAA	Operación	10	5%	3	4	3
Dirección de Mercadeo y Comunicación	Fortalecimiento Institucional	Ofrecer Servicios Integrados	Prensa	Ejecución del 100% de las actividades incluidas en los Planes de Comunicación (Rural 2017 - Internacional 2017)	Operación		100%	30%	0%	50%
Dirección de Mercadeo y Comunicación	Fortalecimiento Institucional	Fomentar la innovación	Prensa	Lanzamiento de dos productos editoriales	Operación	2	8%			2
Dirección de Mercadeo y Comunicación	Fortalecimiento Institucional	Fomentar la innovación	Audiovisual	# seguidores nuevos en Redes Sociales (Alcanzar 30,000)	Operación	30,000	8%	24,000	3,000	3,000
Dirección de Mercadeo y Comunicación	Fortalecimiento Institucional	Fomentar la innovación	Producción Audiovisual	# videos elaborados	Operación	80	6%	20	30	30
Dirección de Mercadeo y Comunicación	Fortalecimiento Institucional	Fomentar la innovación	Producción Audiovisual	# Reproducciones de videos	Operación	100,000	2%			100,000
Dirección de Mercadeo y Comunicación	Fortalecimiento Institucional	Fomentar la innovación	Producción Audiovisual	# Reacciones en Redes Sociales	Operación	10,000	2%			10,000
Dirección de Mercadeo y Comunicación	Fortalecimiento Institucional	Fomentar la innovación	Producción Web	# Nuevas Producciones Web (subsites y secciones)	Operación	6	5%	0	3	3
Dirección de Mercadeo y Comunicación	Fortalecimiento Institucional	Mejorar la eficiencia operativa	Producción Web	# Visitas a la web	Operación	300,000	4%	50,000	125,000	125,000
Dirección de Mercadeo y Comunicación	Fortalecimiento Institucional	Fomentar la innovación	Mercadeo y Eventos	Ejecución del 100% de la Campaña de Mercadeo 2017	Impacto		100%	8%		100%
Dirección de Mercadeo y Comunicación	Fortalecimiento Institucional	Mejorar la eficiencia operativa	Mercadeo y Eventos	Cantidad de Eventos	Operación	130	2%	40	60	30
Dirección de Mercadeo y Comunicación	Fortalecimiento Institucional	Mejorar la eficiencia operativa	Diseño Gráfico	Cantidad de Producciones Gráficas (Piezas)	Desempeño	390	2%	130	130	130
Dirección de Mercadeo y Comunicación	Fortalecimiento Institucional	Mejorar la eficiencia operativa	NPS	Índice de NPS externo, interno y prensa (promediado)	Desempeño	0.70	5%			0.70
Dirección de Administración y Finanzas	Fortalecimiento Institucional	Mejorar la eficiencia operativa	Automatización de procesos	Implementación del sistema de presupuestación	Operación	100%	10%		100%	100%
Dirección de Administración y Finanzas	Fortalecimiento Institucional	Mejorar la eficiencia operativa	Normativa Interna	Revisión de 2 Reglamentos operativos (con el fin de buscar facilitar y agilizar la tramitología: Caja Chica/Pago de kilometraje).	Operación	2	5%	1	1	
Dirección de Administración y Finanzas	Fortalecimiento Institucional	Mejorar la eficiencia operativa	Auditoría Externa	Obtener opinión limpia en la auditoría externa de los Informes Financieros (PROCOMER - Fideicomiso - CINDE - COMEX PROCOMER).	Desempeño	100%	25%	100%		
Dirección de Administración y Finanzas	Fortalecimiento Institucional	Mejorar la eficiencia operativa	Contratación	# Contrataciones cíclicas (equipo de cómputo, suministros, hoteles, eventos).	Operación	4	10%	1	2	1
Dirección de Administración y Finanzas	Fortalecimiento Institucional	Mejorar la eficiencia operativa	Proveeduría	Implementación de Proveeduría digital (digitalizar proceso de contratación no concursal)	Operación	100%	10%			100%
Dirección de Administración y Finanzas	Fortalecimiento Institucional	Mejorar la eficiencia operativa	Proveeduría	Establecimiento del programa de compras y ejecución de controles mensuales	Operación	100%	10%	33%	33%	34%
Dirección de Administración y Finanzas	Competitividad país	Desarrollar talento humano nacional	Capacitación	# sesiones de capacitación en temas financieros (2 sesiones de capacitación, dos veces al año, a Promotores y asesores sobre temas contables y financieros, con el fin de que logren conocer el lenguaje con que las empresas y lograr una mejor asesoría).	Operación	4	15%	2		2
Dirección de Asesoría Legal	Competitividad país	Mejorar clima de negocios y ZF	Criterios Legales	Cantidad de trámites/consultas	Operación	800	20%	256	267	267
Dirección de Asesoría Legal	Competitividad país	Simplificar trámites y propiciar seguridad jurídica	Normativa Externa	Cantidad de proyectos que faciliten la implementación de normativa externa: (1- Compendio, 2- Apoyar en Formulario ZF, 3-Formulario PA, 4-Digesto web.)	Operación	4	8%			4
Dirección de Asesoría Legal	Fortalecimiento Institucional	Mejorar la eficiencia operativa	Normativa Interna	Cumplimiento de los proyectos de normativa interna, según los requerimientos de la parte interesada (mínimo 5)	Operación	5	8%			5
Dirección de Asesoría Legal	Fortalecimiento Institucional	Fomentar la innovación	Cero Grasa	Mapeo y Reingeniería de los procesos de la Dirección Legal	Operación	100%	8%			100%
Dirección de Asesoría Legal	Fortalecimiento Institucional	Mejorar la eficiencia operativa	Procedimientos nuevos	Desarrollo de nuevos procedimientos (1- Junta Directiva, 2- Contratación Administrativa con participación de DAL)	Desempeño	2	10%			2
Dirección de Asesoría Legal	Competitividad país	Simplificar trámites y propiciar seguridad jurídica	VUI (Atención al inversionista)	Mapeo, reingeniería de trámites interinstitucionales y requerimientos software	Operación	100%	20%			100%
Dirección de Asesoría Legal	Promoción del comercio exterior	Fortalecer cobertura fuera de GAMA	Talleres Fuera de Gama	Cantidad de talleres sobre oportunidades de inversión.	Operación	3	7%		1	2
Dirección de Asesoría Legal	Fortalecimiento Institucional	Mejorar la eficiencia operativa	Nuevo sistema de trámites	Implementación de un nuevo sistema de trámites para DAL	Operación	100%	7%			100%
Dirección de Asesoría Legal	Competitividad país	Desarrollar talento humano nacional	Capacitaciones	Cantidad de capacitaciones (1-Propiedad intelectual; 2-Reglamentos ZF, 3- Reglamento PA, 4-VUI; 5-Arbitraje y Contrataciones Internacionales, 6- E-Commerce, 7- Otra por definir), con un NPS de 0.80	Operación	7	12%			7
Dirección de Exportaciones	Promoción del comercio exterior	Apoyar la exportador	Gestión de negocios	Monto de generación de negocios apoyados por PROCOMER	Impacto	184,000,000.00 \$	25%	30,000,000.00 \$	80,000,000.00 \$	74,000,000.00 \$
Dirección de Exportaciones	Competitividad país	Apoyar la exportador	Nuevas empresas exportando al mercado	Cantidad de nuevas empresas en el mercado.	Impacto	106	5%			
Dirección de Exportaciones	Competitividad país	Incentivar oferta exportable diversa, sostenible e innovadora	Nuevos productos y servicios en los mercados internacionales	Nuevos productos y servicios en el mercado	Impacto	134	5%	20	55	55
Dirección de Exportaciones	Promoción del comercio exterior	Apoyar la exportador	Impulsar la traida de potenciales compradores a la BIM	Cantidad de empresas importadoras en BIM	Operación	300	5%	0	0	300
Dirección de Exportaciones	Promoción del comercio exterior	Apoyar la exportador	Impulsar la incorporación de al menos 600 exportadores nacionales en la BIM	Cantidad de empresas exportadoras en BIM	Operación	600	5%	0	0	600
Dirección de Exportaciones	Competitividad país	Promover la Marca País	Promoción de licenciamiento MP	Cantidad de nuevas empresas licenciadadas	Impacto	30	5%	0	10	20
Dirección de Exportaciones	Competitividad país	Desarrollar talento humano nacional	Casos de éxito Procomer	Número de casos de éxitos Procomer	Operación	100	5%	10	30	60
Dirección de Exportaciones	Competitividad país	Incentivar oferta exportable diversa, sostenible e innovadora	Gestión de negocios en canal e-commerce	Monto de negocios de nuevos exportadores en canal e-commerce	Impacto	50,000.00 \$	5%	55,000	\$30,000	\$15,000
Dirección de Exportaciones	Competitividad país	Impulsar la asociatividad	Consolidación y desarrollo de agrupaciones sectoriales	Desarrollo de planes de trabajo y hojas de ruta en al menos un 80% en cada uno de los cluster actuales (12)	Operación	80%	10%	20%	50%	100%
Dirección de Exportaciones	Promoción del comercio exterior	Internacionalizar más PYMEs	Fortalecimiento del Centro de Distribución	Generación en ventas de \$150,000 producto del CTC	Impacto	150,000.00 \$	5%	\$0	\$0	\$150,000
Dirección de Exportaciones	Promoción del comercio exterior	Internacionalizar más PYMEs	Fortalecimiento del Centro de Distribución	Número de empresas que conforman el CTC (alcanzar las 20 empresas)	Impacto	20	5%	7	7	6
Dirección de Exportaciones	Competitividad país	Desarrollar encadenamientos y CGV	Gestión de negocios de encadenamientos	Monto de negocios encadenados	Impacto	750,000.00 \$	5%	\$100,000	\$300,000	\$350,000

DIRECCION	PILAR RELACIONADO	OBJETIVO ESTRATÉGICO RELACIONADO	ACTIVIDAD	INDICADOR ASOCIADO	TIPO DE INDICADOR	META ANUAL	PESO	IC	IIC	IIIC
Dirección de Exportaciones	Promoción del comercio exterior	Apoyar la exportador	Generación de negocios en sector servicios	Monto de negocios en sector servicios (base histórica + 20%)(3.750.000 + 20%= 4.500.000)	Impacto	4.500.000,00 \$	15%	\$420.000,00	\$2.100.000,00	\$1.980.000,00
Dirección de Encadenamientos para la Exp.	Competitividad país	Desarrollar encadenamientos y CGV	Promover encadenamientos	Monto de Encadenamientos	Desempeño	13.000.000,00 \$	25%	4.500.000	6.000.000	3.500.000
Dirección de Encadenamientos para la Exp.	Competitividad país	Desarrollar encadenamientos y CGV	Promover encadenamientos	Cantidad de eventos de promoción de encadenamientos	Operación	10	15%	3	4	3
Dirección de Encadenamientos para la Exp.	Competitividad país	Desarrollar encadenamientos y CGV	Mejorar las capacidades de proveedores locales	Cantidad de diagnósticos aplicados a proveedores locales	Operación	220	10%	70	80	70
Dirección de Encadenamientos para la Exp.	Competitividad país	Desarrollar encadenamientos y CGV	Mejorar las capacidades de proveedores locales	Cantidad de proyectos de desarrollo en proveedores o exportadores PYME	Desempeño	36	15%	10	16	10
Dirección de Encadenamientos para la Exp.	Competitividad país	Promover la Marca País	Licenciar empresas	Cantidad de nuevas empresas licenciadas	Desempeño	25	5%	8	9	8
Dirección de Encadenamientos para la Exp.	Promoción del comercio exterior	Internacionalizar más PYMES	Divulgar los beneficios de encadenamientos	Cantidad de eventos de sensibilización (EE + Procomer's Network + Marca País)	Operación	6	15%	3	2	1
Dirección de Encadenamientos para la Exp.	Promoción del comercio exterior	Apoyar la exportador	Ampliar la oferta exportable	Cantidad de nuevos exportadores	Impacto	5	5%	1	2	2
Dirección de Encadenamientos para la Exp.	Promoción del comercio exterior	Apoyar la exportador	Mejorar los procesos internos	NPS	Operación	0,8	5%	0,8	0,8	0,8
Dirección de Encadenamientos para la Exp.	Fortalecimiento Institucional	Desarrollar y retener el talento institucional	Desarrollar el talento interno	CLIO EE	Operación	85%	5%	0%	0%	85%
Dirección de Gestión Humana	Fortalecimiento Institucional	Desarrollar y retener el talento institucional	Fortalecer el Clima Organizacional en la Institución	CLIO Igual o superior a 85%	Operación	85%	10%	0%	40%	45%
Dirección de Gestión Humana	Fortalecimiento Institucional	Desarrollar y retener el talento institucional	Establecer el Plan Anual de Capacitaciones	% de Cumplimiento del Mapeo de necesidades de capacitación	Operación	80%	10%	30%	25%	25%
Dirección de Gestión Humana	Fortalecimiento Institucional	Desarrollar y retener el talento institucional	Desarrollar Competencias para High Potentials (Puestos claves y HPO: 25 funcionarios)	% de Cumplimiento del Plan de Desarrollo de Competencias para High Potentials	Operación	100%	20%	0%	50%	50%
Dirección de Gestión Humana	Fortalecimiento Institucional	Desarrollar y retener el talento institucional	Crear un Programa de Atención a Funcionarios	Implementación de la Herramienta de Atención a Funcionarios	Operación	100%	10%	0%	100%	0%
Dirección de Gestión Humana	Fortalecimiento Institucional	Desarrollar y retener el talento institucional	Rediseñar el proceso de Inducción Institucional	Evaluación y rediseño de los planes de inducción	Operación	90%	2%	90%	0%	0%
Dirección de Gestión Humana	Fortalecimiento Institucional	Desarrollar y retener el talento institucional	Fortalecer una cultura de los Valores Procomer	Cumplimiento del Plan de Gestión de Ética	Operación	100%	5%	30%	35%	35%
Dirección de Gestión Humana	Fortalecimiento Institucional	Desarrollar y retener el talento institucional	Desarrollar Actividades de Motivación	# de Actividades de Motivación	Operación	10	20%	2	3	5
Dirección de Gestión Humana	Fortalecimiento Institucional	Desarrollar y retener el talento institucional	Desarrollo de Talento y la Diversidad	Establecimiento del Consejo Consultivo de Mujeres , planificación y ejecución de 3 actividades que potencien la equidad de género	Operación	3	15%	1	1	1
Dirección de Gestión Humana	Fortalecimiento Institucional	Desarrollar y retener el talento institucional	Salud Ocupacional	Cumplimiento del Plan de Trabajo de Salud Ocupacional.	Operación	80%	4%	25%	25%	30%
Dirección de Gestión Humana	Fortalecimiento Institucional	Desarrollar y retener el talento institucional	Gestión Documental	Cumplimiento del Plan de Gestión Documental	Operación	100%	2%	20%	40%	40%
Dirección de Gestión Humana	Fortalecimiento Institucional	Desarrollar y retener el talento institucional	Procesos de Gestión Humana	Cumplimiento del Plan de Simplificación de cuatro Procesos de la DGH	Operación	100%	2%	30%	30%	40%
Dirección de Inteligencia Comercial	Promoción del comercio exterior	Apoyar la exportador	Asesoría	Total de casos con NPS promedio de 0.90 CACEX (empresarios). Al año históricamente han sido un promedio de 500 casos los atendidos	Impacto	450	7%	150	150	150
Dirección de Inteligencia Comercial	Promoción del comercio exterior	Apoyar la exportador	Asesoría	Casos con seguimiento con NPS mayor o igual a 0.80 (de los Creado, de casos comunes, de regionales, otros) (25 seguimientos de los planes de internacionalización y 75 seguimientos sin planes de internacionalización)	Desempeño	100	8%	25	50	25
Dirección de Inteligencia Comercial	Promoción del comercio exterior	Apoyar la exportador	Asesoría	Número de investigaciones técnicas entregadas por el CACEX	Desempeño	75	8%	25	25	25
Dirección de Inteligencia Comercial	Promoción del comercio exterior	Apoyar la exportador	Investigación de Mercado	Número de estudios de mercado o sector entregados por analistas	Desempeño	30	6%	7	10	13
Dirección de Inteligencia Comercial	Promoción del comercio exterior	Apoyar la exportador	Investigación de Mercado	NPS de estudios de mercado mayor o igual a 0.80	Impacto	0,8	6%	0,8	0,8	0,8
Dirección de Inteligencia Comercial	Promoción del comercio exterior	Internacionalizar más PYMES	Investigación de Mercado	NPS de las alertas comerciales	Impacto	0,8	7%	0,85	0,85	0,85
Dirección de Inteligencia Comercial	Promoción del comercio exterior	Internacionalizar más PYMES	Capacitación	Total de personas capacitadas con NPS mayor o igual a 0.80	Impacto	1500	5%	350	650	500
Dirección de Inteligencia Comercial	Promoción del comercio exterior	Internacionalizar más PYMES	Capacitación	Total de capacitaciones o talleres impartidos idem	Desempeño	100	5%	15	50	35
Dirección de Inteligencia Comercial	Promoción del comercio exterior	Internacionalizar más PYMES	Capacitación	Cantidad de planes de internacionalización presentados en PROCOMER o IC	Impacto	25	5%	0	0	25
Dirección de Inteligencia Comercial	Promoción del comercio exterior	Internacionalizar más PYMES	Capacitación	Total de empresas capacitadas por IC (se toma en cuenta en este indicador empresas formales -con código jurídico- y empresas unipersonales y emprendedores) Este año no se toman en cuenta Regímenes Especiales y VUCE	Desempeño	500	5%	0	0	500
Dirección de Inteligencia Comercial	Promoción del comercio exterior	Apoyar la exportador	Logística	NPS del SIL mayor o igual a 0.80	Impacto	0,8	6%	0	0	0,8
Dirección de Inteligencia Comercial	Promoción del comercio exterior	Apoyar la exportador	Logística	Aumento de empresas registradas en el SIL	Desempeño	350	6%	0	0	350
Dirección de Inteligencia Comercial	Promoción del comercio exterior	Apoyar la exportador	Logística	Cantidad de Análisis Logísticos realizados con NPS mayor o igual a 0.80	Desempeño	15	6%	5	5	5
Dirección de Inteligencia Comercial	Fortalecimiento Institucional	Desarrollar y retener el talento institucional	Talento humano	CLIO IC	Operación	85%	2%	0%	85%	0%
Dirección de Marca País	Competitividad país	Promover la Marca País	Posicionamiento de Marca	Lanzar el video interinstitucional terminado en 2017	Operación	100%	5%	30%	50%	20%
Dirección de Marca País	Competitividad país	Promover la Marca País	Posicionamiento de Marca	Pausa Publicitaria público internacional	Operación	100%	5%	0%	0%	100%
Dirección de Marca País	Competitividad país	Promover la Marca País	Posicionamiento de Marca	Pausa Publicitaria público nacional	Operación	100%	5%	0%	0%	100%
Dirección de Marca País	Competitividad país	Promover la Marca País	Estudio internacional de percepción de marca país	Presentar estudio de percepción en Junio 2017	Operación	100%	15%	0%	30%	70%
Dirección de Marca País	Competitividad país	Promover la Marca País	Presencia en Redes sociales	Alcanzar 70 000 fans en Facebook	Operación	70000	5%	50000	10000	10000
Dirección de Marca País	Competitividad país	Promover la Marca País	Programa de embajadores	Ejecución del 100% del Programa de Embajadores	Desempeño	100%	5%	0%	20%	80%
Dirección de Marca País	Competitividad país	Promover la Marca País	Activaciones	Activaciones Nacionales	Operación	20	2%	5	7	8
Dirección de Marca País	Competitividad país	Promover la Marca País	Activaciones	Activaciones Internacionales	Operación	10	2%	0	3	7
Dirección de Marca País	Competitividad país	Promover la Marca País	Activaciones	Cantidad de estudiantes asistentes a charlas de MP	Operación	2000	1%	500	500	1000
Dirección de Marca País	Fortalecimiento Institucional	Potenciar alianzas y convenios interinstitucionales	Fortalecimiento de la MP	Plan de trabajo de Key Accounts	Operación	12	8%	4	4	4
Dirección de Marca País	Fortalecimiento Institucional	Potenciar alianzas y convenios interinstitucionales	Fortalecimiento de la MP	Ejecución de plan de Integración de la Unidad Técnica y Comité Interinstitucional	Desempeño	100%	7%	0%	0%	100%
Dirección de Marca País	Competitividad país	Promover la Marca País	Presencia en medios de comunicación	Artículos AAA Nacionales	Operación	5	1%	0	0	5

DIRECCION	PILAR RELACIONADO	OBJETIVO ESTRATEGICO RELACIONADO	ACTIVIDAD	INDICADOR ASOCIADO	TIPO DE INDICADOR	META ANUAL	PESO	IC	IIC	IIIC
Dirección de Marca País	Competitividad país	Promover la Marca País	Presencia en medios de comunicación	Artículos AAA Internacionales	Operación	3	1%	0	0	5
Dirección de Marca País	Competitividad país	Promover la Marca País	Presencia en medios de comunicación	Publicity Internacional	Desempeño	10.000.000,00 \$	2%	\$ 1.000.000,00	\$ 4.000.000,00	\$ 5.000.000,00
Dirección de Marca País	Competitividad país	Promover la Marca País	Presencia en medios de comunicación	Publicity Nacional	Desempeño	500.000,00 \$	1%	\$ 100.000,00	\$ 100.000,00	\$ 300.000,00
Dirección de Marca País	Fortalecimiento Institucional	Potenciar alianzas y convenios interinstitucionales	Plan de comunicación Instituciones claves	Ejecución del 100% del plan de comunicación de marca país instituciones internacionales en OPCS y sedes Diplomáticas	Operación	100%	5%	0%	0%	100%
Dirección de Marca País	Fortalecimiento Institucional	Potenciar alianzas y convenios interinstitucionales	Plan de comunicación Instituciones claves	Ejecución del 100% plan de comunicación de marca país instituciones nacionales oficinas regionales y Cámaras.	Operación	100%	5%	0%	0%	100%
Dirección de Marca País	Fortalecimiento Institucional	Potenciar alianzas y convenios interinstitucionales	Plan de comunicación Instituciones claves	Activaciones en conjunto con Ministerio de Cultura	Operación	3	5%	0	1	2
Dirección de Marca País	Competitividad país	Incentivar oferta exportable diversa, sostenible e innovadora	Licenciamiento de nuevas empresas	Licenciamiento de nuevas empresas	Impacto	50	15%	0	20	30
Dirección de Marca País	Fortalecimiento Institucional	Mejorar la eficiencia operativa	Optimización de procesos relacionados a Licenciamiento MP	Lanzamiento del nuevo protocolo	Operación	100%	0%	0%	0%	100%
Dirección de Marca País	Fortalecimiento Institucional	Mejorar la eficiencia operativa	Optimización de procesos relacionados a Licenciamiento MP	Lanzamiento mejoras al reglamento de marca país	Operación	100%	0%	0%	0%	100%
Dirección de Marca País	Fortalecimiento Institucional	Mejorar la eficiencia operativa	Optimización de procesos relacionados a Licenciamiento MP	Desarrollo del proceso de licenciamiento de eventos	Operación	100%	1%	100%	0%	0%
Dirección de Planificación Estratégica y Pro	Fortalecimiento Institucional	Mejorar la eficiencia operativa	Gestión Institucional	Nivel Institucional: Distro	Desempeño	80%	0%	0%	0%	80%
Dirección de Planificación Estratégica y Pro	Fortalecimiento Institucional	Mejorar la eficiencia operativa	Gestión Institucional	Puntaje mínimo en Índice de Gestión Institucional 2017	Desempeño	86%	0%	0%	0%	0%
Dirección de Planificación Estratégica y Pro	Fortalecimiento Institucional	Mejorar la eficiencia operativa	Gestión de Ética	% de Cumplimiento Plan Anual de Seguimiento de la Gestión de Ética	Operación	100%	40%	40%	40%	20%
Dirección de Planificación Estratégica y Pro	Fortalecimiento Institucional	Mejorar la eficiencia operativa	Gestión Institucional	% de Cumplimiento de Plan de Gestión de Recomendaciones de AI	Operación	100%	20%	30%	30%	50%
Dirección de Planificación Estratégica y Pro	Fortalecimiento Institucional	Mejorar la eficiencia operativa	Gestión Integrada	% de Cumplimiento de Plan de Gestión de Riesgos Institucionales	Operación	100%	20%	30%	30%	50%
Dirección de Planificación Estratégica y Pro	Fortalecimiento Institucional	Mejorar la eficiencia operativa	Evaluación de servicios	NPS Institucional	Impacto	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8
Dirección de Planificación Estratégica y Pro	Fortalecimiento Institucional	Mejorar la eficiencia operativa	Plan Viaje del Cliente	% ejecución del plan Viaje del Cliente	Operación	100%	50%	100%	0%	0%
Dirección de Planificación Estratégica y Pro	Fortalecimiento Institucional	Mejorar la eficiencia operativa	Planes de mejora de impacto de servicios	# de planes de mejora de impacto de servicios ejecutados	Desempeño	6	2	2	2	2
Dirección de Planificación Estratégica y Pro	Fortalecimiento Institucional	Mejorar la eficiencia operativa	Plan Anual de evaluaciones	% de Cumplimiento Plan Anual de Seguimiento de Servicio	Operación	90%	90%	90%	90%	90%
Dirección de Planificación Estratégica y Pro	Fortalecimiento Institucional	Mejorar la eficiencia operativa	Plan ISO 9001 (transición y migración)	% de ejecución del plan ISO 9001	Desempeño	100%	0%	50%	100%	100%
Dirección de Planificación Estratégica y Pro	Fortalecimiento Institucional	Mejorar la eficiencia operativa	Ejecución de planes de acción	% de planes de acción ejecutados en plazo	Desempeño	90%	90%	90%	90%	90%
Dirección de Planificación Estratégica y Pro	Fortalecimiento Institucional	Mejorar la eficiencia operativa	Actualización de Plan de Continuidad	% de ejecución del plan de continuidad	Desempeño	100%	0%	50%	100%	100%
Dirección de Planificación Estratégica y Pro	Fortalecimiento Institucional	Potenciar alianzas y convenios interinstitucionales	Plan Evaluación ITC	% de ejecución del plan evaluación ITC	Desempeño	100%	50%	100%	0%	0%
Dirección de Planificación Estratégica y Pro	Fortalecimiento Institucional	Mejorar la eficiencia operativa	Requerimientos Archivo Institucional	% de cumplimiento de Plan de Gestión Documental	Operación	100%	30%	60%	100%	100%
Dirección de Planificación Estratégica y Pro	Fortalecimiento Institucional	Mejorar la eficiencia operativa	Sistema de Archivo Institucional	% de cumplimiento de Proyecto Sistema Gestión Documental	Operación	30%	10%	20%	30%	30%
Dirección de Planificación Estratégica y Pro	Fortalecimiento Institucional	Mejorar la eficiencia operativa	Depuración de inventario de archivo físico	% de cumplimiento de Plan de depuración	Operación	100%	40%	60%	100%	100%
Dirección de Planificación Estratégica y Pro	Fortalecimiento Institucional	Mejorar la eficiencia operativa	Seguimiento Planes de Trabajo (matrices)	% de cumplimiento de Plan de Seguimiento de Planes de Trabajo	Desempeño	100%	40%	60%	100%	100%
Dirección de Planificación Estratégica y Pro	Fortalecimiento Institucional	Potenciar alianzas y convenios interinstitucionales	Ejecución de Planes de Acción de Alianzas Estratégicas (PAAE)	% de ejecución de los PAEE	Desempeño	80%	25%	50%	100%	100%
Dirección de Planificación Estratégica y Pro	Fortalecimiento Institucional	Potenciar alianzas y convenios interinstitucionales	Implementación de iniciativas bajo el esquema de alianzas	Número de iniciativas en implementación	Desempeño	4	40%	60%	60%	60%
Dirección de Planificación Estratégica y Pro	Fortalecimiento Institucional	Potenciar alianzas y convenios interinstitucionales	Cooperación financiera	Monto de apoyo financiero para fortalecimiento institucional (\$)	Desempeño	200.000,00 \$	40%	60%	60%	60%
Dirección de Planificación Estratégica y Pro	Promoción del comercio exterior	Apoyar la exportador	Cooperación financiera	Monto de apoyo financiero a empresas (\$)	Impacto	300.000,00 \$	30%	60%	100%	100%
Dirección de Planificación Estratégica y Pro	Promoción del comercio exterior	Fomento a la innovación	Líder un proyecto de la PMO	Número de proyectos liderados	Operación	1	40%	60%	1	1
Dirección de Planificación Estratégica y Pro	Promoción del comercio exterior	Internacionalizar más PYMES	BANCA EXIM: Atención de Solicitudes en la Unidad Ejecutora con contraparte del Operador Financiero	# de empresas atendidas para facilitar el acceso al financiamiento	Operación	75	35	40	40	40
Dirección de Planificación Estratégica y Pro	Promoción del comercio exterior	Internacionalizar más PYMES	BANCA EXIM: Atención de Solicitudes en la Unidad Ejecutora con contraparte del Operador Financiero	# de Expedientes de Credito vs Solicitudes Aprobadas	Desempeño	25	10	15	15	15
Dirección de Planificación Estratégica y Pro	Promoción del comercio exterior	Internacionalizar más PYMES	BANCA EXIM: Atención de Solicitudes en la Unidad Ejecutora con contraparte del Operador Financiero	Monto Desembolsado	Impacto	1.250.000,00 \$	500.000	750.000	750.000	750.000
Dirección de Planificación Estratégica y Pro	Competitividad país	Fomentar la innovación	Corredores de Prueba de Concepto para Emprendimientos ICARO-BAC	# de pruebas de concepto realizadas vs # que pasan a la siguiente fase	Desempeño	5	1	2	2	2
Dirección de Planificación Estratégica y Pro	Competitividad país	Internacionalizar más PYMES	Sharfank: Costa Rica YoEmprendedor o Startups Identificadas a través de Concursos	# de Negocios Innovadores o Startups Identificadas a través de Concursos	Impacto	4	2	2	2	2
Dirección de Planificación Estratégica y Pro	Competitividad país	Desarrollar encadenamientos y CGV	Jardín de Codes (Inversionistas) Icaro-Bac	# de NI o Startups Encadenadas (In-House)	Impacto	8	2	3	3	3
Dirección de Planificación Estratégica y Pro	Competitividad país	Fomentar la innovación	Bolsa de Proyectos SeedStars y Fondo de Capital Semilla SBD	# de NI o Startups Aceleradas	Impacto	50	20	15%	15%	15%
Dirección de Planificación Estratégica y Pro	Promoción del comercio exterior	Fortalecer cobertura fuera de GAMA	Evento Nueva Oferta - Semillero de Estrellas 2017	# Proyectos Inclusivos Aceleradas en Oficina Regional	Desempeño	4	2	2	2	2
Dirección de Planificación Estratégica y Pro	Fortalecimiento Institucional	Identificar e impulsar sectores estratégicos	Proyecto Bola de Cristal Bexim - IC	Big Data e Inteligencia de Negocios (Tableau)	Impacto	1	0,8	0,8	0,8	0,8
Dirección de Regímenes Especiales	Fortalecimiento Institucional	Mejorar la eficiencia operativa	De acuerdo con los resultados de la Encuesta de Satisfacción al cliente enviada por la Unidad encargada, hacer el análisis respectivo de sus resultados para la toma de decisiones.	NPS	Desempeño	0,8	20%	0,8	0,8	0,8

DIRECCION	PILAR RELACIONADO	OBJETIVO ESTRATÉGICO RELACIONADO	ACTIVIDAD	INDICADOR ASOCIADO	TIPO DE INDICADOR	META ANUAL	PESO	IC	IIC	IIIC
Dirección de Regímenes Especiales	Competitividad país	Simplificar trámites y propiciar seguridad jurídica	Tramitar las solicitudes, permisos y autorizaciones que presenten las empresas beneficiarias de los Regímenes Especiales de Exportación, dentro de los plazos establecidos	% de cumplimiento de plazos de servicio - Administración y prestación del servicio	Desempeño	98%	15%	98%	98%	98%
Dirección de Regímenes Especiales	Competitividad país	Simplificar trámites y propiciar seguridad jurídica	1.Solicitud de Devolución de Tributos RDD 2.Modificaciones a solicitud de devolución de tributos RDD 3.Reversiones de solicitudes RDD 4.Listado de días hábiles/no hábiles RDD 5.Solicitud de Ingreso a P.A	# de procesos de regímenes especiales (desarrollados, modificados según nuevos requerimientos) "Cero Papel"	Operativo	5	5%	1	4	0
Dirección de Regímenes Especiales	Promoción del comercio exterior	Apoyar la exportador	Los asesores de RE programaron vistas a la totalidad de las empresas de Zona Franca, con el fin de hacer un diagnóstico de su condición y necesidades. Aunado a esto se brindarán asesorías en temas puntuales con el fin de ayudarles en tomas de decisión y minimizar posibles errores o incumplimientos	# Visitas de diagnóstico de la institución a empresas de ZF y exploración sobre el interés de la Marca País	Operativo	360	15%	120	120	120
Dirección de Regímenes Especiales	Promoción del comercio exterior	Apoyar la exportador	Se realizarán 3 sesiones de formación a todos los beneficiarios de RE: 1 sobre auditorías (abril) 1 sobre generalidades del RZF (Julio) 1 sobre informes anuales (octubre) Estas sesiones serán un foro de donde los beneficiarios podrán interactuar entre sí y con los encargados de Procomer para discutir y atender dudas frecuentes relacionadas con el tema de auditoría, generalidades de ZF y de informes anuales	# sesiones de formación en RE	Operativo	3	10%	1	1	1
Dirección de Regímenes Especiales	Promoción del comercio exterior	Apoyar la exportador	Se definirá el top 20 de las empresas beneficiarias del régimen y se les programará asesorías especializadas en las cuales de manera integral se les brinde apoyo en temas de: - Beneficios y obligaciones - Informe Anual de Operaciones - Auditorías Estas vistas las realizarán de manera conjunta, 3 técnicos encargados de cada una de las áreas.	# asesorías especializadas al top 20 de beneficiarios de Regímenes Especiales, y exploración sobre el interés de la Marca País	Operativo	20	15%	6	7	7
Dirección de Regímenes Especiales	Fortalecimiento Institucional	Mejorar la eficiencia operativa	Medir las áreas industriales de las empresas procesadoras de Zonas Francas a fin de cobrar efectivamente el canon mensual de PROCOMER.	# de vistas de medición de techo industrial	Operativo	150	10%	50	50	50
Dirección de Regímenes Especiales	Competitividad país	Simplificar trámites y propiciar seguridad jurídica	Supervisar las operaciones de las empresas beneficiarias del Régimen de Zonas Francas	# de auditorías realizadas	Operativo	224	10%	68	92	64
TI	Competitividad país	Simplificar trámites y propiciar seguridad jurídica	Cero papel: Desarrollo de nuevos procesos RE	# de procesos de regímenes especiales (desarrollados, modificados según nuevos requerimientos) "Cero Papel"	Desempeño	5 desarrollo 10 mejoras	1200%	1	4	
TI	Fortalecimiento Institucional	Mejorar la eficiencia operativa	Cero papel: Desarrollo de nuevos procesos Trámites Internos	# de procesos internos desarrollados "Cero Papel"	Desempeño	10	1200%	2	4	4
TI	Fortalecimiento Institucional	Mejorar la eficiencia operativa	Servicio al Cliente SLA	% de cumplimiento SLA incidentes	Operativo	95%	1200%	95%	95%	95%
TI	Fortalecimiento Institucional	Mejorar la eficiencia operativa	Disponibilidad de infraestructura tecnológica	% de disponibilidad de infraestructura	Desempeño	99.90%	1600%	99.99%	99.99%	99.99%
TI	Fortalecimiento Institucional	Mejorar la eficiencia operativa	Satisfacción general de los usuarios (anual)	% se satisfacción anual	Desempeño	95%	800%	0%	0%	95%
TI	Fortalecimiento Institucional	Mejorar la eficiencia operativa	Capacitación interna para generar cultura tecnológica	# de capacitaciones	Desempeño	10	800%	2	4	4
TI	Fortalecimiento Institucional	Ofrecer Servicios Integrados	Ejecución de proyectos asociados a infraestructura	# de proyectos infraestructura realizadas a tiempo	Desempeño	8	1600%	1	4	3
TI	Fortalecimiento Institucional	Ofrecer Servicios Integrados	Ejecución de proyectos de desarrollo (sistemas, herramientas)	# de proyectos de desarrollo (sistemas-herramientas) realizados a tiempo	Desempeño	15	1600%	2	8	5
VUCE	Promoción del comercio exterior	Apoyar la exportador	Capacitaciones	Plan de Capacitación Coordinando con Camaras representativas del Sector Empresarial, referente a temas de las actividades y/o procesos de comercio exterior del país. (Proceso de Certificación de Origen para Exportación, Trámites y Pre-trámites de Exportación e Importación, Servicios de VUCE, Procesos implementados en Sistemas de VUCE, 2250 Personas Capacitadas	Operativo	2250	10%	650	950	650
VUCE	Fortalecimiento Institucional	Mejorar la eficiencia operativa	Trazabilidad y Atención de Consultas.	Brindar al usuario de VUCE acceso a la información de los procesos de Comercio Exterior y trazabilidad de los mismos. App VUCE - Sitio Web VUCE - CRM	Desempeño	4	10%	2	0	2
VUCE	Promoción del comercio exterior	Apoyar la exportador	VUCE 2.0	Implementación de Procesos en la Plataforma VUCE 2.0. NT Exportación/Importación - Origen. *Desarrollo Módulos de CLV y Reportes.	Desempeño	47	40%	9	12	26
VUCE	Competitividad país	Apoyar la exportador	Interoperabilidad	Proyecto Interoperabilidad Internacional (Certificado Fitosanitario con Chile y Centroamérica, Certificado de Origen con Colombia)	Operativo	3	10%	0	0	3
VUCE	Promoción del comercio exterior	Apoyar la exportador	Plan Operativo de VUCE	Porcentaje de Cumplimiento de Plan Operativo VUCE. (Trámites de CO y RUE, Certificación de Origen, Otras Actividades).	Operativo	0,9	30%	0,9	0,9	0,9