



esencial
COSTA
RICA

MEMORIA INSTITUCIONAL 2019





**LA PROMOTORA DE
COMERCIO EXTERIOR
#1 DEL MUNDO**
2014-2015-2016-2017-2018-2019

CONTENIDO



Nuestro modelo exportador

1. Mensaje de la Ministra y Viceministro de Comercio Exterior
2. Presentación del Gerente General de PROCOMER
3. Estadísticas de comercio exterior 2019

Introducción

1. Ejes, Premisas y Pilares

Indicadores de impacto y de efecto

1. Exportaciones totales de bienes y servicios
2. Inversión Extranjera Directa (IED)
3. Encadenamientos Productivos
4. Días del trámite para la instalación de un proyecto de inversión en servicios
5. Días del trámite para la instalación de un proyecto de inversión en manufactura

Pilar 1. Creación de oferta exportable

1. Nuevas empresas exportadoras
2. Empresas capacitadas por región
3. Empresas con transformación productiva verde e innovación

Pilar 2. Consolidación de oferta exportable

1. Negocios guiados por PROCOMER
2. Crecimiento de mercados estratégicos
3. Porcentaje de nuevos compradores
4. Ruedas de negocio de logística
5. Ferias internacionales
6. BTM 2019
7. Cantidad de estudios por sector y a la medida
8. Crédito y/o inversión para el fortalecimiento de empresas
9. Empresas exportadoras licenciatarias de la Marca País
10. Publicity Marca País

Pilar 3. Promoción de encadenamientos

1. Encadenamientos productivos
2. Nuevas empresas con encadenamientos 2.0
3. Capital semilla para innovación abierta

Pilar 4. Simplificación de trámites

1. Días del trámite para la instalación de un proyecto de inversión en servicios
2. Días del trámite para la instalación de un proyecto de inversión en manufactura
3. Cumplimiento de entregables vui 2019
4. Ejecución plan zona franca y proyecto beps
5. Visualizar el impacto de VUCE 2.0 Al sector empresarial
6. Procesos VUCE 2.0 implementados
7. NPS clientes regímenes especiales
8. Asesorías realizadas a clientes regímenes especiales

Pilar 5. Excelencia institucional

1. Publicity nacional e internacional de PROCOMER
2. Auditoría financiera con opinión limpia
3. Cumplimiento de certificaciones y evaluaciones



NUESTRO MODELO EXPORTADOR

MENSAJE DE LA MINISTRA Y VICEMINISTRO

El desafío en 2019 fue continuar siendo la agencia de promoción de las exportaciones número uno en el mundo, a la vez que se conquistan nuevos horizontes. El mandato caló fuerte en el equipo que le da vida a Procomer y los resultados de 2019 demostraron un amplio compromiso con el desarrollo económico de Costa Rica. Durante el periodo:

- las exportaciones totales alcanzaron un récord histórico al superar los US \$21.000 millones;
- la Misión de Compradores (BTM, por sus siglas en inglés) estableció una nueva marca en las citas de negocios desarrolladas;
- el Programa Descubre presentó 50 nuevas actividades productivas con potencial exportable en un evento atendido por más de 1.600 personas; y
- las metas internas sobre encadenamientos productivos, nuevas empresas exportadoras y facilitación de las inversiones, entre otras, fueron superadas en más del 100%.



Aún en un contexto internacional de inestabilidad e incertidumbre, Procomer demostró que el empeño y el trabajo en equipo son la llave para cumplir las metas y generar negocios con propósito.

En paralelo, el ingreso a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos está cada vez más cerca; las metas para atraer nuevos proyectos de inversión se cumplieron, incluyendo nuevas inversiones fuera del Gran Área Metropolitana se está implementando; la Agenda Prioritaria de Facilitación del Comercio que fue declarada de interés público nacional, así como el Programa de Integración Fronteriza, avanzan con vigor. Esperamos que el acompañamiento de Procomer al sector exportador sea cada vez más cercano y promueva la competitividad para procurar un mayor progreso social, la sostenibilidad y la innovación. También es imperativo que en el trabajo diario mantengamos la excelencia, porque somos lo que hacemos día a día, de modo que la excelencia es un hábito. Solo así llegaremos a donde nadie más ha ido antes.

Dyalá Jiménez Figueres | Duayner Salas Chaverri



PRESENTACIÓN DEL GERENTE GENERAL DE PROCOMER

El año 2019 fue el inicio de un PROCOMER con una visión de negocios más ambiciosa, que busca seguir fortaleciendo nuestra relación con los mercados internacionales, generar empleo de calidad y promover los valores costarricenses de progreso social, sostenibilidad, excelencia e innovación.

Fue bajo una nueva consigna de “negocios con propósito” que construimos la Estrategia PROCOMER 2019-2022. Este plan plurianual es nuestra ruta de acción para los próximos años. En él definimos los objetivos de nuestra organización, nos comprometemos a innovar para responder a las tendencias internacionales y entendemos la importancia de seguir mejorando nuestros procesos y servicios siempre en beneficio del sector exportador costarricense.

Durante los pasados 5 años (2014-2019) PROCOMER ha tenido el honor de ser reconocida como la mejor agencia de promoción de exportaciones del mundo por parte del International Trade Center (ITC, la agencia de comercio Exterior de la Organización Mundial de Comercio y Naciones Unidas), gracias a la calidad de los servicios y programas que se generan para impulsar a las empresas exportadoras y con potencial exportador. Son nuestras capacitaciones, asesorías técnicas, eventos internacionales, programas, ventanilla de comercio exterior, entre otros servicios que ponemos a disposición de los exportadores, y la pasión de nuestro equipo y a la calidad de los productos y servicios costarricenses de exportación, que nos hemos posicionado frente al mundo entero como la mejor del mundo. Para estos próximos años, reforzamos nuestro compromiso de buscar siempre la excelencia para impulsar al sector exportador.

El 2019 fue un año de grandes retos, dados por situaciones coyunturales que afectaron el sector productivo, como fueron las tensiones políticas-económicas entre los principales bloques comerciales del mundo, el reacomodo comercial y los fenómenos naturales generados por el cambio climático, pero aún frente a esta compleja coyuntura internacional, el sector exportador costarricense hizo un esfuerzo importante para mantener el crecimiento de las exportaciones de nuestro país. De manera tal, que las exportaciones de bienes en el 2019 alcanzaron los USD\$11,526 millones, mientras que las exportaciones de servicios fueron de USD\$9,565 millones. Sobresale el crecimiento de 12% de las exportaciones de equipo de precisión y médico, productos que lideraron las exportaciones de bienes del 2019.

Es importante mencionar que, gracias a la política comercial, de diversificación de productos y servicios de exportación, que el país viene implementando hace varias décadas, Costa Rica pudo mitigar el impacto de la problemática climática, y condiciones mencionadas anteriormente, permitiendo al país, aún con cierta desaceleración, seguir creciendo en el valor de nuestras exportaciones.

En el caso del sector servicios, continuó el dinamismo que se refleja en las exportaciones de servicios empresariales e informática, información y telecomunicación que representaron en conjunto un 49%, seguido por servicios relacionados con turismo (42%) y en menos proporción, servicios de transporte y transformación.

A nivel de mercados internacionales, los datos de intercambio comercial con países y regiones del mundo nos confirman que nuestra estrategia de apertura comercial está bien orientada, ya que la mayoría de los esfuerzos de promoción de las exportaciones se dirige a los países y bloques comerciales con los que el país tiene tratados de libre comercio, los cuales hacen más atractiva nuestra oferta exportable. El mercado norteamericano sigue siendo el principal socio comercial, el 45% de nuestras exportaciones se dirige a este mercado, seguido por Europa con un 22% y América Central con un 21%.

Estos resultados no son aleatorios, son el reflejo de una estrategia de trabajo de mayor interacción y apoyo que va desde las capacitaciones hasta la inteligencia comercial que brinde herramientas y conocimientos para la mejor toma de decisiones de los y las exportadores. En el año 2019 se realizaron más de 100 estudios e investigaciones de mercados, se capacitó a más de 1100 empresas y participamos de la mano con exportadores y potenciales exportadores en más de 30 ferias internacionales, de la mano con nuestra Marca País, que nos permite posicionarnos en mercados internacionales a través de los valores que representen a nuestros empresarios costarricenses.

Asimismo, se llevó a cabo por 21 año consecutivo la Buyers Trade Mission (BTM), que sigue siendo la macro rueda de negocios más importante de región. En el 2019 tuvimos la participación de más 300 compradores internacionales, 650 exportadores y potenciales exportadores, logrando más de 5.000 citas de negocios que resultaron en oportunidades de negocios que resultan en alianzas, inclusive permanentes, entre empresarios ticos y extranjeros.

Con el objetivo de promover la inclusión y facilitarles a nuestras pymes exportadoras la incorporación de nuevas tecnologías verdes, la innovación en procesos y productos sostenibles de acuerdo con la demanda internacional, y la incorporación de más mujeres en el comercio internacional, creamos la plataforma de transformación productiva Crecimiento Verde, la plataforma Descubre y el programa Women Export. Al cierre del 2019 logramos impulsar a más de 100 empresas exportadoras y con potencial exportador, apoyándolas con capital semilla para mejorar sus productos y sus procesos, con el sello diferenciador



que caracteriza al país: la sostenibilidad; por otra parte, más de 50 mujeres empresarias están trabajando, junto a PROCOMER, en la colocación de sus productos y servicios en mercados internacionales.

Todas estas herramientas no tienen el impacto requerido si los trámites de comercio (exportaciones e importaciones) no funcionan de manera ágil y simple, por eso la simplificación de trámites y facilitación del comercio internacional han sido áreas prioritarias de enfoque para PROCOMER. La Ventanilla Única de Comercio Exterior VUCE 2.0, modelo a nivel de la región, de manera sostenida continúa mejorando su plataforma de servicios en línea, reduciendo la intervención humana y agilizando los procesos de permisos de exportación e importación y aplicación de normas técnicas de manera más sencilla y expedita. Es importante recalcar que los exportadores e importadores tuvieron un ahorro de hasta \$955 millones, entre enero y agosto 2019, gracias a que trámites de 16 instituciones están centralizados en la VUCE 2.0.

Durante el 2019 avanzamos significativamente en la simplificación de procesos de más de 30 instituciones públicas, a través de la Ventanilla Única de Inversión VUI que, enfocó sus esfuerzos en la reducción de tiempos de respuesta en trámites relacionados con la instalación y operación de empresas nacionales y extranjeras en el país. El fuerte trabajo de articulación entre las instituciones públicas permitió bajar los tiempos de respuesta a 30.5 días de trámites para la instalación de un proyecto de inversión de servicios y 180 días para la instalación de proyecto de inversión de manufactura.

Los resultados alcanzados en el 2019 nos llenan de orgullo, más importante, de ganas de seguir mejorando, innovando e impulsando a las pequeñas y grandes empresas exportadoras y con potencial exportador de Costa Rica. Estamos convencidos que la calidad de nuestros productos, la pasión de nuestros empresarios y empresarias y el compromiso de nuestra institución, son la receta perfecta para seguir mejorando las capacidades de nuestros empresarios y posicionando a Costa Rica en los mercados internacionales, permitiendo al país generar progreso social y desarrollo económico para todos.

Pedro Beirute Prada

ESTADÍSTICAS DE COMERCIO EXTERIOR

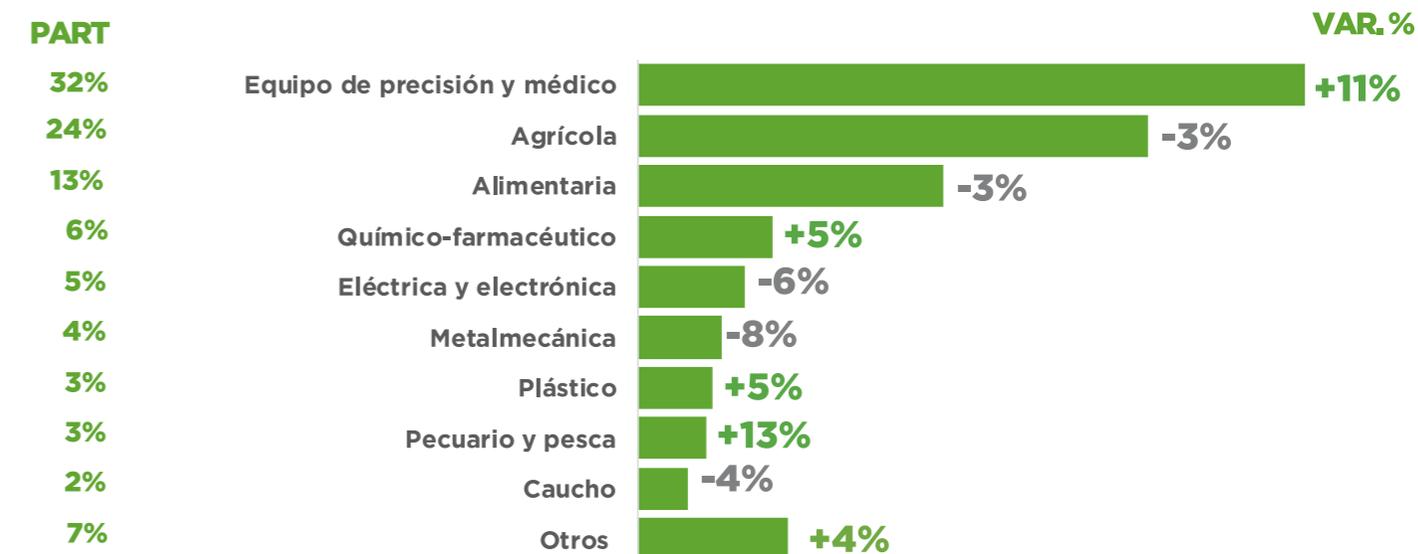
EXPORTACIONES TOTALES



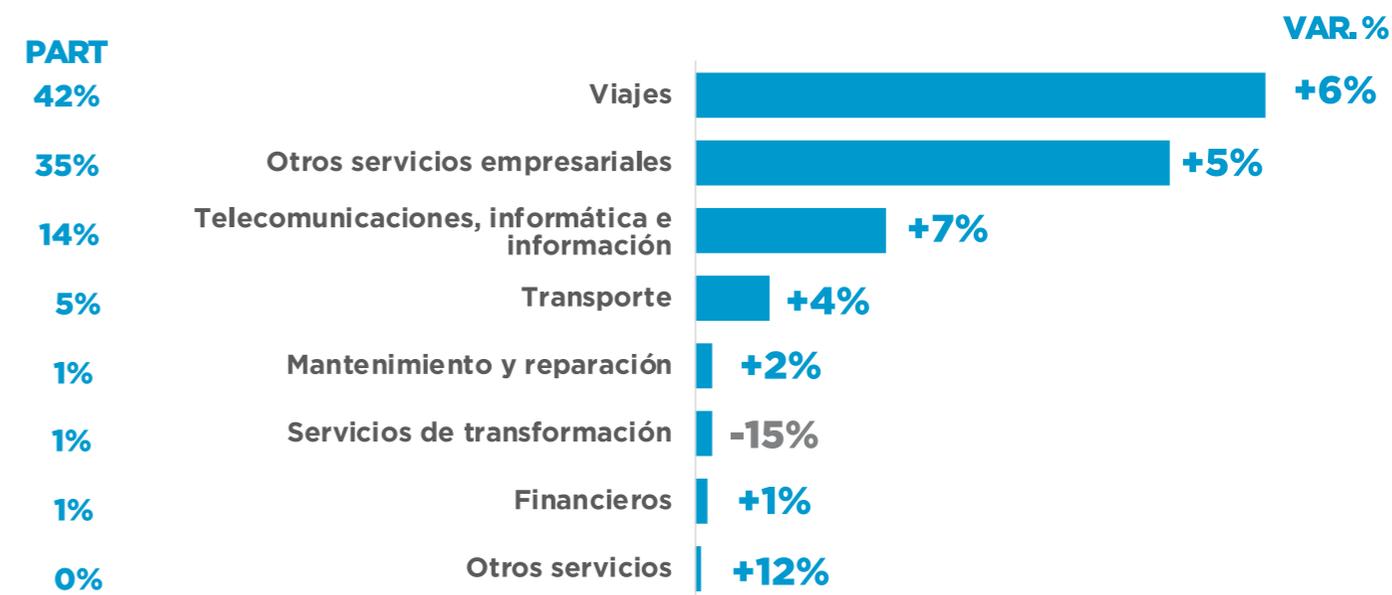
PARTICIPACIÓN SEGÚN MERCADO



VARIACIÓN Y PARTICIPACIÓN SEGÚN SECTOR 2019



VARIACIÓN Y PARTICIPACIÓN SEGÚN SECTOR | TERCER TRIM 2019



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Junta Directiva



Staff de gerencia



INTRODUCCIÓN

El 2019 fue un año de cambios, un año en el cual PROCOMER se propuso metas ambiciosas y nuevos retos para brindarle más competitividad al sector exportador del país. De tres ejes transversales, cinco premisas y cinco pilares; los cuales han permitido aportar al sector exportador desde diversas áreas y con un norte claro: la generación de negocios con propósito.

Es así como durante el 2019, la institución desarrolló todas sus acciones basadas en:

EJES:



Sostenibilidad



Innovación



Inclusión

PREMISAS:



Enfoque



Inteligencia comercial



Valor agregado



Trazabilidad e impacto



Coordinación interinstitucional



PILARES

CREACIÓN DE NUEVA OFERTA EXPORTABLE

CONSOLIDACIÓN DE LA OFERTA EXPORTABLE

PROMOCIÓN DE ENCADENAMIENTOS

SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES

EXCELENCIA INSTITUCIONAL



En cada pilar trabajamos indicadores que miden el éxito de la labor de PROCOMER y que conducen al desarrollo de negocios con propósito, donde se apunta al éxito de las exportaciones y al reconocimiento internacional, procurando siempre el beneficio social, económico y ambiental como elementos de competitividad y de valor para nuestra imagen país.

Por eso en PROCOMER nos estamos enfocando en que las empresas de Costa Rica no solo busquen realizar negocios exitosos y de largo plazo, sino que también tomen consciencia y empiecen a desarrollar negocios que generen lazos fuertes con los colaboradores, con los socios comerciales, con la sociedad y sobre todo con el planeta.

Este nuevo plan estratégico nos retó, una vez más, a hacer las cosas diferentes. Nos retó a ver las necesidades de los mercados internacionales, pero también las de nuestras empresas; y a partir de ahí empezamos a construir y desarrollar acciones que les cerraran brechas y les brindaran más competitividad.

A un año de haber apostado por los negocios con propósito, nos sentimos satisfechos con los primeros resultados y esto nos compromete a seguir dando el máximo esfuerzo para ver grandes frutos en un futuro cercano.



INDICADORES

El Plan Nacional de Desarrollo (PND) encomendó al sector de comercio exterior nueve metas, de las cuales cinco están ligadas al día a día de PROCOMER y están inmersas en las acciones de los pilares estratégicos de la institución. Estos indicadores del PND se derivan de

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



PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2019-2022

AUMENTO DE EXPORTACIONES DE BIENES Y SERVICIOS
\$94.500 MILL

AUMENTO DE EXPORTACIONES REGIONES BRUNCA CHOROTEGA Y PACÍFICO CENTRAL
\$652 MILL

SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS A TRAVÉS DE VUI
45 DÍAS SERVICIOS
150 DÍAS MANUFACTURA

AUMENTO ENCADENAMIENTOS PRODUCTIVOS PROCOMER
\$66 MILL

ATRACCIÓN DE INVERSIÓN EXTRANJERA DIRECTA
\$10.500 MILL

DESCUBRE
10 ACTIVIDADES IDENTIFICADAS

INGRESO DE COSTA RICA A LA OCDE

APROBACIÓN Y ENTRADA EN VIGOR TLC CON COREA

MODERNIZACIÓN DE LOS PUESTOS FRONTERIZOS DEL PAÍS

En el indicador de aumento de exportaciones de bienes y servicios, así como en el de aumento de exportaciones regionales (de tres regiones prioritarias), el rol de PROCOMER es estratégico. Y si bien el cumplimiento

de cada rubro es satisfactorio, la institución tiene la plena convicción de continuar trabajando fuerte para consolidar al sector exportador del país, y que este impacte al cumplimiento del PND y de los ODS.

INDICADORES DE IMPACTO

EXPORTACIONES
TOTALES DE BIENES
Y SERVICIOS

META 2019:
\$21.650 MILL

LOGRO 2019:
\$21.091 MILL

CUMPLIMIENTO
97%

INVERSIÓN
EXTRANJERA
DIRECTA

META 2019:
\$2.400 MILL

LOGRO 2019:
\$1.695 MILL
A SET 2019

CUMPLIMIENTO
71%

EXPORTACIONES
REGIONALES

META 2019:
\$629 MILL

LOGRO 2019:
\$585 MILL

CUMPLIMIENTO
93%

INDICADORES DE EFECTO

PLAZOS
VUI (MANUFACTURA)

META 2019:
180 DÍAS

LOGRO 2019:
179.7 DÍAS

CUMPLIMIENTO
100%

ENCADENAMIENTOS

META 2019:
\$15 MILL

LOGRO 2019:
\$17,6 MILL

CUMPLIMIENTO
110%

EXPORTACIONES TOTALES DE BIENES Y SERVICIOS

META ANUAL | \$21.650 millones
RESULTADO ANUAL | \$21 091 millones
CUMPLIMIENTO | 97%

BIENES

META ANUAL:
\$11.800 MILLONES

RESULTADO ANUAL:
\$11.526 MILLONES

PORCENTAJE DE
CUMPLIMIENTO:
98%

SERVICIOS

META ANUAL:
\$9.850 MILLONES

RESULTADO ANUAL:
\$9.565 MILLONES

PORCENTAJE DE
CUMPLIMIENTO:
97%

EXPORTACIONES EN LAS TRES REGIONES PRIORITARIAS SEGUN PND

META ANUAL: **\$629 MILLONES**

RESULTADO ANUAL: **\$585.10 MILLONES**

- REGIÓN CHOROTEGA: **\$205.10 MILLONES**
- REGIÓN PACÍFICO CENTRAL: **\$202.60 MILLONES**
- REGIÓN BRUNCA: **\$177.40 MILLONES**

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO: **93%**



INVERSIÓN EXTRANJERA DIRECTA (IED)

Como bien lo señala la misión institucional de “promover y facilitar el comercio exterior y la inversión”, y como parte de las acciones de PROCOMER por generar negocios con propósito y llevar desarrollo y bienestar en las distintas regiones del país; se trabaja de la mano con la Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo (CINDE) y se le apoya técnica y financieramente, para que puedan continuar con su labor de traer más inversión extranjera al país. Es así como en el 2019, se logró a traer a 38 empresas, 25 reinversiones bajo el artículo 20 bis y apoyó en la generación de 2.083 empleos.

- GMG Costa Rica ZF S.A.
- Full Zone Management Limitada
- PSS Internacional Sourcing S.R.L.
- Grupo Comercial Indigo S.A.
- Mis Support Services CR S.R.L.
- Kigoma Zona Franca ZFA S.A.
- Quantum Development INC
- ADN Solutions S.R.L.
- Corporación Gráfica Poliart S.A.
- Inversiones Corymex MCR S.A.
- Aerocalidad S.A.

META ANUAL | \$2.400 millones
RESULTADO ANUAL | 1.695 millones (dato a setiembre)
CUMPLIMIENTO | 71%

ENCADENAMIENTOS PRODUCTIVOS

META ANUAL | \$15 millones
RESULTADO ANUAL | \$17.26 millones
CUMPLIMIENTO | 110%





DÍAS DEL TRÁMITE PARA LA INSTALACIÓN DE UN PROYECTO DE INVERSIÓN EN SERVICIOS

META ANUAL | 90 días
RESULTADO ANUAL | 30.5 días
CUMPLIMIENTO | 110%

DÍAS DEL TRÁMITE PARA LA INSTALACIÓN DE UN PROYECTO DE INVERSIÓN EN MANUFACTURA

META ANUAL | 180 días
RESULTADO ANUAL | 179.7 días
CUMPLIMIENTO | 100%

INDICADORES DE
RESULTADOS Y DE
GESTIÓN



PILAR 1
**CREACIÓN
DE OFERTA
EXPORTABLE**



NUEVAS EMPRESAS EXPORTADORAS

Los servicios de PROCOMER tienen un objetivo claro: la exportación. Para el 2019, la Promotora se propuso crear nueva oferta exportable y lo logró.

META ANUAL | 60 empresas
RESULTADO ANUAL | 70 empresas
CUMPLIMIENTO | 110%

Apoyamos a 70 empresas que exportaron por primera vez en el 2019. Alrededor el 40% de los negocios se registró fuera del Gran Área Metropolitana Ampliada (GAMA). Además, estos negocios los realizaron con países como Canadá, Chile, Estados Unidos, España, Francia, Suiza, Holanda, Alemania, Israel, México, Panamá, Perú, Colombia y Centroamérica.

Este esfuerzo es producto de la prospección de

empresas en todas las regiones del país, la aplicación de un diagnóstico exportador y el cierre de brechas de las empresas por medio de capacitaciones y un plan de internacionalización y con el acompañamiento hecho a la medida para cada empresa.

Además, el esfuerzo, dedicación y perseverancia de cada empresario, fueron claves para que su sueño de exportar se hiciera realidad.





EMPRESAS CAPACITADAS POR REGION

META ANUAL | 1.000 empresas
RESULTADO ANUAL | 1.177 empresas / 20% fuera de GAMA
CUMPLIMIENTO | 110%

Adquirir conocimientos en temas relacionados con el comercio exterior, incrementa las probabilidades de éxito en las exportaciones porque se tienen las herramientas para tomar mejores decisiones. Por este motivo, para PROCOMER es de vital importancia ofrecer a los exportadores y empresarios con potencial exportador; las capacitaciones que incrementen sus conocimientos y fortalezcan sus habilidades para negociar, entre otros aspectos.

Al 2019, las 1.177 empresas que se capacitaron tuvieron un portafolio de 90 capacitaciones, entre ellas el Creando Exportadores, un programa de ocho módulos con los temas necesarios para crear una estrategia

de internacionalización exitosa. Los contenidos que se estudian durante dos meses son investigación de mercados, marketing internacional, logística de exportación, estructura de costos, medios de pago, compra y venta internacional, calidad y técnicas de negociación.

Además, se impartieron cursos técnicos específicos para impulsar el acceso a certificaciones para exportar como lo son ISO, HACCP, Global GAP, etc.; así como talleres de empaque para mejorar la presentación de los productos en los mercados internacionales, trazabilidad, marketing, entre otras.

EMPRESAS CON TRANSFORMACIÓN PRODUCTIVA VERDE E INNOVACIÓN

META ANUAL | 80 empresas
RESULTADO ANUAL | 100 empresas
CUMPLIMIENTO | 110%

Con el objetivo de impulsar la transformación productiva en empresas costarricenses, aumentar la competitividad y facilitar su acceso a mercados internacionales, se han realizado concursos para el Programa de Crecimiento Verde y Descubre.

“Crecimiento Verde” es un programa de PROCOMER que busca mejorar el perfil de sostenibilidad ambiental y la capacidad exportadora de las pymes costarricenses. Mientras que “Descubre” es un programa

interinstitucional para la diversificación de la agricultura y la pesca, y la atracción de inversiones en la zona rural.

La ejecución de ambos programas fue muy exitosa en el 2019, ya que través de Crecimiento Verde (\$1,4 MILL) y de Descubre (\$266 mil), PROCOMER logró el apoyo financiero a empresarios para fortalecer su estructura empresarial y prepararla para procesos de internacionalización.

EMPRESAS CON TRANSFORMACIÓN PRODUCTIVA VERDE E INNOVACIÓN



Ambiental

Reducción de huella de carbono

405.81 ton CO2eq



Competitividad

Ahorros

\$57 072

Retorno de inversión

20%



Exportaciones

Tasa de crecimiento

23%



INDICADORES DE
RESULTADOS Y DE
GESTIÓN



PILAR 2

CONSOLIDACIÓN DE OFERTA EXPORTABLE



NEGOCIOS GUIADOS POR PROCOMER

META ANUAL | \$220 millones.
RESULTADO ANUAL | \$229.77 millones
CUMPLIMIENTO | 104%

**El 38% generado en los negocios guiados por PROCOMER corresponde a nuevos negocios en los mercados.*

A lo largo de muchos años, PROCOMER se ha convertido en un aliado estratégico y facilitador de negocios para las empresas exportadoras y con potencial exportador, y el 2019 no fue la excepción.

Es así como el año anterior se superó la meta de los negocios guiados por la institución, gracias al trabajo y seguimiento a los compradores que dieron de las Oficinas de Promoción Comercial de PROCOMER en Canadá, el Caribe, Centroamérica, Chile, China, España, Holanda, México, Miami, Nueva York, Panamá, Perú y demás mercados en los que la institución tiene presencia. Así como de la labor de acompañamiento que el equipo de trabajo de PROCOMER en Costa Rica brindó a los exportadores nacionales.



CRECIMIENTO DE MERCADOS ESTRATÉGICOS

META ANUAL | 10%
RESULTADO ANUAL | 671%
CUMPLIMIENTO | 110% (POR REGLA INSTITUCIONAL, NO SE REPORTAN CUMPLIMIENTOS MAYORES A 110%)

La diversificación de mercados y de compradores es fundamental para que nuestras empresas exportadoras se vinculen cada vez más al comercio y se consoliden a nivel internacional. Razón por la cual, nos pusimos la meta de crecer en exportaciones guiadas por PROCOMER, en mercados menos tradicionales, los cuales fueron definidos en el plan estratégico 2019-2022 como Corea, Reino Unido, Alemania, Colombia, Israel, Italia y Medio Oriente.

El enfoque en la consolidación de exportaciones en estos países llevó a PROCOMER a desarrollar servicios in situ y se alcanzó un monto de nuevos negocios superior a los \$18 millones en estos mercados.

Este crecimiento en mercados no tradicionales generó diversificación de mercados y clientes para las empresas exportadoras costarricenses, lo cual se traduce en más beneficios económicos y sociales para las distintas zonas del país.

A través de su estructura de prospección internacional, PROCOMER logró identificar más de 300 nuevos potenciales compradores para el sector industrial y más de 1000 potenciales compradores para el sector servicios.

PORCENTAJE DE NUEVOS COMPRADORES

RUEDAS DE NEGOCIO DE LOGÍSTICA



META ANUAL | 19%
RESULTADO ANUAL | 19%
CUMPLIMIENTO | 100%

META ANUAL | 3
RESULTADO ANUAL | 3
CUMPLIMIENTO | 100%

FERIAS INTERNACIONALES

Feria Kidscreen 2019
Estados Unidos

Feria Foodex 2019
Japón

Feria Fruit Logística Asia 2019
Hong Kong

Feria China International Import Expo CIIE 2019
China

Feria Mercedes Benz Fashion Week 2019
Costa Rica

Feria Expofranquicia Costa Rica 2019
Costa Rica

Feria Vitafoods 2019
Suiza

Feria Fruit Logística Berlín 2019
Alemania

Feria IPM Essen 2019
Alemania

Feria Anuga 2019
Alemania

Feria Bio Alemania 2019
Alemania

Feria EAIE 2019
Finlandia

Feria AFM 2019
Estados Unidos

Feria Natpe 2019
Estados Unidos

Feria PMA 2019
Estados Unidos

Feria NBAA 2019
Estados Unidos

Feria Nafsa 2019
Estados Unidos

Feria SHRM 2019
Estados Unidos

Feria MD&M West 2019
Estados Unidos

Feria Midsize Enterprise 2019
Estados Unidos

Feria Game Connection 2019
Estados Unidos

Feria Fancy Food Show 2019
Estados Unidos

Feria CAPAC 2019
Panamá

Feria Expocomer 2019
Panamá

Feria Proflora 2019
Colombia

Feria Gulfood 2019
Emiratos Arabes Unidos

Feria Fruit Attraction 2019
España

Misión España CR Brewers
España



BTM 2019

\$22 292 425,04
EN OPORTUNIDADES DE NEGOCIOS

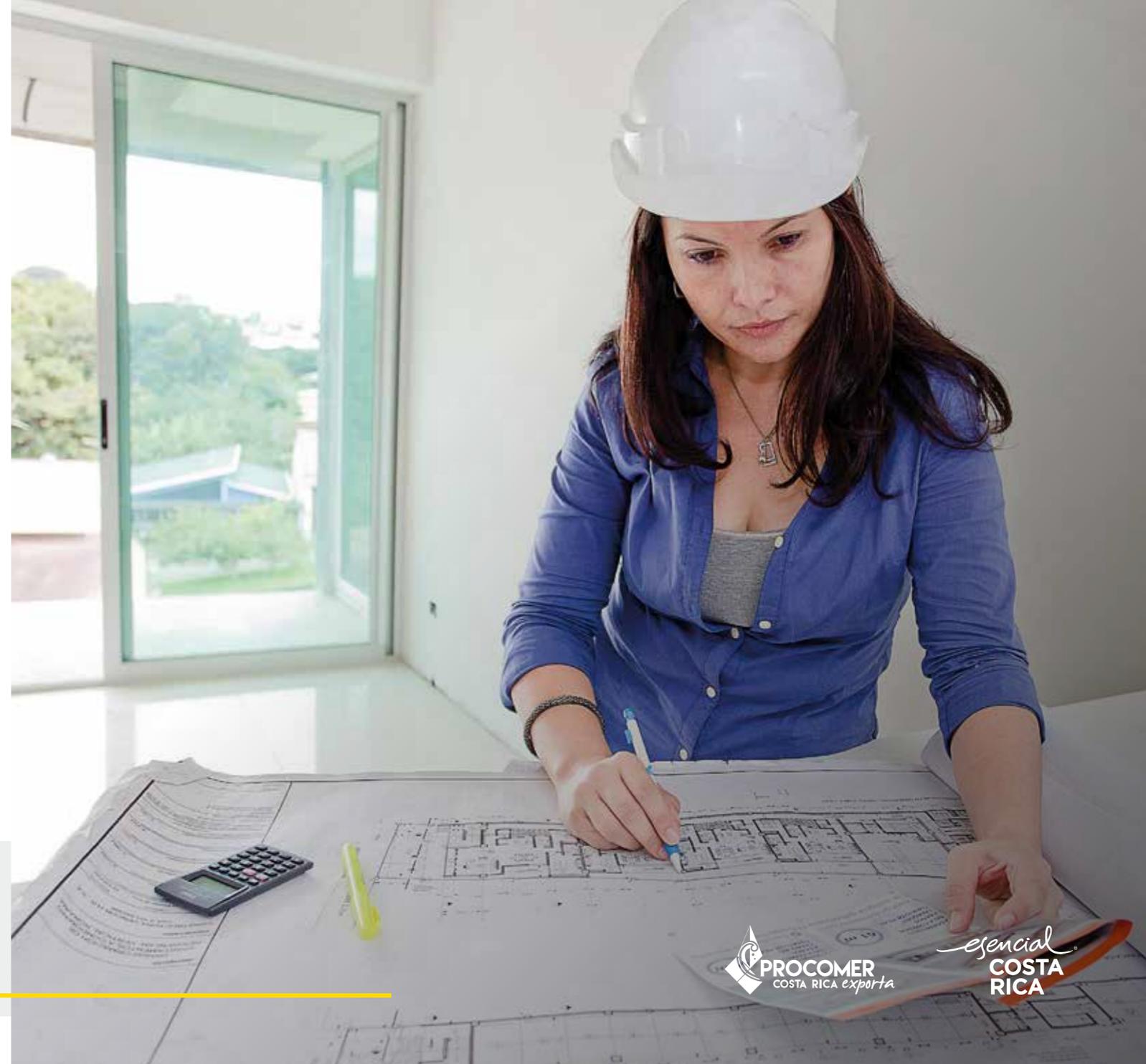
275 EXPORTADORES CON NEGOCIO

161 COMPRADORES CON NEGOCIO

CANTIDAD DE ESTUDIOS POR SECTOR Y A LA MEDIDA

- Mercado de alimentos frescos y procesados en Emiratos Árabes Unidos
- Caracterización de la industria de productos químicos de limpieza y su capacidad de encadenamientos a nivel local.
- Caracterización del canal foodservice en EEUU
- Caracterización del canal foodservice en Guatemala
- Mapeo de Marruecos
- Caracterización del sector TICs en Costa Rica
- Evaluación de opciones de valor agregado para rambután y bambú
- El mercado de servicios dentales en EEUU, exploración de oportunidades en el canal B2B
- Factores de cierre de empresas exportadoras
- Caracterización del sector creativo publicitario en Costa Rica
- Profundización en la cadena global de valor de dispositivos médicos en el Oeste de EEUU
- Animación digital en Chile: caracterización del sector y potencial de coproducción
- Mercado de alimentos frescos y procesados en Portugal
- Balance costo-beneficio del régimen de ZF en CR
- Oportunidades para la participación de CR en cadenas de valor en Perú para el sector industrial (metalmecánica, eléctrica y electrónica y/o químico)
- Mercado de alimentos en China: análisis de carne, cerveza, agua embotellada, café, salsas y preparaciones y alimentos para bebés
- Oportunidades para la exportación de servicios educativos a Perú
- Caracterización de modelos de negocio de exportadores agrícolas de capital nacional
- CTC de PROCOMER en Holanda: factibilidad según condiciones de la oferta en el mercado
- Capítulos para proyecto de promoción de la Ley de Cine en CR (Indicadores y ejemplos de impacto -RU, COL y RD-
- Exportaciones de servicios influenciadas por PROCOMER
- Tendencias y requerimientos de compradores de marca privada en el sector de alimentos en Reino Unido
- Caracterización de la comercialización internacional del cacao como ingrediente en las industrias cosmética y alimentaria
- Caracterización de la oferta y demanda de servicios costarricenses para I+D de empresas de ciencias de la vida
- Caracterización del parque empresarial exportador liderado por mujeres
- I+D en CR: ¿cómo fortalecer su desarrollo en el sector farmacéutico y de dispositivos médicos?
- Benchmark e identificación de buenas prácticas para promover encadenamientos con industria especializada (dispositivos médicos) en Irlanda
- Presentación Industria plástica en Costa Rica: alternativas amigables con el ambiente y de transformación productiva
- Características de la animación digital en Costa Rica

META ANUAL | 90
RESULTADO ANUAL | 90
CUMPLIMIENTO | 100%





CRÉDITO Y/O INVERSIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE EMPRESAS

META ANUAL | \$2.3 millones
RESULTADO ANUAL | \$430.000
CUMPLIMIENTO | 19%



EMPRESAS EXPORTADORAS LICENCIATARIAS DE LA MARCA PAÍS

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

La Marca País es una estrategia para posicionar y capitalizar en el mercado internacional la imagen de nuestro país. El objetivo es incentivar la reputación por medio del turismo, inversiones y las exportaciones.

esencial COSTA RICA es la forma como Costa Rica se proyecta al mundo, promoviendo integralmente los tres componentes mencionados, de la mano con la cultura e idiosincrasia costarricense.

***esencial* COSTA RICA trabaja en dos ámbitos:**

• **Posicionamiento país:**

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

• **Competitividad país:**

Las empresas que portan el sello Marca País son representantes de los valores: Excelencia, Sostenibilidad, Innovación, Progreso social y Origen 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.



PUBLICITY MARCA PAÍS

META ANUAL | \$1.5 millones
RESULTADO ANUAL | \$2.06 millones
CUMPLIMIENTO | 110%

INDICADORES DE
RESULTADOS Y DE
GESTIÓN



esencial
COSTA
RICA

PILAR 3
**PROMOCIÓN DE
ENCADENAMIENTOS**





ENCADENAMIENTOS PRODUCTIVOS

Los encadenamientos es un primer paso hacia la exportación. Además, es una oportunidad para las pequeñas y medianas empresas del país adquieran nuevos conocimientos y buenas prácticas empresariales al lado de grandes corporaciones, que ya están inmersas en las cadenas globales de valor.

El Plan Nacional de Desarrollo también encomendó a PROCOMER la tarea de incrementar los encadenamientos, que por varios años la institución ha desarrollado, pero que en este plan se pretende llevarlos a otro nivel, a uno donde las empresas costarricenses cobren mayor protagonismo y sean parte de esas cadenas de valor, como preámbulo a la exportación.

META ANUAL | \$15 millones
RESULTADO ANUAL | \$17.26 millones
CUMPLIMIENTO | 110%



Para llegar al cumplimiento de la meta anual de encadenamientos productivos, PROCOMER se ha dado a la tarea de refrescar las acciones que se realizan en este rubro y se trabajan activamente en:

Innovación abierta: que conlleva la cocreación, el intercambio de ideas, el trabajo en equipo y el enfoque en generar negocios de encadenamientos de alto valor.

Generación de propiedad intelectual a través de I+D: un estudio reciente de PROCOMER señaló que el país tiene características que lo posicionan como un potencial destino para la investigación y el desarrollo (I+D), por lo cual en el plan estratégico 2019-2022, se empezó a impulsar la generación de propiedad intelectual a través de espacios para generar ideas, compartir conocimientos y reunir el talento.

Parte de esta labor es el estudio mencionado que, además, hizo énfasis en las condiciones que Costa Rica debe trabajar para incrementar las posibilidades de convertirse en un hub de I+D.

Foco en sectores estratégicos:
Agroindustria.
Dispositivos médicos.
Servicios.

El valor agregado y mejora de estándares como la clave de la competitividad en los mercados internacionales. PROCOMER apostó por la diferenciación en los bienes y servicios, y por esta razón se ha enfocado en desarrollar el valor en las empresas nacionales, a través de procesos y productos innovadores, así como certificaciones.

Articulación interinstitucional: desarrollar suplidores nacionales con capacidades suficientes para proveer de bienes y servicios a las grandes empresas exportadoras es la prioridad en el indicador de generar encadenamientos, por lo tanto, las alianzas y el trabajo conjunto con instituciones aliadas como COMEX, INA, MEIC y CINDE, ha sido un proceso natural para la generación de oportunidades para estas empresas.

Acceso al financiamiento tradicional y no tradicional: PROCOMER trabajó activamente para que las empresas pudieran obtener financiamiento, tanto a través del sistema bancario (por medio de asesoría técnica) o por medio no tradicionales como inversionistas o fondos no reembolsables.





NUEVAS EMPRESAS CON ENCADENAMIENTOS 2.0

META ANUAL | 15
RESULTADO ANUAL | 4
CUMPLIMIENTO | 27%

CAPITAL SEMILLA PARA INNOVACIÓN ABIERTA

META ANUAL | \$300.000
RESULTADO ANUAL | \$50.000
CUMPLIMIENTO | 17%

PILAR 4

**SIMPLIFICACIÓN
DE TRÁMITES**





DÍAS DEL TRÁMITE PARA LA INSTALACIÓN DE UN PROYECTO DE INVERSIÓN EN SERVICIOS

META ANUAL | 90 días
RESULTADO ANUAL | 30.5 días
CUMPLIMIENTO | 110%

DÍAS DEL TRÁMITE PARA LA INSTALACIÓN DE UN PROYECTO DE INVERSIÓN EN MANUFACTURA

El cumplimiento de los dos indicadores se da gracias al proyecto de la Ventanilla Única de Inversión (VUI), un proyecto país que tiene como objetivo garantizar al sector privado una plataforma de trámites, ágil y competitiva, para los procesos y trámites requeridos para la apertura y operación de empresas (nacionales y extranjeras) en Costa Rica, según las competencias de las instituciones del país.

La VUI pretende:

- Estimular la inversión tanto nacional como extranjera.
- 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
- Promover y mejorar la coordinación interinstitucional.

La ejecución de este proyecto país está basada en cuatro pilares, y su alcance está dividido por bloques de trámites:

- **Reingeniería de procesos:** ejecución de proyectos de mejora en los trámites relacionados al registro y operación de empresas en el país. Al 2019 se realizaron 39 proyectos de mejora.
- **Automatización de procesos:** al cierre del 2019, el proyecto estaba en la fase de desarrollo tecnológico y pruebas de los trámites que tienen que ver con la apertura de una empresa en Costa Rica (6 trámites-Bloque 2) y con el ingreso al Régimen de Zona Franca (6 trámites-Bloque1).
- **Modificación de normativa:** el año anterior cerró con un total de 9 reglamentos y decretos elaborados.
- **Gestión del cambio:** se entrenó a un grupo de funcionarios públicos en herramientas y buenas prácticas de ingeniería y simplificación de procesos para que se conviertan en un agente de cambio dentro de la organización.

META ANUAL | 180 días
RESULTADO ANUAL | 179.7 días
CUMPLIMIENTO | 100%

LA VUI PRETENDE:



Estimular la inversión tanto nacional como extranjera.

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

Promover y mejorar la coordinación interinstitucional.



La ejecución de este proyecto país está basada en cuatro pilares, y su alcance está dividido por bloques de trámites:



REINGENIERÍA DE PROCESOS

Ejecución de proyectos de mejora en los trámites relacionados al registro y operación de empresas en el país. Al 2019 se realizaron 39 proyectos de mejora.



AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS

Al cierre del 2019, el proyecto estaba en la fase de desarrollo tecnológico y pruebas de los trámites que tienen que ver con la apertura de una empresa en Costa Rica (6 trámites-Bloque 2) y con el ingreso al Régimen de Zona Franca (6 trámites-Bloque1).



MODIFICACIÓN DE NORMATIVA

El año anterior cerró con un total de 9 reglamentos y decretos elaborados.



GESTIÓN DEL CAMBIO

Se entrenó a un grupo de funcionarios públicos en herramientas y buenas prácticas de ingeniería y simplificación de procesos para que se conviertan en un agente de cambio dentro de la organización.

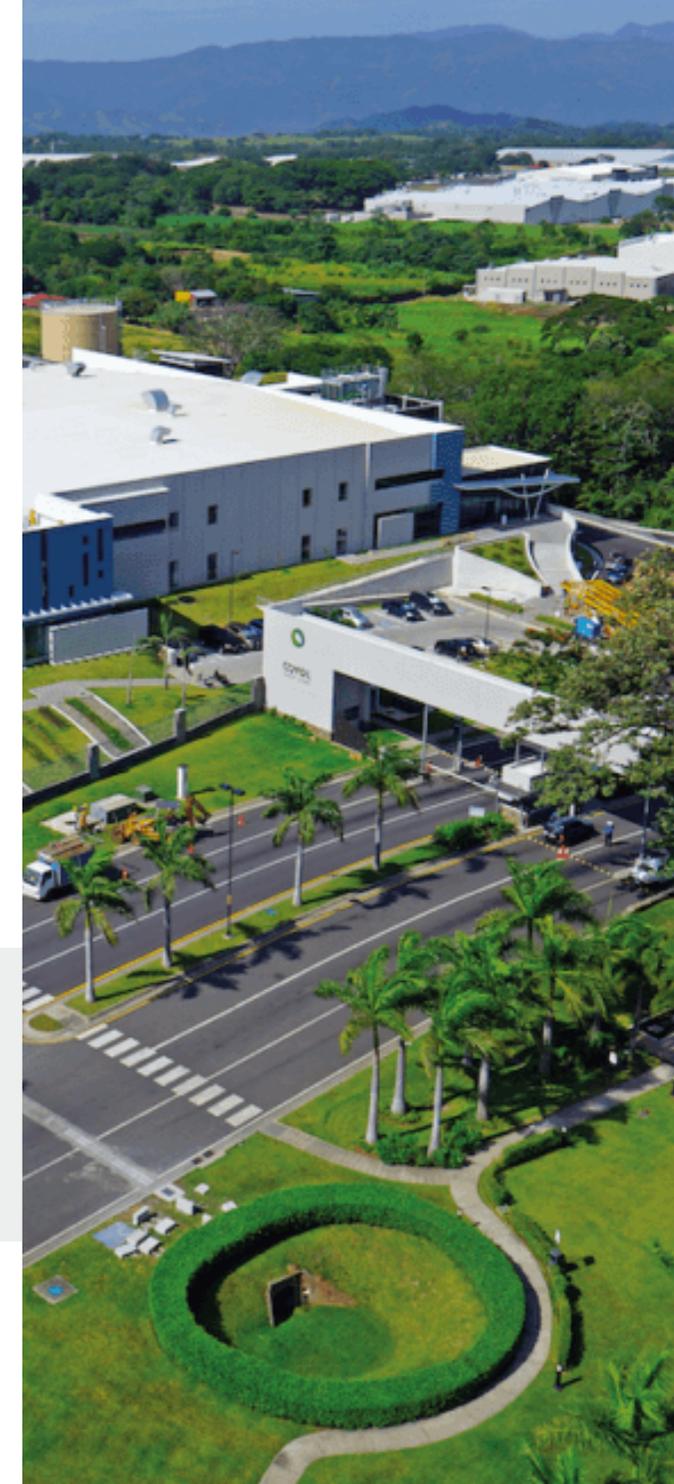


CUMPLIMIENTO DE ENTREGABLES VUI 2019

META ANUAL | 100%
RESULTADO ANUAL | 96%
CUMPLIMIENTO | 96%

EJECUCIÓN PLAN ZONA FRANCA Y PROYECTO BEPS

META ANUAL | 100%
RESULTADO ANUAL | 96%
CUMPLIMIENTO | 96%





VUCE2.0
VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR



VISUALIZAR EL IMPACTO DE VUCE 2.0 AL SECTOR EMPRESARIAL

META ANUAL | 100%
RESULTADO ANUAL | 84%
CUMPLIMIENTO | 84%

Con el objetivo de simplificar los trámites de comercio exterior (exportaciones e importaciones), PROCOMER emprendió hace seis años la creación de un sistema que digitalizara este proceso y generara ahorros al sector empresarial del país: VUCE 2.0.

VUCE 2.0 se evaluó en el 2019 y se midió el impacto que tiene para los empresarios del territorio nacional. El estudio, que se realizó entre enero y agosto de 2019, estimó los costos en que incurrirían los empresarios si tuvieran que hacer los trámites encada una de las 16 instituciones involucradas en el proyecto, y reveló que en ese periodo los exportadores e importadores se ahorraron hasta ₡955 millones.

De ese monto, ₡835.5 millones corresponde a trámites relacionados con notas técnicas (permisos de exportación e importación), ₡75.6 millones al registro único exportador (RUE), ₡43.6 millones del documento único aduanero (DUA).

Ejemplos de ahorro en algunos Trámites

El ahorro en colones para cada uno de algunos trámites es significativo, según el estudio de Procomer.

Requisitos previos e inspección al ingreso	32.089
Certificado zoosanitario	25.754
Registro medicamento veterinario	15.905
Inspección en ingreso o salida	10.233
Certificado fitosanitario agrícola	4.810

Fuente: Estudio de PROCOMER

PROCESOS VUCE 2.0 IMPLEMENTADOS

META ANUAL | 25
RESULTADO ANUAL | 26
CUMPLIMIENTO | 104%

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

Al 2019, un 55% de los trámites de VUCE 2.0 se realizaron de forma automática 24/7/365; y de la totalidad de los trámites de comercio exterior incluidos en el sistema, se estima que entre un 70% y 80% serán automatizados en los próximos años. El año anterior, el sistema reportó más de 15.000 usuarios activos con firma digital que realizaron más de 400.000 trámites.

Al finalizar el 2019, VUCE 2.0 tenía en su sistema 143 procesos, distribuidos de la siguiente forma:

Registro Único Exportador

- 10 procesos
- 10 instituciones

Certificados de Libre Venta

- 4 procesos del Ministerio de Salud

Notas técnicas

- 45 procesos
- 16 instituciones
- Comprende exportación e importación

Declaraciones Aduaneras

- 5 procesos
- Comprende la exportación, el tránsito de mercancías, régimen de zona franca y régimen de perfeccionamiento activo

Certificación de origen

- 28 procesos
- Bases de datos
- Verificación y certificación de origen

Generales

- 51 procesos
- Bases de datos institucionales
- Administración
- Pago electrónico
- Firma digital
- Reportes



VUCE2.0
VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR





NPS CLIENTES REGÍMENES ESPECIALES

META ANUAL | 0,87
RESULTADO ANUAL | 0,92
CUMPLIMIENTO | 106%

ASESORÍAS REALIZADAS A CLIENTES REGÍMENES ESPECIALES

META ANUAL | 205
RESULTADO ANUAL | 205
CUMPLIMIENTO | 100%

PILAR 5 EXCELENCIA INSTITUCIONAL



Tal y como detallamos a lo largo de este documento, nuestro camino hasta ahora está marcado por la búsqueda constante de la excelencia como clave para el impulso de nuestro aporte al sector exportador.

Para nosotros, la excelencia institucional se logra a través del trabajo conjunto con todos los actores del sector y aliados estratégicos, con la planificación, trazabilidad y medición de cada acción ejecutada, con la búsqueda de la mejora continua y la generación de nuevos servicios. Son estos criterios los que demarcan el éxito de los negocios con propósito, el tipo de negocios que queremos impulsar.

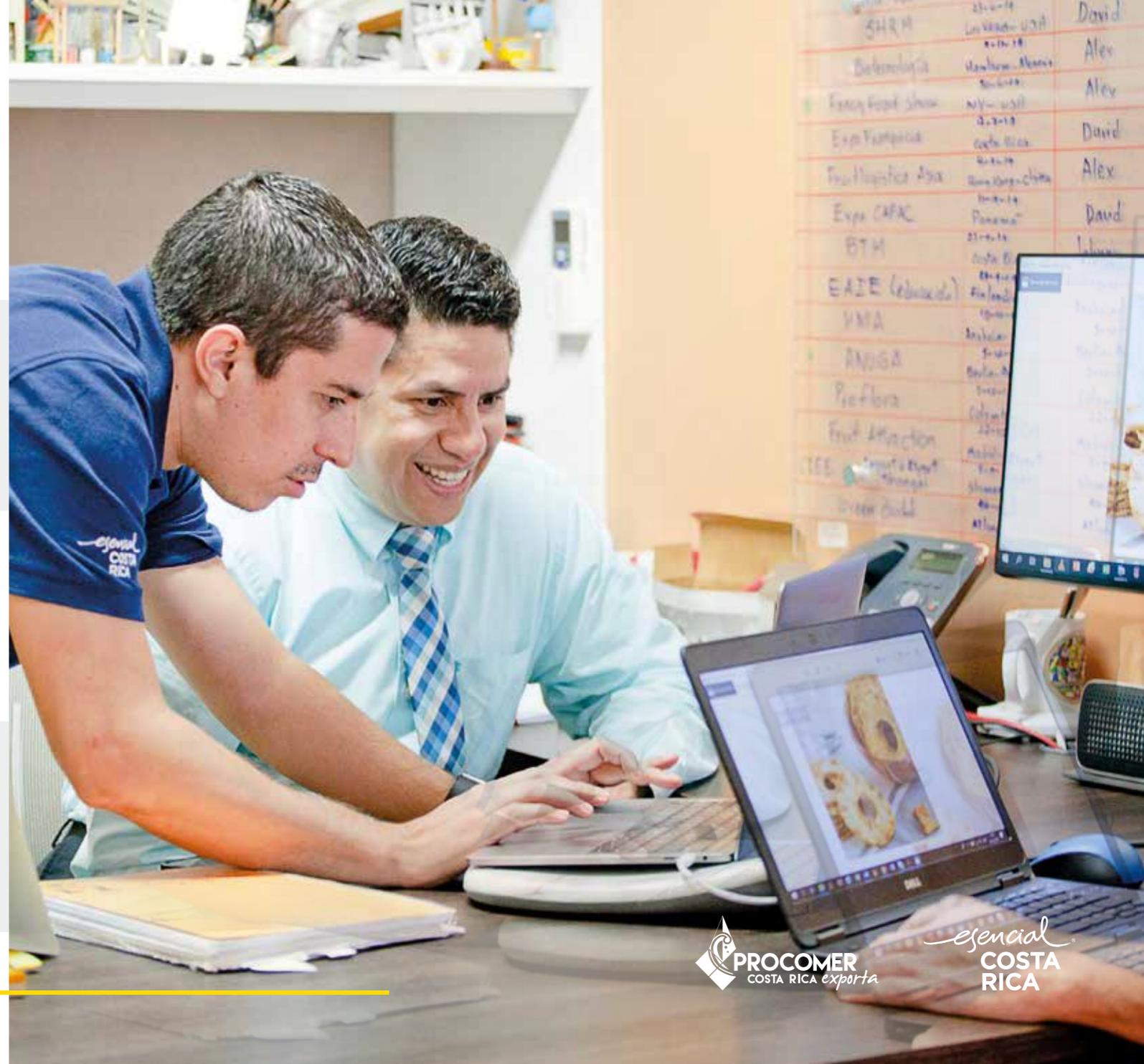


PUBLICIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL DE PROCOMER

META ANUAL | \$4.8 millones
RESULTADO ANUAL | \$5 millones
CUMPLIMIENTO | 104%

DISPONIBILIDAD TECNOLÓGICA

META ANUAL | 99.9%
RESULTADO ANUAL | 99.57%
CUMPLIMIENTO | 99.67%





CLIMA ORGANIZACIONAL

META ANUAL | 90%
RESULTADO ANUAL | 82%
CUMPLIMIENTO | 91%

NPS DE CAPACITACIÓN A FUNCIONARIOS

META ANUAL | 85%
RESULTADO ANUAL | 85%
CUMPLIMIENTO | 100%



EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

META ANUAL | 95%
RESULTADO ANUAL | 96.2%
CUMPLIMIENTO | 101%

PROCESOS REDISEÑADOS



(Revisión de procesos en Dirección de Inteligencia Comercial, Dirección de Encadenamientos, Dirección de Exportaciones, Dirección de Ventanilla Única, DMP, unidad de Eventos, Dirección Administrativa Financiera y Dirección de Asesoría Legal)

META ANUAL | 8
RESULTADO ANUAL | 8
CUMPLIMIENTO | 100%

EFICACIA DE CONTACTO



La Dirección de Mercadeo y Comunicación se propuso ir más allá de ser un área de soporte para las demás direcciones de la institución, y se propuso ser protagonista en el contacto y convocatoria de las personas que querían cursar una capacitación de PROCOMER.

Es así como los esfuerzos de creación de contenido, segmentación de públicos, seguimiento y análisis de datos; hicieron que la eficacia de contacto superara en más del 200% la meta propuesta para el 2019.

META ANUAL | 30%
RESULTADO ANUAL | 69%
CUMPLIMIENTO | 110%

POR REGLA INSTITUCIONAL, NO SE REPORTAN CUMPLIMIENTOS MAYORES A 110%



AUDITORÍA FINANCIERA CON OPINIÓN LIMPIA

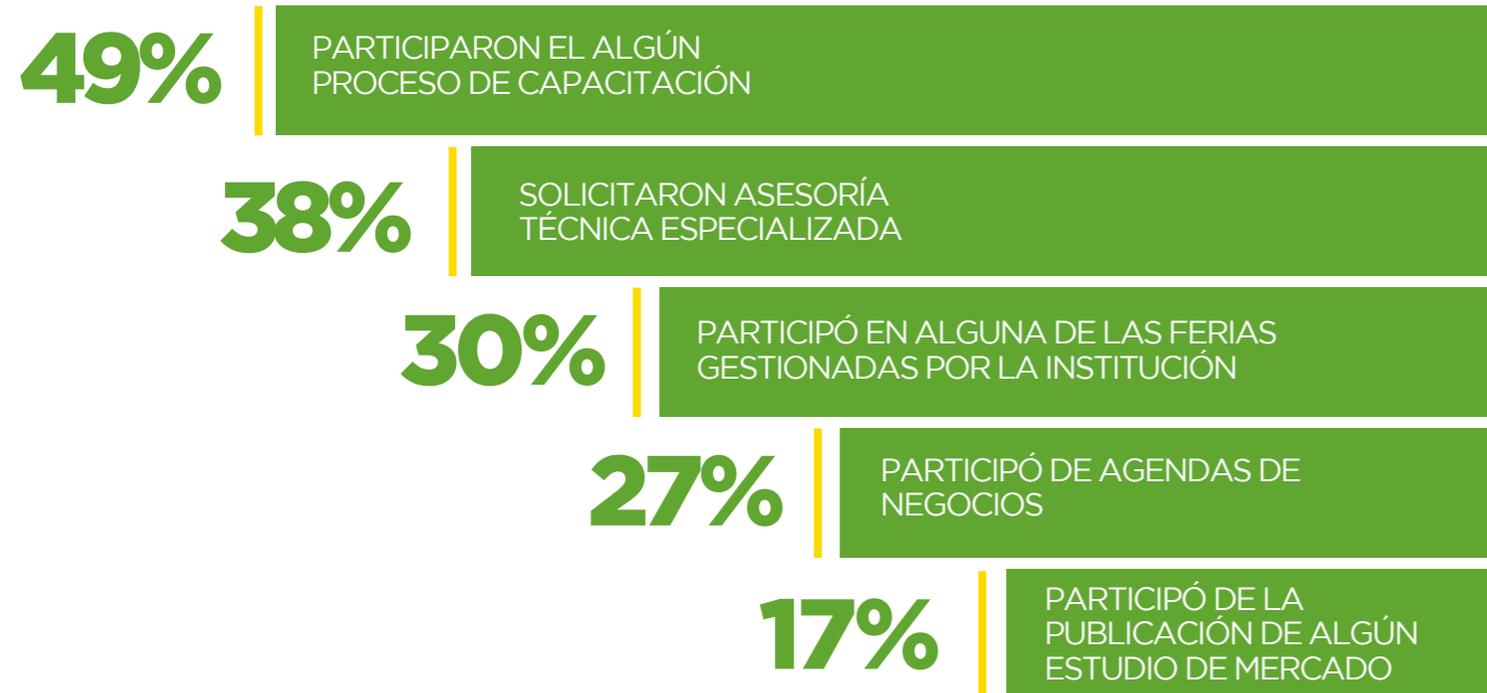
META ANUAL | 100%
RESULTADO ANUAL | 100%
CUMPLIMIENTO | 100%

CUMPLIMIENTO DE CERTIFICACIONES Y EVALUACIONES

META ANUAL | 100%
RESULTADO ANUAL | 94%
CUMPLIMIENTO | 94%

RESULTADOS 2019

De las empresas a las que apoyó PROCOMER en negociaciones de exportación durante 2019:



47% mostraron un crecimiento positivo en sus registros de exportación vs sus registros 2015-2018:





esencial
**COSTA
RICA**

WWW.PROCOMER.COM | INFO@PROCOMER.COM

