

INDICADORES CARTA DE SERVICIO 4º TRIMESTRE Y ANUAL DE 2014

Servicios	Compromisos	Indicadores Asociados	Estándar	Servicios	Compromisos	Indicadores Asociados	Estándar
Acciones de Promoción Internacionales de carácter agrupado y sectorial para empresas: promover, facilitar y organizar la participación de empresas castellano-manchegas en ferias y eventos promocionales, misiones directas, misiones inversas, visitas a ferias, etc. en el ámbito del comercio exterior	Tener un Plan anual publicado en la Web antes de la finalización del año anterior para que las empresas puedan planificar su actividad	Plan publicado en plazo	100%	Acciones de Promoción Internacionales de carácter agrupado y sectorial para empresas: promover, facilitar y organizar la participación de empresas castellano-manchegas en ferias y eventos promocionales, misiones directas, misiones inversas, visitas a ferias, etc. en el ámbito del comercio exterior	Tener un Plan anual publicado en la Web antes de la finalización del año anterior para que las empresas puedan planificar su actividad	Plan publicado en plazo	100%
	Tener actualizado el Plan anual en la Web mensualmente	Actualización en plazo	100%		Tener actualizado el Plan anual en la Web mensualmente	Actualización en plazo	100%
	Difusión de la publicación de las convocatorias a través de mailing el mismo día o al día siguiente hábil a su publicación en la sede electrónica de la Junta	Acciones difundidas en plazo	100%		Difusión de la publicación de las convocatorias a través de mailing el mismo día o al día siguiente hábil a su publicación en la sede electrónica de la Junta	Acciones difundidas en plazo	100%
	Inscripciones y consulta de trámites on-line	Disponibilidad del trámite	100%		Inscripciones y consulta de trámites on-line	Disponibilidad del trámite	100%
Programa de Diagnóstico de Potencial Exportable: Evaluación de la capacidad de las empresas para comenzar a exportar a través de visitas y entrevistas. Elaboración de un informe de conclusiones y orientación en la elección y diseño de la estrategia de internacionalización	Elaboración de un diagnóstico de potencial exportable como mínimo a 15 empresas al año	Elaboración de los 15 diagnósticos en el año	100%	Programa de Diagnóstico de Potencial Exportable: Evaluación de la capacidad de las empresas para comenzar a exportar a través de visitas y entrevistas. Elaboración de un informe de conclusiones y orientación en la elección y diseño de la estrategia de internacionalización	Elaboración de un diagnóstico de potencial exportable como mínimo a 15 empresas al año	Elaboración de los 15 diagnósticos en el año	100%
Programa Gestor IPEX ⁽¹⁾ : captar y formar a profesionales en comercio exterior para que ejecuten labores de exportación a tiempo parcial en empresas de la región que quieran iniciarse en la exportación.	Hacer una convocatoria al año	Convocatoria en plazo	100%	Programa Gestor IPEX ⁽¹⁾ : captar y formar a profesionales en comercio exterior para que ejecuten labores de exportación a tiempo parcial en empresas de la región que quieran iniciarse en la exportación.	Hacer una convocatoria al año	Convocatoria en plazo	100%
Servicio de Licitaciones Internacionales (1): detectar empresas regionales con perfil licitador y ofrecerles formación, información y asesoramiento en todo lo relativo al proceso de acceso y presentación a licitaciones internacionales de organismos multilaterales	Celebración de un mínimo de 1 jornada informativa al año	Celebración de la jornada dentro del año natural	100%	Servicio de Licitaciones Internacionales (1): detectar empresas regionales con perfil licitador y ofrecerles formación, información y asesoramiento en todo lo relativo al proceso de acceso y presentación a licitaciones internacionales de organismos multilaterales	Celebración de un mínimo de 1 jornada informativa al año	Celebración de la jornada dentro del año natural	100%
	Celebración de reuniones personalizadas con un técnico especializado a petición de las empresas con potencial licitador	Número de reuniones celebradas sobre las solicitadas	100%		Celebración de reuniones personalizadas con un técnico especializado a petición de las empresas con potencial licitador	Número de reuniones celebradas sobre las solicitadas	100%
Servicio Bolsa de profesionales: ofrecer una plataforma Web donde confluya la oferta de especialistas en comercio y exterior y la demanda de profesionales de las empresas de la región.	Publicación de las ofertas de las empresas en los 3 siguientes días hábiles a recibirlas.	Publicación en el plazo	100%	Servicio Bolsa de profesionales: ofrecer una plataforma Web donde confluya la oferta de especialistas en comercio y exterior y la demanda de profesionales de las empresas de la región.	Publicación de las ofertas de las empresas en los 3 siguientes días hábiles a recibirlas.	Publicación en el plazo	100%
	Validación de las solicitudes de registro de profesionales en los 3 siguientes días hábiles a recibirlas	Validación en plazo	100%		Validación de las solicitudes de registro de profesionales en los 3 siguientes días hábiles a recibirlas.	Validación en plazo	100%
Consultoría personalizada: ofrecer la posibilidad de mantener reuniones presenciales con los técnicos del IPEX, en su sede o en la de la empresa, para ofrecer apoyo en el estudio, análisis y reflexión de sus proyectos de internacionalización	La reunión tendrá lugar en un periodo máximo de 4 semanas desde que se solicita por el cauce establecido.	Número de reuniones celebradas en plazo	100%	Consultoría personalizada: ofrecer la posibilidad de mantener reuniones presenciales con los técnicos del IPEX, en su sede o en la de la empresa, para ofrecer apoyo en el estudio, análisis y reflexión de sus proyectos de internacionalización	La reunión tendrá lugar en un periodo máximo de 4 semanas desde que se solicita por el cauce establecido.	Número de reuniones celebradas en plazo	100%
Asesoramiento técnico: facilitar a las empresas la información y asesoramiento técnico necesario a lo largo de todo el proceso de internacionalización mediante la resolución de consultas planteadas por éstas. Las empresas realizan su solicitud rellenando un cuestionario diseñado al efecto que pueden encontrar en la página Web	Atender todas las peticiones que se reciban por la vía establecida al efecto en un plazo máximo de 3 semanas.	Número de consultas atendidas en plazo	100%	Asesoramiento técnico: facilitar a las empresas la información y asesoramiento técnico necesario a lo largo de todo el proceso de internacionalización mediante la resolución de consultas planteadas por éstas. Las empresas realizan su solicitud rellenando un cuestionario diseñado al efecto que pueden encontrar en la página Web	Atender todas las peticiones que se reciban por la vía establecida al efecto en un plazo máximo de 3 semanas.	Número de consultas atendidas en plazo	100%
Información a través de Newsletter: ofrecer información de interés para empresas exportadoras a través de boletín electrónico de carácter mensual.	Publicación de 1 newsletter mensual	Publicación en el plazo	100%	Información a través de Newsletter: ofrecer información de interés para empresas exportadoras a través de boletín electrónico de carácter mensual.	Publicación de 1 newsletter mensual	Publicación en el plazo	100%
Información a través de la Web: proporcionar información sobre todos los apoyos disponibles a empresas, emprendedores, compradores e inversiones y facilitar el conocimiento de la Institución y de los servicios que ofrece	Publicación de noticias de interés en la página web mensualmente	Publicación de noticias en plazo	100%	Información a través de la Web: proporcionar información sobre todos los apoyos disponibles a empresas, emprendedores, compradores e inversiones y facilitar el conocimiento de la Institución y de los servicios que ofrece	Publicación de noticias de interés en la página web mensualmente	Publicación de noticias en plazo	100%
	Publicación y actualización de eventos a celebrarse en mensualmente	Actualización en plazo	100%		Publicación y actualización de eventos a celebrarse en mensualmente	Actualización en plazo	100%
	Actualización de los contenidos mensualmente Facebook y Twitter: dinamizar semanalmente	Actualización en plazo Dinamizar en plazo	100% 100%		Actualización de los contenidos mensualmente Facebook y Twitter: dinamizar semanalmente	Actualización en plazo Dinamizar en plazo	100% 100%
Información a través de Redes sociales: dinamizar a través de Facebook y Twitter los contenidos de la web y ofrecer información de máxima actualidad. A través de Slideshare se comparte la documentación y presentaciones de las jornadas de formación.	Slideshare: compartir la documentación de las jornadas y seminarios el mismo día o día siguiente hábil al que esté disponible	Publicación en el plazo	100%	Información a través de Redes sociales: dinamizar a través de Facebook y Twitter los contenidos de la web y ofrecer información de máxima actualidad. A través de Slideshare se comparte la documentación y presentaciones de las jornadas de formación.	Slideshare: compartir la documentación de las jornadas y seminarios el mismo día o día siguiente hábil al que esté disponible	Publicación en el plazo	100%
Formación a través del Aula de Internacionalización: ofrecer un plan formativo dirigido principalmente a profesionales de comercio exterior a través de la celebración de jornadas y seminarios técnicos y de mercados.	Organización de un mínimo de 20 jornadas al año	Celebración de las 20 jornadas dentro del año natural	100%	Formación a través del Aula de Internacionalización: ofrecer un plan formativo dirigido principalmente a profesionales de comercio exterior a través de la celebración de jornadas y seminarios técnicos y de mercados.	Organización de un mínimo de 20 jornadas al año	Celebración de las 20 jornadas dentro del año natural	100%
Formación a través de prácticas en empresas para jóvenes: Posibilitar la realización de prácticas de comercio exterior en empresas y en la sede del IPEX para estudiantes y recién titulados castellano-manchegos y extranjeros en colaboración con la Universidad de Castilla-La Mancha	Ofrecer un mínimo de 20 prácticas al año	Oferta de las 20 prácticas dentro del año natural	100%	Formación a través de prácticas en empresas para jóvenes: Posibilitar la realización de prácticas de comercio exterior en empresas y en la sede del IPEX para estudiantes y recién titulados castellano-manchegos y extranjeros en colaboración con la Universidad de Castilla-La Mancha	Ofrecer un mínimo de 20 prácticas al año	Oferta de las 20 prácticas dentro del año natural	100%
Servicio de apoyo al inversor: servicio personalizado al inversor, principalmente extranjero, para el desarrollo de su proyecto de implantación en Castilla-La Mancha, cubriendo todas sus necesidades y garantizando la confidencialidad.	Gestión de todos los proyectos con potencial de viabilidad que se reciban	Número de proyectos gestionados sobre los recibidos con potencial de viabilidad	100%	Servicio de apoyo al inversor: servicio personalizado al inversor, principalmente extranjero, para el desarrollo de su proyecto de implantación en Castilla-La Mancha, cubriendo todas sus necesidades y garantizando la confidencialidad.	Gestión de todos los proyectos con potencial de viabilidad que se reciban	Número de proyectos gestionados sobre los recibidos con potencial de viabilidad	100%