

carta de servicios



**Objetivos
Servicios**

**Compromisos
Garantías**



Instituto de Promoción Exterior
de Castilla-La Mancha



Castilla-La Mancha
Consejería de Economía,
Empresas y Empleo

carta de servicios

DATOS IDENTIFICATIVOS ¿Quiénes somos?

Los servicios que se ofrecen en esta Carta son prestados por el Instituto de Promoción Exterior de Castilla-La Mancha.

El Instituto de Promoción Exterior de Castilla-La Mancha, es una Entidad de Derecho Público, adscrita a la Consejería de Economía, Empresas y Empleo cuyos fines son la promoción comercial exterior, el fomento de la exportación, la internacionalización de las empresas de Castilla-La Mancha así como la atracción y captación de inversiones para la Región.

OBJETIVOS Y FINES

La Carta de Servicios del IPEX pretende informar acerca de los servicios prestados y de los objetivos perseguidos en cada una de las áreas en las que se desarrollan en la actualidad las tareas del instituto. Se da cuenta, además, de los recursos y actividades del mismo, de los criterios de calidad y las herramientas habilitadas para la evaluación de los servicios.

El IPEX es el instrumento del Gobierno de Castilla-La Mancha para promover la internacionalización de las empresas castellano-manchegas y para atraer inversión directa hacia la región. El Instituto pone a disposición de las empresas una amplia oferta de instrumentos diseñados para ayudarles a lograr el éxito en su expansión internacional, a su vez, ofrece a las compañías internacionales asistencia personalizada en todas las fases de su proyecto de inversión en Castilla-La Mancha.

El IPEX cuenta con un equipo de profesionales formados y especializados en todas las áreas relativas al comercio exterior y la atracción de inversión que realizan su trabajo con una clara orientación de servicio a las empresas, estando cerca de ellas y adaptándose a sus necesidades para ofrecerles un servicio personalizado. Asimismo, realiza su gestión bajo un principio de transparencia y cooperación con otras instituciones, tanto regionales como nacionales e internacionales, con el objetivo de generar las máximas sinergias, sumar esfuerzos y maximizar recursos.

El IPEX asume la prestación de los servicios y compromisos recogidos en la presente Carta.

MARCO LEGAL. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS/AS USUARIOS/AS

- Decreto 81/2015, de 14 de julio.
- El IPEX se crea por la Ley 3/2002, de 7 de marzo, de constitución del Instituto de Promoción Exterior de Castilla-La Mancha (Diario Oficial de Castilla-La Mancha número 34, de 18 de marzo), modificada por la Ley 13/2010, de 9 de diciembre, de reordenación del sector público de Castilla-La Mancha (Diario Oficial de Castilla-La Mancha número 234, de 20 de diciembre).

Los derechos y deberes de los usuarios son los que se derivan de la anterior normativa.



SERVICIOS QUE SE OFRECEN

1 ÁREA DE INTERNACIONALIZACIÓN

1.1 Acciones agrupadas de promoción internacional:

Elaboración y ejecución del Plan Anual de Acciones Agrupadas de Promoción Internacional de Castilla-La Mancha, con enfoque sector-país, atendiendo a la demanda de las empresas y en colaboración y coordinación con el ICEX España Exportación e Inversión (ICEX), las Cámaras de Comercio regionales, la Confederación regional de empresarios de Castilla-La Mancha (CECAM) y Cooperativas Agroalimentarias Castilla-La Mancha.

Los Planes Anuales recogen acciones destinadas a la consolidación de la posición exportadora de las empresas de la región en los principales mercados de Castilla-La Mancha. Por otro lado, con el objetivo de diversificar los destinos de las exportaciones, los planes incluyen una batería de acciones de prospección y promoción multisectoriales en países o áreas geográficas en vías de desarrollo, así como, en aquellos que se hayan identificado como mercados de oportunidad para las empresas regionales.

En cuanto a los formatos de acciones, se organiza la participación agrupada de empresas en ferias, misiones comerciales directas e inversas, promociones en punto de venta, seminarios, catas, stands informativos, entre otros.

1.2 Programas y servicios:

Desarrollar programas de apoyo en función del grado de internacionalización de las empresas, desde aquellas que quieran iniciarse en la exportación hasta las que se encuentran en fases más avanzadas y buscan consolidarse como empresas internacionales. Así mismo, se ofrecen diversos servicios a las empresas exportadoras para ayudarlas en aspectos clave de su expansión internacional. Entre los programas y servicios destacan los siguientes:

- Programa de Diagnóstico de Potencial Exportador

Localización sistemática de empresas no exportadoras, especialmente de los sectores que se han definido como prioritarios, análisis de sus capacidades para exportar y asesoramiento sobre el proceso de iniciación a la internacionalización con el objetivo de incrementar el número de empresas exportadoras de la Región.

Este servicio está concebido como una herramienta gratuita para asistir a las empresas castellano-manchegas en la identificación de su potencial exportador, así como en la elección de la estrategia óptima de internacionalización.

- Programa de Iniciación a la Exportación :

Selección y formación específica de profesionales en el proceso de iniciación a la exportación de Pymes para que presten orientación estratégica y acompañamiento a la empresa durante la primera fase del proceso de internacionalización, con tutorización y seguimiento permanente del IPEX.

Los profesionales trabajan durante un año para un número determinado de empresas con potencial exportador, que no hayan exportado nunca o lo hayan hecho de manera esporádica, diseñan la “Estrategia de Internacionalización” y ejecuta el plan de acción posterior. Además de situar a la empresa en el mercado internacional, el programa persigue la relación de continuidad entre la empresa y el profesional tras la finalización del mismo.

- Servicio de Licitaciones Internacionales:

Este servicio tiene como objetivo posicionar las licitaciones internacionales como vía de internacionalización para empresas con potencial, para ello se promueve la participación de las empresas en licitaciones internacionales y la cooperación entre empresas para licitar como grupo y maximizar las oportunidades de éxito. El servicio desarrolla las siguientes actividades:

- Búsqueda y evaluación continua de empresas regionales con potencial licitador, organización de acciones formativas y de promoción específicas y desarrollo de talleres prácticos para lograr la capacitación de las empresas.
- Asesoramiento y seguimiento a medida en función del sector/producto, adaptado a los recursos de la empresa y sus necesidades.
- Búsqueda activa de oportunidades en el mercado multilateral, acompañamiento durante todas las fases de un proyecto y apoyo en la búsqueda de socios para la conformación de consorcios que liciten de manera conjunta.

- Programa Digital Internacional:

El objetivo de este programa es capacitar y asesorar a la empresa en la realización y puesta en marcha de un Plan de Internacionalización en el entorno de las Nuevas Tecnologías y los contenidos Digitales.

Las actividades que se desarrollan son las siguientes:

- Sesiones formativas y talleres prácticos sobre marketing digital internacional centrados en el desarrollo de planes de marketing, publicidad online y comercio electrónico.
- Consultoría individualizada posterior para la definición y puesta en práctica del Plan Internacional de Marketing Digital.

Como complemento al programa, se lleva a cabo una labor de difusión de las ventajas del uso de las herramientas digitales en la estrategia de la empresa a todos los niveles y se realiza formación en las distintas materias del marketing digital y nuevos canales internacionales de venta a través de internet.

1.3 Asesoramiento especializado

Facilitar a las empresas la información y asesoramiento técnico necesario a lo largo de todo el proceso de internacionalización, desde la iniciación hasta la implantación en el exterior, en diversos aspectos tales como: mercados, distribución, formas de asociación, medios de cobro, contratación internacional, transporte, logística, etc.

El asesoramiento y la información sobre los servicios ofrecidos se lleva a cabo desde el IPEX y desde las **Oficinas Adelante Empresas**, que están operativas en las Direcciones Provinciales de la Consejería de Economía, Empresas y Empleo. Desde las Oficinas Adelante Empresas se gestiona y se hace seguimiento de las consultas de las empresas y se les proporciona una respuesta integral sin necesidad de desplazamientos.

- Consultoría personalizada dependiendo del grado de internacionalización

Se ofrece a las empresas la posibilidad de mantener reuniones presenciales con los técnicos del IPEX en su sede o en la sede de la empresa para ofrecer apoyo en el estudio, análisis y reflexión de sus proyectos de internacionalización de manera que se ofrezca una solución personalizada, adaptada a las necesidades de la empresa.

- Asesoramiento técnico:

Se facilita 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 del Instituto.

- Servicio de Consultores Homologados

Como complemento al servicio de asesoramiento técnico, el IPEX pone a disposición de las empresas una base de datos de consultores- especializados en todas las áreas de la internacionalización y mercados- de reconocido prestigio y cuya solvencia técnica ha sido contrastada por IPEX.

- Servicios personalizados en destino: Red de Promoción Exterior

Asistencia técnica directa y personalizada in-situ a empresas de la región en aquellos países con presencia de la red de promoción. Los servicios que prestará la Red de Promoción Exterior serán los siguientes:

- Facilitación del contacto con entidades e instituciones en el país de destino.
- Contacto sistemático con empresas extranjeras del país de destino potencialmente interesadas en productos de la región.
- Establecimiento de contactos personales con interlocutores de interés para los sectores de Castilla-La Mancha.
- Apoyo logístico, información y acompañamiento durante viajes de empresas.
- Elaboración y transmisión de información comercial y económica de relevancia y estudios de mercado personalizados.
- Promoción y generación de oportunidades de negocio: búsqueda y localización de socios comerciales, agendas personalizadas.
- Facilitación a la implantación exterior.

1.4 Servicio de Información Estratégica

Identificar y seleccionar información estratégica para las empresas y ponerla a su disposición a través de los siguientes recursos informativos:

- Servicio de Vigilancia Estratégica y Mercados de oportunidad:

Vigilancia de mercados permanente para proporcionar a las empresas la información más relevante que les facilite la toma de decisiones en su expansión internacional, así como detección y difusión de oportunidades comerciales.

- Newsletter:

Boletín electrónico de carácter mensual como herramienta de divulgación, conocimiento y actualización en materia de promoción exterior para las empresas de la región.

- Página Web:

La web integra información sobre todos los apoyos disponibles a empresas, emprendedores, compradores e inversiones y facilita el conocimiento de la Institución y de los servicios que ofrece.

- Redes Sociales:

Aprovechar las redes sociales Facebook, Twitter y LinkedIn para dinamizar los contenidos de la web y ofrecer información de máxima actualidad como son las alertas informativas sobre cambios en normativa, convocatorias publicadas, noticias y eventos.

1.5 Formación y cualificación en comercio exterior

- Aula de Internacionalización del IPEX

Ofrecer a las empresas un plan de jornadas técnicas y seminarios en distintas disciplinas de internacionalización y de mercados exteriores dirigidas a formar y actualizar a profesionales y empresas y promover la cultura exportadora. Entre las actuaciones que se llevan a cabo se encuentran las siguientes:

- Seminarios y jornadas técnicas.
- Involucración de entidades e instituciones de gobiernos extranjeros y de organizaciones internacionales.
- Divulgación de instrumentos de apoyos públicos a disposición de las empresas.
- Coordinación y colaboración con otras entidades en la región.
- Idiomas para los negocios, para superar la barrera idiomática en la negociación internacional

- Bolsa de profesionales de comercio exterior

La bolsa de profesionales pretende facilitar a los profesionales la búsqueda de oportunidades de empleo, y a las empresas regionales, la búsqueda de profesionales especializados.

A través de un perfil de IPEX en las principales redes sociales de profesionales, se tramitan las demandas de trabajo de forma personalizada y confidencial y se lleva a cabo la preselección y filtrado de perfiles profesionales, a petición de la empresa interesada.

- Programa de prácticas de comercio exterior

En colaboración, principalmente con la Universidad regional, pero también con otras entidades educativas nacionales y extranjeras y con el objeto de facilitar la inserción de jóvenes profesionales en el mundo laboral, se establece un programa de prácticas en comercio exterior.

Las prácticas pueden desarrollarse en empresas de la región, tanto en sus sedes en España como en el exterior, y en la sede del IPEX, e irán destinadas tanto a estudiantes y recién titulados castellano-manchegos como a estudiantes extranjeros. Para cada práctica se elaborará un plan individualizado de trabajo.

2 ÁREA DE CAPTACIÓN DE INVERSIONES

El IPEX tiene entre sus funciones la captación de inversiones para Castilla-La Mancha. Esta actividad se centra, principalmente, en atraer a empresas de capital extranjero para que desarrollen proyectos de inversión en la región.

- Investor Office

A través del Investor office se analizan los planes de negocio de los potenciales inversores para identificar sus necesidades y ofrecerles una propuesta personalizada con las medidas destinadas a cubrirlas. Se lleva a cabo una gestión integral y personalizada de los proyectos de inversión, proporcionando asesoramiento e información sobre el mercado, incentivos y ayudas, propuestas de ubicación, búsqueda de potenciales socios y de personal adecuado, etc.

- Servicio Aftercare

La permanencia de la inversión existente y el apoyo institucional en la ampliación de la misma son fuente de la consolidación industrial y productiva para Castilla-La Mancha. Es necesario cuidar a las empresas implantadas, asegurar su permanencia y fomentar la reinversión y para ello se mantiene una comunicación fluida con ellas que nos permite conocer, atender y anticipar sus necesidades.



GARANTÍAS. MEDIOS DE SUBSANACIÓN

Si de su reclamación se evidencia el incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos en esta Carta, con independencia de la contestación regulada en el apartado anterior, el gestor responsable contactará con usted en el plazo de 3 días hábiles, por el medio que haya señalado como preferente (escrito, teléfono, e-mail, fax...) para solicitar sus disculpas y explicarle las causas del incumplimiento y las medidas adoptadas para subsanarlo.

COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Tener el Plan de Acciones de Promoción anual publicado en la Web antes de la finalización del año anterior para que las empresas puedan planificar su actividad.
2. Tener el Plan de Acciones de Promoción actualizado en la Web mensualmente.
3. 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.
4. Inscripciones en las convocatorias y consulta de trámites on-line.
5. Elaboración de un diagnóstico de potencial exportable como mínimo a 15 empresas al año.
6. Hacer como mínimo una convocatoria del “Programa de Iniciación a la Exportación” al año.
7. Celebración de un mínimo de 1 jornada informativa al año sobre licitaciones internacionales.
8. Celebración de reuniones personalizadas con un técnico especializado a petición de las empresas con perfil licitador.
9. Realización anual de 1 edición del Programa Digital Internacional.
10. Realización de 1 jornada divulgativa sobre herramientas digitales al año.
11. Celebrar las reuniones de consultoría personalizada en un periodo máximo de 4 semanas desde que se solicite por el cauce establecido.
12. Atender todas las peticiones de asesoramiento técnico que se reciban, por la vía establecida al efecto, en un plazo máximo de 3 semanas.
13. Celebrar 2 jornadas sobre mercados de oportunidad al año.
14. Publicación de 1 newsletter mensual con información de interés.
15. Publicación de noticias de interés en la página Web mensualmente.
16. Publicación y actualización de eventos a celebrarse en la página Web mensualmente.
17. Actualización de los contenidos de la página Web mensualmente.
18. Dinamizar semanalmente las redes sociales Facebook y Twitter.
19. Organizar un mínimo de 20 jornadas formativas al año.
20. Publicación, en la bolsa de profesionales, de las ofertas de las empresas en los 3 siguientes días hábiles a recibirlas.
21. Ofrecer un mínimo de 20 plazas para realizar prácticas profesionales al año.
22. Gestión de todos los proyectos de inversión con potencial de viabilidad que se reciban.

INDICADORES DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios llevan asociados los indicadores que permiten medir su consecución y grado de cumplimiento que son:

- Plan anual de Acciones de Promoción publicado en plazo.
- Actualización del Plan de Acciones de Promoción en el plazo.
- Número de acciones de promoción difundidas por mailing en plazo.
- Disponibilidad del trámite para registro de convocatorias.
- Elaboración de los 15 diagnósticos de potencial exportable dentro del año natural.
- Convocatoria del Programa de Iniciación a la Exportación dentro del año natural.
- Celebración de la jornada de licitaciones internacionales dentro del año natural.
- Número de reuniones celebradas del servicio de licitaciones internacionales sobre las solicitadas.
- Realización de una convocatoria del Programa Digital Internacional dentro del año natural.
- Realización de 1 jornada divulgativa sobre herramientas digitales dentro del año natural.
- Número de reuniones de consultoría especializada celebradas en plazo.
- Número de consultas de asesoramiento técnico atendidas en plazo.
- Celebrar 2 jornadas sobre mercados de oportunidad dentro del año natural.
- Publicación de la newsletter en el plazo establecido.
- Publicación de noticias en la página Web en plazo.
- Actualización de la agenda de eventos en la Web en el plazo establecido.
- Actualización de los contenidos de la Web en el plazo establecido.
- Dinamizar las redes sociales en el plazo establecido.
- Celebración de las 20 jornadas formativas dentro del año natural.
- Publicación, en la bolsa de profesionales, las ofertas de las empresas en el plazo establecido.
- Oferta de las 20 plazas para realización de prácticas profesionales.
- Número de proyectos de inversión gestionados sobre los recibidos con potencial de viabilidad.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS. INICIATIVAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Ayúdenos a prestar un mejor servicio haciéndonos llegar sus iniciativas, quejas y sugerencias por cualquiera de los siguientes medios:

- A través del modelo normalizado disponible en la web y que podrán descargarse en todos los centros, oficinas y organismos de la Administración Regional aprobado por Orden de 11 de octubre de 2011 de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas (D.O.C.M. nº 211, de 27 de diciembre).
- Mediante escrito dirigido a la unidad responsable de la Carta de Servicios:

Instituto de Promoción Exterior de Castilla-La Mancha (IPEX), C/ Dinamarca, 245071 Toledo

En ambos casos puede enviar dichos documentos por correo postal o presentarlos en cualquier oficina de registro de documentos (artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre).

- Mediante fax al 925 259 137
- Por correo electrónico a la dirección contacto@ipex.es
- A través del formulario electrónico de la sede www.jccm.es que remitirá automáticamente la iniciativa, queja o sugerencia a la Consejería responsable del servicio objeto de la misma.
- De forma presencial en cualquier oficina de la Junta, sin tener que acompañar escrito, siendo la unidad de registro la encargada de formalizarla en la aplicación.
- Llamando al teléfono 012, si llama desde alguna localidad de Castilla-La Mancha (excepto desde localidades con prefijo de provincias de otra Comunidad Autónoma), o bien marcando el 925 274 552 como número de teléfono de la red fija, donde el personal que atienda la llamada la formalizará en soporte informático.
- La contestación le será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles, contados a partir del siguiente al de presentación de su comunicación, por el medio que usted haya señalado como preferente.

INFORMACIÓN DE CONTACTO CON LA ORGANIZACIÓN PRESTADORA DEL SERVICIO

La información sobre el IPEX y los servicios que ofrece se encuentra en la página Web: <http://www.ipex.escastillalamancha.es/>.

Las peticiones de información pueden hacerse de la siguiente forma:

- Personalmente en la sede del Instituto en la C/ Dinamarca, 2, en Toledo, en horario de 8 a 17 horas en días laborables.
- Por correo postal: C/ Dinamarca, 2- 45071, Toledo.
- Por Correo electrónico: contacto@ipex.es
- Por Teléfono: 925 259 100
- Por Fax : 925 259 137
- A través del teléfono único de información: 012 si llama desde alguna localidad de Castilla-La Mancha (excepto desde localidades con prefijo de provincias de otra Comunidad Autónoma), o bien marcando el 925 274 552 como número de teléfono de la red fija, donde el personal que atienda la llamada la formalizará en soporte informático.

VIGENCIA

Esta Carta de Servicios surtirá efectos el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha. Los compromisos que en ella se adquieren tienen una validez de un año desde su entrada en vigor.





atención a la ciudadanía
Castilla-La Mancha



Castilla-La Mancha