

**INDICADORES DE CALIDAD CARTA DE SERVICIOS DEL IPEX
ANUAL 2017**

Servicios	Compromisos	Indicadores Asociados	Estándar	Forma de cálculo	Periodicidad	Compromisos ejecutados por el Instituto de Promoción Exterior de Castilla-La Mancha
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%	Publicación en Web	Anual	100%
	Tener actualizado el Plan anual en la Web mensualmente	Actualización en plazo	100%	Publicación de la actualización en la Web	Trimestral	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%	Registro de mailing de convocatorias	Trimestral	100%
	Inscripciones y consulta de trámites on-line	Disponibilidad del trámite	100%	Registro de incidencias	Trimestral	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%	Registro de programas	Anual	100%
Programa de Iniciación a la Exportación ⁽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%	Registro de programa	Anual	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%	Registro del servicio	Anual	100%
	Celebración de reuniones personalizadas con un técnico especializado a petición de las empresas con potencial licitador	Número de reuniones celebradas sobre las solicitudes	100%	Registro del servicio	Trimestral	100%
Programa Digital Internacional: 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.	Realización anual de una edición del Programa Digital Internacional	Convocatoria del Programa dentro del año natural	100%	Registro del programa	Anual	100%
	Realización de 1 jornada divulgativa anual sobre herramientas digitales.	Celebración de la jornada dentro del año natural	100%	Registro del programa	Anual	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 y ofrecer una solución personalizada en función de las necesidades de la empresa.	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%	Registro de reuniones	Trimestral	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%	Registro de consultas	Trimestral	100%
Oficinas Adelante Empresas: 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. Están operativas en las Direcciones Provinciales de la Consejería de Economía, Empresas y Empleo.	Atender todas las peticiones de información que se reciban a través de las Oficinas Adelante Empresas en un plazo de 2 semanas.	Número de consultas atendidas en plazo	100%	Registro de consultas	Trimestral	100%
						100%
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.	Celebrar 2 jornadas sobre mercados de oportunidad al año.	Celebración de las 2 jornadas dentro del año natural	100%	Registro del servicio	Anual	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%	Newsletter enviada	Trimestral	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%	Número de publicaciones en plazo	Trimestral	100%
	Publicación y actualización de eventos a celebrarse en mensualmente	Actualización en plazo	100%	Número de publicaciones en plazo	Trimestral	100%
	Actualización de los contenidos mensualmente	Actualización en plazo	100%	Actualización en plazo	Trimestral	100%
Información a través de Redes sociales: dinamizar a través de Facebook, Twitter y LinkedIn los contenidos de la web y ofrecer información de máxima actualidad.	Dinamizar semanalmente las Redes Sociales	Dinamizar en plazo	100%	Registro de publicaciones	Trimestral	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%	Registro de jornadas	Anual	100%
Borsa de Profesionales de Comercio Exterior: 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.	Publicación de las ofertas de las empresas en los 3 siguientes días hábiles a recibirlas.	Publicación en el plazo	100%	Registro del servicio	Trimestral	100%
Programa de prácticas de comercio exterior: 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%	Registro de prácticas	Anual	100%
Investor Office: servicio personalizado al inversor, principalmente extranjero, para el desarrollo de su proyecto de implantación en Castilla-La Mancha, cubriendo todas sus necesidades y garantizado 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%	Registro de proyectos	Trimestral	100%