

CARTA DE SERVICIOS

Instituto de
Promoción Exterior

IPEX



Castilla-La Mancha

Consejería de Economía,
Empresas y Empleo



1 DATOS IDENTIFICATIVOS. ¿QUIÉNES SOMOS?

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.

2 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 Organismo encargado por el Gobierno de Castilla-La Mancha para promover la internacionalización de las empresas castellano-manchegas y para atraer inversión extranjera 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.

Para ello 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.

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

3 MARCO LEGAL

- Decreto 103/2023, de 25 de julio, por el que se establece la estructura orgánica y se fijan las competencias de los órganos integrados en la Consejería de Economía, Empresas y Empleo (DOCM NÚM 144, 28 de julio de 2023).
- Decreto 69/2012, de 29 de marzo, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (DOCM núm. 68, de 3 de abril de 2012).
- Ley 4/2016, de 15 de diciembre, de Transparencia y Buen Gobierno de Castilla-La Mancha (DOCM núm. 252, de 30 de diciembre de 2016).

- 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 de 2002), 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 243, de 20 de diciembre de 2010) y por la Ley 1/2024, 15 marzo, de Medidas Administrativas y de Creación de la Agencia de Transformación Digital de Castilla-La Mancha (Diario Oficial de Castilla-La Mancha número 58, de 21 de marzo de 2024).
- En materia de subvenciones, el IPEX se rige por los preceptos básicos establecidos en la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, y en su Reglamento de desarrollo, aprobado por el Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, así como por lo establecido en el texto refundido de la Ley de Hacienda de Castilla-La Mancha, aprobado por el Decreto Legislativo 1/2002, de 19 de noviembre, y en su Reglamento de desarrollo en materia de subvenciones, aprobado por el Decreto 21/2008, de 5 de febrero, modificado por el Decreto 49/2018 de 10 de julio, así como, por las Bases Reguladoras de subvenciones y las Convocatorias que le son propias.

4

DERECHOS Y DEBERES

Los derechos y deberes de los usuarios son los que se derivan de la normativa de citada en el apartado anterior.





SERVICIOS QUE SE OFRECEN

5.1. Área de Internacionalización

5.1.1. 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 de 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.

Tras la irrupción de la pandemia generada por la Covid-19 algunos eventos se adaptaron a formatos virtuales continuando el desarrollo de algunas acciones en dichos formatos. Para ello el IPEX cuenta con una plataforma virtual de eventos.

Se pone a disposición de las empresas y posibles contactos internacionales los Directorios Digitales de Empresas: alimentos y bebidas, industrial y contract. Se trata de una plataforma digital representativa para la promoción de estos sectores con el fin de atraer y generar contactos interesados en la oferta de las empresas exportadoras castellanomanchegas. Mediante este medio se publican también noticias de interés, así como próximas convocatorias y eventos del sector. También sirve de plataforma para el envío de oportunidades comerciales.

5.1.2 Subvenciones para el desarrollo de Actuaciones de Promoción, Transformación Digital, Innovación y Sostenibilidad Internacional, para promover la actividad exportadora de las empresas de la región:

El IPEX concede subvenciones destinadas al desarrollo de planes individuales de

internacionalización con actuaciones de promoción internacional, transformación digital, sostenibilidad e innovación internacional como palancas de competitividad, y teniendo en cuenta como factor transversal los compromisos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Asimismo, se establecen distintas líneas para apoyar de forma específica a las empresas que se encuentren en fase de iniciación a la exportación, diferenciándolas de aquellas con exportaciones consolidadas. El sector de la moda tiene un apoyo específico. También se presta un apoyo específico a los beneficiarios que se encuentren en zonas escasamente pobladas y en riesgo de despoblación, así como en zonas prioritarias de Castilla-La Mancha.

Las ayudas a los planes individuales de internacionalización suponen una ayuda de entre 5.000 y 8.000 euros para que las empresas desarrollen sus propios planes de desarrollo de las materias anteriormente citadas.

La finalidad de estas actuaciones es favorecer la internacionalización del tejido empresarial regional, contribuyendo a incrementar y consolidar su presencia en los principales mercados internacionales, así como mejorar su competitividad en el exterior, a través del desarrollo de acciones de promoción, la implantación de herramientas digitales y el establecimiento de estrategias de sostenibilidad e innovación.

5.1.3 Programas y Servicios de apoyo a las empresas según su fase de Internacionalización:

El IPEX desarrolla distintos programas 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. Los programas parten del análisis del modelo de negocio de la empresa y de su potencial internacional para diseñar la estrategia de internacionalización y ejecutar actuaciones que ayuden a la empresa a iniciarse en la exportación, conseguir una regularidad exportadora, la apertura y consolidación de mercados. 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 Ready**

Es un programa de inicio a la exportación orientado a empresas no exportadoras o escasamente internacionalizadas con el fin de contar con un servicio de formación, información y consultoría de comercio exterior a medida para prepararse en el camino de la internacionalización de su empresa.



- **Programa Sostenibilidad**

Con el fin de trabajar por el impulso de la sostenibilidad como factor clave en la estrategia empresarial en el exterior, se realiza este programa que aúna jornadas formativas y consultoría práctica para ayudar a las empresas a prepararse para las diversas certificaciones existentes en materia de sostenibilidad y, poder así, ser más competitivas en los mercados internacionales aportando valor añadido.

- **Programa de Diferenciación y Marcas**

Este programa tiene como objetivo ayudar a las empresas a definir su estrategia de diferenciación ante el reto de posicionarse como marca y producto atractivo en el competitivo mercado internacional. De esta manera se analiza la estrategia de comunicación de la empresa, trabajando el valor de la historia y la experiencia de cada una, así como la imagen y diseño de marca y producto, con el fin de comunicar y despertar interés en el potencial cliente de todo lo que hace único a ese producto.

- **Servicio de análisis de competidores internacionales**

El servicio ofrece un informe de los principales competidores nacionales (excepto empresas de Castilla-La Mancha) e internacionales por medio del análisis de todas las operaciones realizadas con su cartera de clientes en los mercados internacionales.

- **Servicio Identifica Clientes Internacionales**

Este servicio gratuito pone a disposición de la empresa un informe que permite realizar un ranking de los principales importadores por valor o peso acumulado anual de su producto y también poder analizar en detalle todas las operaciones realizadas por los importadores.

- **Servicio de Información Estadística**

Se ofrece a las empresas un informe con las exportaciones nacionales y las importaciones mundiales de su partida arancelaria, así como barreras comerciales, con el fin de conocer qué mercados consumen más sus productos, para poder definir mejor su estrategia internacional.

- **Servicio de Consultoría homologada**

El IPEX pone a disposición de las empresas una base de datos de proveedores de servicios especializados en todas las áreas de internacionalización, marketing y mercados, de reconocido prestigio y cuya solvencia técnica ha contrastado el IPEX.

- **Asesoramiento técnico digital**

El IPEX presta asesoramiento especializado y una atención personalizada a las empresas exportadoras de Castilla-La Mancha. Este incluye asesoramiento a través de reuniones virtuales con los técnicos sectoriales del IPEX además de resolución de consultas a través de nuestra Red Exterior.

El asesoramiento y la información sobre todos los servicios ofrecidos se llevan a cabo desde el IPEX y desde las Oficinas Adelante Empresas, que están operativas en las Delegaciones 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.

- **Resolución de consultas por otras vías**

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 cumplimentando un cuestionario diseñado al efecto que pueden encontrar en la página web del IPEX. Las consultas se resuelven telefónicamente o mediante correo electrónico.

5.1.4 Información:

- **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**

Se utilizan 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.

5.1.5 Formación y cualificación en comercio exterior:

- **Aula de Internacionalización del IPEX**

Ofrece a las empresas un plan de jornadas técnicas y seminarios en distintas disciplinas de internacionalización, mercados exteriores, marketing, transformación digital, dirigidas a formar y actualizar a profesionales y empresas y promover la cultura exportadora.

El Plan de formación es diseñado y ejecutado conjuntamente con todos los agentes con competencias en internacionalización: ICEX, Cámaras de Comercio, CECAM y Cooperativas Agroalimentarias Castilla-La Mancha, de manera que se pone a disposición de las empresas un Plan conjunto de Formación en Internacionalización de Castilla-La Mancha.

- **Programa de prácticas de comercio exterior**

En colaboración, principalmente con la Universidad de Castilla-La Mancha, 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, en las sedes de las Oficinas Comerciales de España en el exterior y en la sede del IPEX, y están destinadas tanto a estudiantes y recién titulados castellano-manchegos como a estudiantes extranjeros. Para cada práctica se elabora un plan individualizado de trabajo.

- **Programa de formación de jóvenes en internacionalización**

Además de las prácticas anteriormente citadas que el IPEX gestiona, este organismo colabora con la Dirección General de Formación Profesional para el Empleo en el Programa de formación de jóvenes en internacionalización.

El objetivo principal es formar jóvenes que puedan posteriormente incorporarse a los departamentos de exportación de empresas regionales.

Los participantes son estudiantes tanto de grado universitario como de FP en las ramas relacionadas con gestión empresarial y el comercio dando accesos prioritarios a determinados perfiles como los provenientes de zonas despobladas.

El programa incluye una formación, tanto en gestión administrativa y financiera como en marketing y compraventa internacional, y la realización práctica en el exterior de hasta 12 meses de duración.

El IPEX es el encargado de buscar los destinos internacionales para las prácticas de este programa, diseñar los planes de trabajo y hacer un seguimiento del mismo.

5.2 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 de la 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.

- Herramienta bilingüe

Se trata de una herramienta en español e inglés de geolocalización que partiendo del portal de Mapas de la JCCM, y de manera sencilla, permite al inversor exterior



conocer la oferta de las parcelas disponibles en Castilla-La Mancha atendiendo a una serie de variables como: localización, superficie, clase, categoría o propietario; con una serie de variables sociodemográficas y funcionalidades adicionales.



6

COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Convocar anualmente al menos 8 convocatorias de acciones agrupadas de cada sector: alimentos, vino, industrial, bienes de consumo y servicios.
2. Envío y recepción de encuesta de satisfacción.
3. Creación y publicación de landing pages para eventos de promoción.
4. Hacer una convocatoria anual para la concesión de subvenciones para planes individuales de internacionalización en la que se apoyen al menos 80 planes individuales.
5. Desarrollo de una edición anual del programa Ready.
6. Desarrollo de una edición anual del programa de Sostenibilidad.
7. Desarrollo de una edición anual del programa de Marcas.

CARTA DE SERVICIOS

Instituto de Promoción Exterior IPEX

- 8.** Elaboración de informes del servicio competidores internacionales.
- 9.** Elaboración de informes del servicio de clientes internacionales.
- 10.** Elaboración de informes del servicio de informes estadísticos.
- 11.** Realizar la homologación del servicio de consultores homologados en un plazo máximo de 15 días hábiles desde que se comprueba que la documentación recibida es correcta para dicha homologación.
- 12.** Atender todas las peticiones de consultas y reuniones que se reciban por la vía establecida al efecto, en un plazo máximo de 15 días hábiles.
- 13.** Publicación de 1 newsletter mensual.
- 14.** Publicación de información de interés semanalmente en la Web y en las Redes Sociales.
- 15.** Actualización mensual de datos en los observatorios sectoriales.
- 16.** Organización de un mínimo de 30 jornadas de formación al año.
- 17.** Ofrecer un mínimo de 20 prácticas al año.
- 18.** Ofrecer tanto destinos al año como estudiantes del programa haya en esa edición para el programa de prácticas internacionales de la Dirección General de Formación Profesional para el Empleo.
- 19.** Gestión del 100% de los proyectos de captación de inversiones con potencial de viabilidad que se reciban.
- 20.** Información sobre suelo disponible en la región.
- 21.** Resolución de consultas tras la implantación y envío de información de interés.
- 22.** Elaboración del barómetro anual del clima de negocios en Castilla-La Mancha.



7

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:

1. Número de convocatorias publicadas.
2. Número de landing pages.
3. Número de encuestas de satisfacción de acciones de promoción de participación agrupada.
4. Número de subvenciones de Ayudas concedidas para la realización de Planes Individuales de promoción, transformación digital e innovación dentro del año natural.
5. Número de programas realizados.
6. Número de consultores homologados en plazo.
7. Número de informes realizados.
8. Número de reuniones y/o consultas celebradas y/o atendidas en plazo.
9. Actualización de la agenda de eventos y de contenidos en la Web y redes sociales en el plazo establecido.
10. Número de jornadas de formación realizadas.
11. Número de prácticas ofertadas.
12. Número de destinos ofrecidos.
13. Número de proyectos de inversión gestionados sobre los recibidos con potencial de viabilidad.
14. Actualización de información de suelo periódicamente.
15. Número de consultas resueltas.

8

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

Los usuarios pueden hacernos llegar sus iniciativas, quejas y sugerencias por cualquiera de los siguientes medios:

- A través de la sede electrónica que descargarse en todos los centros, oficinas y organismos de la Administración Regional, <https://www.castillalamancha.es/quejasysugerencias> 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 octubre).
- Mediante escrito dirigido a la unidad responsable de la Carta de Servicios:

Instituto de Promoción Exterior de Castilla-La Mancha (IPEX).
C/ Dinamarca, 2 - 45071 Toledo

En ambos casos se pueden enviar dichos documentos por correo postal o presentarlos en cualquier oficina de registro de documentos (artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 2 de octubre).

- Por teléfono al 925 259 100

Horario de atención al cliente: de 8 a 15 horas en días laborables.

- Llamando al Teléfono Único de Información de la Junta "012": 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.

La contestación 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 el usuario haya señalado como preferente.

9

GARANTIAS. MEDIOS DE SUBSANACIÓN

Si de la 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 IPEX contactará al usuario 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.



10 RÉGIMEN ECONÓMICO

El IPEX no cobra por la prestación de los servicios recogidos en esta carta.

11 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 dos años.

12 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.es>

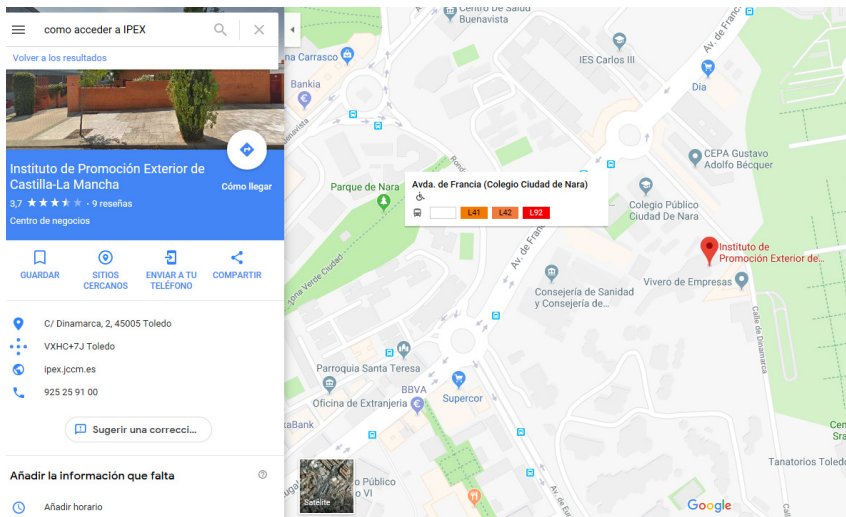
Las peticiones de información pueden hacerse de la siguiente forma:

- Personalmente en la sede del Instituto en la C/ Dinamarca, 2, en Toledo, en horario de 8 a 15 horas en días laborables.
- Por correo postal: C/ Dinamarca, 2- 45071, Toledo.
- Por Teléfono: 925 259 100
- 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.
- A través del formulario electrónico en la Web del IPEX: <https://ipex.es/contacto/>

CARTA DE SERVICIOS

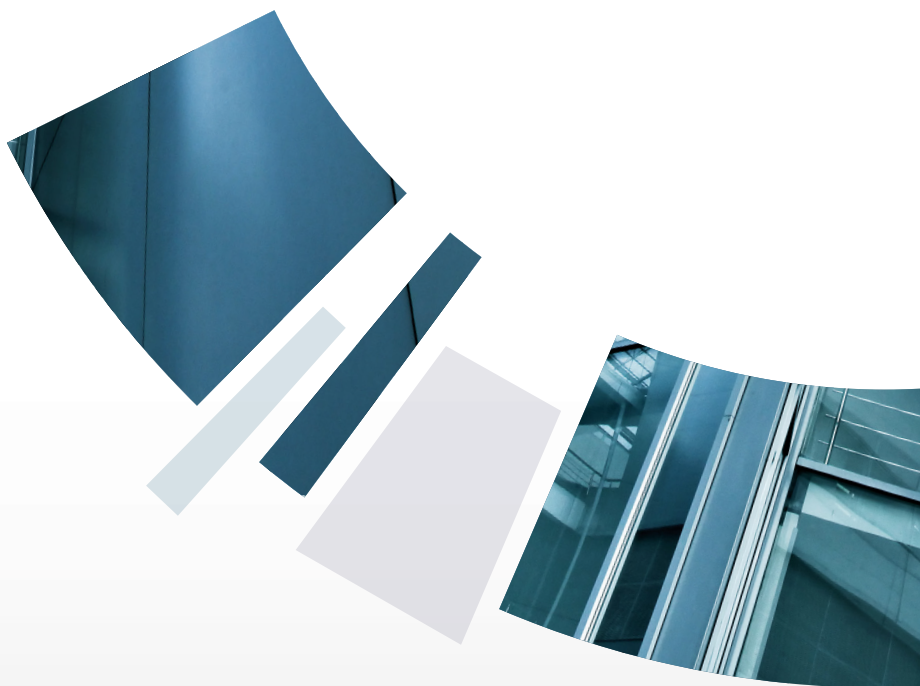
Instituto de Promoción Exterior IPEX

Información de acceso a las instalaciones de IPEX:



- Autobuses: L41, L42, L92

**Instituto de Promoción Exterior
de Castilla-La Mancha**
*Consejería de Economía,
Empresas y Empleo*



Castilla-La Mancha



IPEX
Instituto de Promoción Exterior