

01

Servicios de información, asesoramiento y capacitación empresarial



Servicios de información

VENTANA GLOBAL

Información y asesoramiento sobre comercio internacional



57.937
consultas resueltas



+de 30.000
empresas atendidas

ESTUDIOS E INFORMES

1.776
informes
sectoriales

830
documentos de
información sobre países

REVISTA "EL EXPORTADOR"

253.086
visitas

+de 300.000
visualizaciones de vídeos incluidos en
la revista

ESTADÍSTICAS DE COMERCIO EXTERIOR



374.070
consultas atendidas
(tres por minuto lectivo)

PLATAFORMAS DE INFORMACIÓN ONLINE

www.icex.es



Usuarios registrados **155.763**
Contenidos publicados **+ de 11.000**
Visitantes **1.592.321**
Visitas **2.824.652**
Páginas vistas **9.921.385**

CRM Global

En 2018 se ha consolidado como el entorno de trabajo único y compartido de toda la organización

Redes sociales

67.832 seguidores en Twitter
34.382 fans en Facebook
45.225 seguidores en LinkedIn
7.698 suscriptores en Youtube
1.518 seguidores en Instagram

Publicaciones para el inversor extranjero

Guía de Negocios en España, Global Latam, Fondos Soberanos Guía de incentivos y ayudas estatales, Barómetro del clima de negocios en España, Monográficos sobre ayudas e incentivos a la empresa en España

OPORTUNIDADES DE NEGOCIO

1.309
nuevos suscriptores
560.155
oportunidades de negocio difundidas

SIMULADOR DE COSTES DE ESTABLECIMIENTO

8.812
nuevos usuarios
82.560
consultas

1.1. SERVICIOS DE INFORMACIÓN

Ventana Global

Ventana Global es un servicio de asesoramiento y de información gratuita para las empresas españolas en su proceso de internacionalización. Responde a la necesidad de las empresas de disponer de un punto de contacto único, eficaz, dinámico y de alto valor añadido que ofrezca soluciones completas, 'llave en mano', que cubra sus necesidades de información y asesoramiento a la hora de acceder a los mercados internacionales.

Es el canal común sobre todos los programas y servicios que la Administración General del Estado brinda a las empresas en su proceso de internacionalización:

- Secretaría de Estado de Comercio del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.
- ICEX España Exportación e Inversiones.
- Compañía Española de Financiación del Desarrollo (COFIDES).
- Compañía Española de Seguro de Crédito a la Exportación (CESCE).
- Instituto de Crédito Oficial (ICO).
- ENISA.
- Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial (CDTI).

Este servicio está conformado por un equipo de especialistas con capacidad para resolver, de manera eficaz, las consultas sobre estrategias en internacionalización, mercados internacionales, oportunidades de negocio, contactos comerciales, programas de apoyo, financiación internacional, trámites y documentación básica para la exportación. El servicio cuenta con la certificación ISO9001, lo que garantiza la calidad del servicio y la información facilitada a las empresas. El índice de satisfacción de las empresas se sitúa en 4,7 puntos sobre cinco.

En 2018, Ventana Global resolvió 57.937 consultas sobre comercio internacional realizadas por 30.748 empresas, sobre todo, de empresas del sector servicios, bienes industriales, agroalimentarios y bienes de consumo.

Plataformas de información online

CRM Global

La plataforma CRM Global ICEX se ha consolidado en 2018 como el entorno de trabajo único y compartido de toda la organización. Conformada por una base de datos única e integrada de clientes, incluye toda la información relevante de los mismos, así como los servicios prestados por ICEX, ofreciendo una visión 360° a todos los usuarios internos.

Las líneas de actuación desarrolladas en 2018 se han orientado a identificar perfiles y adaptar la oferta de servicios y productos a sus características y potenciales intereses.

Además, en 2008 cabe destacar la incorporación de renovados servicios (Oportunidades de Negocio), gestionados internamente a través de consolas integradas en CRM y ofrecidos bajo entornos digitales de ICEX.

En definitiva, se trata de un proceso de transformación digital, reforzado internamente mediante el acompañamiento a usuarios internos contribuyendo a un importante cambio cultural de la organización.

Sistema de portales de ICEX

El sistema de portales de ICEX en Internet se estructura en base al público objetivo al que se dirige a empresas españolas (www.icex.es), empresas e inversores extranjeros.

Portales destinados a las empresas españolas:

Portal ICEX: www.icex.es

Es el portal institucional de ICEX, en el que se concentra toda la información sobre programas, servicios propios y mercados exteriores.

Su objetivo es la integración del contenido digital en diferentes canales con igual llegada (web, dispositivos móviles, presencia física...), a la vez que sirve de plataforma corporativa orientada al cliente.

Durante 2018, se ha incorporado en su navegación toda la información relacionada con la Transparencia y Buen Gobierno, no sólo por el cumplimiento de la Ley de 19/2013 de 9 de diciembre de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, sino también el de otros estándares avanzados de rendición de cuentas, provenientes de organismos como el Consejo de Europa o Transparencia Internacional, que van más allá de lo exigido por la propia ley.

Por otro lado, y en términos generales, www.icex.es ha sido, en 2018, el principal activo corporativo y la ventana de servicios digitales renovados, así como el entorno donde el cliente contactado consume información y demanda servicios (más de 200.000 en 2018) y va construyendo su identidad digital, lo que permite paulatinamente adaptar la oferta de productos y servicios.

En esta línea, con el trabajo de soporte hacia el cliente, se integra como novedad en el registro de portal ICEX la posibilidad de que empresas extranjeras filiales de empresas españolas pueden inscribirse bajo la modalidad *online*, en actividades convocadas desde los servicios centrales y gestionadas a través de CRM.



Por último, cabe destacar el interés de las páginas país de las Oficinas Económicas y Comerciales de España en el Exterior (www.oficinascomerciales.es) y de las Direcciones Territoriales y Provinciales de Comercio (www.icex.es/redterritorialcomercio). Estas incluyen información y ofrecen servicios en consonancia con el interés de las empresas que las visitan, interesadas en mercados o con necesidad de un contacto directo local dentro de su demarcación.

Estadísticas de acceso al portal www.icex.es 2018

Visitantes	Número de visitantes que han hecho al menos una visita al portal ICEX	1.592.321
Visitas	Sesiones o visitas efectuadas a portal ICEX por los usuarios durante el periodo	2.824.652
Visitas efectivas	Sesiones o visitas que han consumido más de una página durante el periodo	1.332.656
Nuevas visitas	Sesiones efectuadas por visitantes que acceden al portal ICEX por primera vez	1.416.892
Páginas vistas	Cantidad de páginas vistas	9.921.385
Páginas vistas por visita	Media de páginas vistas por cada visita	3,51
Tráfico orgánico (dimensión) en relación con visitantes (métrica)		1.488.769
Tráfico orgánico (dimensión) en relación con visitantes (métrica)		2.407.552

Usuarios del portal www.icex.es 2018

Nº usuarios de empresas/ autónomos con servicios concedidos	55.979
Nº particulares con servicios concedidos	96.517
Nº usuarios de instituciones con servicios concedidos	3.267

Usuarios por servicio del portal www.icex.es 2018

Oportunidades de Negocio	4.411
Administrador de datos de empresa	29.455
Boletín ICEX Informa	86.664
Boletín 'El Exportador'	79.224
Estadísticas	92.972
Aula Virtual	31.353
Pasaporte al Exterior	81.746
Alertas	54.158
Costes de establecimiento	61.903



Volumen de contenidos publicados en www.icex.es 2018

Documentos	2.684
Enlaces	693
Noticias	6.368
Banners	217
Actividades de promoción en el exterior (ferias, misiones, jornadas técnicas, etc.)	871
Ferias internacionales en España	109
Foros, encuentros empresariales y partenariados	5
Seminarios	363
Ofertas de empleo	169
Licitaciones	49

Portal ICEX Next: www.icexnext.es

La plataforma ICEX Next, en su área privada, es la herramienta de gestión que permite a las empresas beneficiarias del mismo conocer en detalle los servicios que le ofrece el programa, acceder a los mismos seleccionando aquellos que mejor se ajusten a sus necesidades y evaluar a posteriori el trabajo realizado por los consultores y asesores.

En esta plataforma interactúan empresas Club Next, gestores ICEX del programa y prestadores de servicios. Además, permite desarrollar el programa con elevados niveles de calidad y eficacia en todas sus fases. Asimismo, en su parte pública es un elemento promocional importante y medio de captación e inscripción de empresas.

En 2018, se han registrado 20.740 sesiones de 14.013 usuarios que han visitado un total de 41.065 páginas. El 86% de las visitas a la web ICEX Next han tenido su origen en España.

Portal ICEX-CECO: www.icex-ceco.es

La plataforma ICEX-CECO ofrece una amplia oferta de cursos cortos, programas especializados, másteres y MBAs. En 2018 el portal recibió 258.706 visitas.

Portal emarketservices: www.emarketservices.es

El portal emarketservices es la plataforma a través de la cual se ofrece toda la información y servicios de asesoramiento en comercio electrónico que se describen en el capítulo 1.3. de esta memoria de actividades. En 2018 recibió 183.193 visitas.

Portales destinados a empresas extranjeras:**Portales "From Spain"**

Se trata de portales dirigidos a prescriptores, profesionales especializados y consumidores extranjeros.

- El portal www.foodswinesfromspain.com es el principal instrumento de difusión de la calidad de los alimentos y vinos de España, de nuestra gastronomía y su presencia internacional, así como de las empresas españolas del sector y de los eventos que Foods and Wines from Spain desarrolla en todo el mundo.

Este portal marca la estrategia de promoción y contenidos de otras webs adaptadas a diferentes idiomas y a las preferencias de consumo de mercados específicos, que ayudan a fortalecer la presencia digital de los alimentos, los vinos y la gastronomía españoles en los principales mercados objetivo.

Portales Foods and Wines from Spain 2018

	Mercado
www.foodswinesfromspain.com	Global
www.saveurs-espagne.fr	Francia
www.jp.winesfromspain.com	Japón
www.spanskaviner.se	Suecia
www.winesfromspain.ch	Suiza
www.winesfromspainusa.com	Estados Unidos
www.vinos-de-espana.nl	Países Bajos
www.wein-aus-spanien.org	Alemania
www.hiszpanskiewina.pl	Polonia
www.vinidispagna.com	Italia

- El portal www.interiorsfromspain.com cuyo objetivo es el de promocionar las empresas y los diseñadores españoles entre los profesionales de los sectores de hábitat en todo el mundo (arquitectos, diseñadores, decoradores, prensa profesional, y compradores internacionales).

En 2018, este portal alcanzó los 9.418 suscriptores a través de los cuatro boletines (en español (22%), inglés (51%), ruso (21%) e italiano (6%)) que se envían de forma bimensual. El número de páginas vistas alcanzó las 155.494, con 56.029 sesiones y 43.931 usuarios, el 41% procedentes de España y el 59% restante lo hizo de países como Estados Unidos, Reino Unido, Rusia, México, India, Francia, Alemania, Italia y Argentina, principalmente.

Portal Invest in Spain para inversores extranjeros: www.investinspain.org

El portal Invest in Spain (www.investinspain.org) es la principal herramienta para la difusión de la información dirigida a inversores extranjeros actuales y potenciales. Su objetivo es posicionar a España como destino de negocios e inversiones. Existen dos versiones, en español y en inglés, que durante este año han sido visitadas por usuarios de España, Estados Unidos, México, Reino Unido, Colombia, Alemania, Francia, Argentina, Perú y Brasil.

Durante 2018, este portal ha tenido: 125.142 sesiones de usuario, 85.654 usuarios únicos y 324.727 páginas vistas.

El mayor interés del portal Invest in Spain, tras la página de inicio, ha sido el relacionado con la Guía de Negocios en España, destacando los aspectos relativos a la constitución de sociedades en España. La segunda posición en visitas la ocupan los contenidos correspondientes a Why Spain, referidos a las ventajas comparativas que ofrece España al inversor extranjero. También son contenidos destacados, los referidos a información sectorial, noticias, información sobre extranjería y el programa Fondo Tecnológico Inteligente.

Redes Sociales

La presencia en redes sociales de ICEX se articula, por un lado, mediante perfiles corporativos en aquellas plataformas que sirven de comunicación con empresas y usuarios en España, y por otro, a través perfiles sectoriales en aquellas redes sociales donde participan empresas, distribuidores y prescriptores extranjeros.

En relación con las redes sociales corporativas, durante 2018, se reforzó su presencia, consolidándose como un canal para el posicionamiento de ICEX como referente de internacionalización. A 31 de diciembre de 2018, estas redes contaban con la siguiente comunidad:

Redes sociales dirigidas al público español

Redes sociales dirigidas al público extranjero

Perfiles de Foods & Wine from Spain

- Facebook. La cuenta global @FoodsWinesFromSpain, con más de 160.000 seguidores, recoge la promoción en esa red permitiendo la adaptación de mensajes a los diferentes mercados.
- Instagram. A través de la cuenta 'spainfoodwine', abierta en 2018, se promociona la imagen de los productos españoles, los principales eventos gastronómicos en los que participa Foods and Wines from Spain en el mundo, las misiones comerciales de prescriptores y compradores a España y las acciones con chefs, tanto nacionales como internacionales.
- Twitter. Las cuentas abiertas en esta red en cada mercado, están destinadas a la promoción local, entre el público profesional, de los eventos en los que participa Foods and Wines from Spain, las novedades y actualidad de los productos españoles presentes en el mercado.
- Youtube. La cuenta global, con más de 1.200.000 visualizaciones, permite la difusión de vídeos sobre productos, empresas y viajes comerciales con canales específicos por mercados.
- Wechat. En el caso particular de China, la promoción *online* se canaliza a través de la red 'We chat', que es la que cuenta con mayor seguimiento en el país.

Perfiles de Interiors from Spain



Facebook

32.850 fans



Twitter

6.859 seguidores



Instagram

2.294 seguidores

Servicio de analítica digital

ICEX cuenta con un incipiente servicio de analítica digital que durante 2018 ha avanzado en el modelo de inteligencia de negocio a través de la analítica web. Esto permite dar soporte a la organización en distintos entornos (usabilidad, experiencia de usuario, captación de nuevos clientes-marketing, CRM-estrategias de marketing digital, contenidos, negocio, dirección y área técnica) y activos (portales, *apps*, vídeos, herramientas de marketing. Este servicio forma y asiste en la transmisión del conocimiento, optimización de procesos y mejora de los flujos de comunicación internos para conseguir que la toma de decisiones esté apoyada en datos de manera avanzada.

Durante 2018, se ha comenzado a explotar una solución DMP-Data Management Platform, con el fin de cualificar la base de datos de clientes y crear segmentos avanzados para la definición de acciones de marketing corporativo y sectorial.

Documentación: Estudios e informes

Editorial ICEX

ICEX, en su línea editorial, tiene un doble objetivo: informar sobre mercados exteriores y formar en comercio internacional. Los principales productos lanzados en 2018 fueron:

Fichas País

Su diseño en versión electrónica gratuita permite la consulta *online* y la impresión en formato papel de los datos económicos y de comercio exterior de un país determinado.

Fichas País editadas en 2018 (26 en total): Angola, Argentina, Australia, Azerbaiyán, Canadá, Chile, China, Corea del Sur, Espagne, España, España en chino, Estados Unidos, Georgia, Guatemala, Israel, Jordania, Marruecos, México, Perú, Reino Unido, Serbia, Spain, Spanien, Túnez, Turquía y Uzbekistán.

Nueva Colección Fichas Sector

Refuerza la oferta de información sectorial para empresas españolas (unos 750 títulos al año). Este nuevo formato caracterizado por su concisión y enfoque práctico ofrece una primera aproximación al sector analizado. Se ha desarrollado a imagen de similares casos de éxito en otros países.

Documentación sobre mercados exteriores

ICEX pone a disposición de las empresas españolas un fondo documental con información sobre mercados y países de más de 4.500 documentos. La mayor parte de ellos, son elaborados por la red de Oficinas Económicas y Comerciales del España en el Exterior y el acceso *online* es público y gratuito a través de la red de portales ICEX.

Durante el año 2018, se publicaron 1.776 informes sectoriales (estudios de mercado, fichas sector, informes de ferias y otros documentos) y 830 documentos de información sobre países (guías país, informes económicos, guías de negocios, directorios, estadísticas, etc.).

El censo editorial se renueva de manera permanente y todos los estudios tienen una vida máxima de tres años para proporcionar a las empresas información verdaderamente útil y adaptada a sus necesidades.

Por otro lado, durante 2018 se publicaron ocho guías de incentivos a la implantación en el exterior, a la vez que se actualizaron, en colaboración con las Oficinas Económicas y Comerciales de España en el Exterior, 31 directorios de filiales extranjeras con matriz española, con un alcance de 3.000 empresas.

Publicaciones para el inversor extranjero

Guía de Negocios en España

En 2018 se editó la trigésimo tercera edición de esta guía, en colaboración con el despacho Garrigues. Esta guía tiene dos versiones:

- Token multi-dispositivo.
- Microsite alojado en el Portal de ICEX-Invest in Spain, con acceso independiente (<http://guidetobusinessinspain.com/>).

Global Latam

Coordinado y editado por ICEX-Invest in Spain, en colaboración con SEGIB, Global Latam analiza los flujos de exportación de Inversión Extranjera Directa de la región y se centra en un país concreto, en este caso México. El informe ha contado con entidades colaboradoras como la universidad de Cornell, las patronales mexicanas COMCE e IMCO y la asociación de fondos de capital privado AMEXCAP. El informe fue presentado en la reunión empresarial previa de la Cumbre Iberoamericana de Guatemala, en el mes de noviembre.

Fondos soberanos

Séptima edición del informe, este año en colaboración con IE Business School, que analiza las estrategias de inversión de los fondos soberanos y expone las principales operaciones llevadas a cabo durante 2017 y 2018.

Se han editado 400 ejemplares en inglés y también puede encontrarse la versión *online* en www.investinspain.org.

Guía de incentivos y ayudas estatales

Esta guía agrupa los diferentes incentivos y ayudas que los diversos órganos y entidades de la Administración General del Estado ponen a disposición de las empresas para fomentar la inversión en nuestro país. Es la única guía de estas características que se publica en inglés y a través del portal de ICEX-Invest in Spain.

Barómetro del clima de negocios en España desde la perspectiva del inversor extranjero

En noviembre se publicó la undécima edición del estudio del clima de negocios en España, realizado conjuntamente por ICEX-Invest in Spain, Multinationales por Marca España y el International Center for Competitiveness (ICC) del IESE, con la participación de 520 empresas internacionales establecidas en España.

Monográficos sobre ayudas e incentivos a la empresa

Publicados en 2018:

- Starting up in Spain (el ecosistema emprendedor en España).
- Ayudas e incentivos en el sector de biotecnología, farmacéutica y ciencias de la vida.
- Ayudas e incentivos para el sector industrial en España (incluye Industria 4.0.).

enEspaña

Boletín en papel, que también se publica en la página web, y con formato periódico que se dirige a empresas de capital extranjero presentes en España, como medio de comunicación con este importante público objetivo.

Con periodicidad cuatrimestral y distribución personalizada por correo ordinario, se envía a una base de datos de 6.000 contactos. Durante el 2018 se editaron los números 34, 35 y 36.

Revista 'El Exportador'

La revista 'El Exportador', ofrece a sus lectores información actualizada sobre países considerados como objetivos prioritarios para el sector exportador e inversor español, con datos sobre sus sistemas fiscales, financieros, etc. Asimismo, publica temas de interés general, como arbitraje internacional, logística, B2B, etc.

'El Exportador' publica mensualmente un boletín que informa de los contenidos que se van subiendo a la web y que se distribuye a 65.000 direcciones de correo.

Audiencia:

Audiencia	2018	Variación año anterior	Promedio mensual
Visitas	253.086	40,9%	21.090,5
Usuarios únicos	206.502	42,1%	17.208,5
Páginas vistas	330.240	26,4%	27.520

Los vídeos están disponibles, además de en las propias páginas de la revista, en la sección 'Vídeos' del portal ICEX, que incluye, además, contenidos audiovisuales de promoción de la imagen-país y los principales sectores productivos y de servicios españoles. Los vídeos de 'El Exportador' abarcan, entre otros temas, asuntos como mercados exteriores, financiación internacional, sectores o mercados de oportunidad, actividades feriales, experiencias empresariales, etc.

En 2018, se produjeron 34 vídeos incluidos en el canal de ICEX en Youtube:

	Promedio mensual	Variación año anterior
Visualizaciones	28.353	76,1%
Tiempo visualización/horas	3.138	144,3%
Duración media de las reproducciones/minutos:seg	7:15	31,6%
% medio reproducido por vídeo	30,5	0%

Estadísticas de Comercio Exterior

A lo largo de 2018, ICEX ha continuado complementando el Servicio de Estadísticas de Comercio Exterior que ofrece a través de www.icex.es/estadisticas, facilitando la elaboración de informes de gran valor añadido para el exportador español.

Mediante este conjunto de herramientas informativas, la empresa española puede generar análisis personalizados sobre la evolución del comercio exterior español, europeo y mundial de bienes, para, por ejemplo, identificar potenciales oportunidades de negocio en cualquier parte del mundo.

El servicio incluye las siguientes herramientas *online*:

Estadísticas Españolas de Comercio Exterior

- **ESTACOM:** Con información, tanto sobre las operaciones comerciales realizadas con los estados miembros de la Unión Europea (comercio intracomunitario), como con terceros países (comercio exterior). Se actualiza cada mes y es abastecida por la Dirección General de Aduanas e Impuestos Especiales de la Agencia Estatal de la Administración Tributaria.

En 2018 atendió 374.070 consultas, lo que equivale a una media de más de tres consultas por minuto lectivo.

- **Informes de análisis del Comercio Exterior Español:** Facilitan la obtención, de forma automática e inmediata, de informes estructurados sobre el comercio exterior español para cualquier sector, país, provincia y año.

Durante 2018 se remitieron 10.168 informes, lo que representa cerca de 37 informes por día lectivo.

- **Informes de perfil de la Empresa Exportadora Española:** Posibilitan la obtención, de forma simple e inmediata, de información sobre el número de exportadores para cualquier país, de cualquier producto y desde cualquier provincia y las características de las mismas.

Durante 2018, se remitieron 8.386 informes, lo que supone del orden de 30 informes por día lectivo de media.

Estadísticas Europeas de Comercio Exterior

- **EUROESTACOM:** Datos sobre comercio exterior e intracomunitario de todos los estados miembros de la Unión Europea, proporcionados por la agencia Eurostat.

En 2018, alcanzaron las 59.105, es decir, una consulta por cada dos minutos lectivos.

- **Informes de Comercio Exterior Europeo:** Permiten la obtención de informes estructurados sobre el comercio exterior de la Unión Europea en su conjunto o de cualquiera de sus 28 estados miembros para cualquier sector, país y año.

Durante 2018 se remitieron 1.527 informes, seis informes por día lectivo.

Estadísticas Mundiales de Comercio Exterior

- **Informes de Comercio Mundial:** Partiendo de la información suministrada por la División de Estadísticas de la Organización de Naciones Unidas (ONU) y actualizada mensualmente, permite a cualquier usuario a través del portal del ICEX en Internet obtener tres tipos de informes:

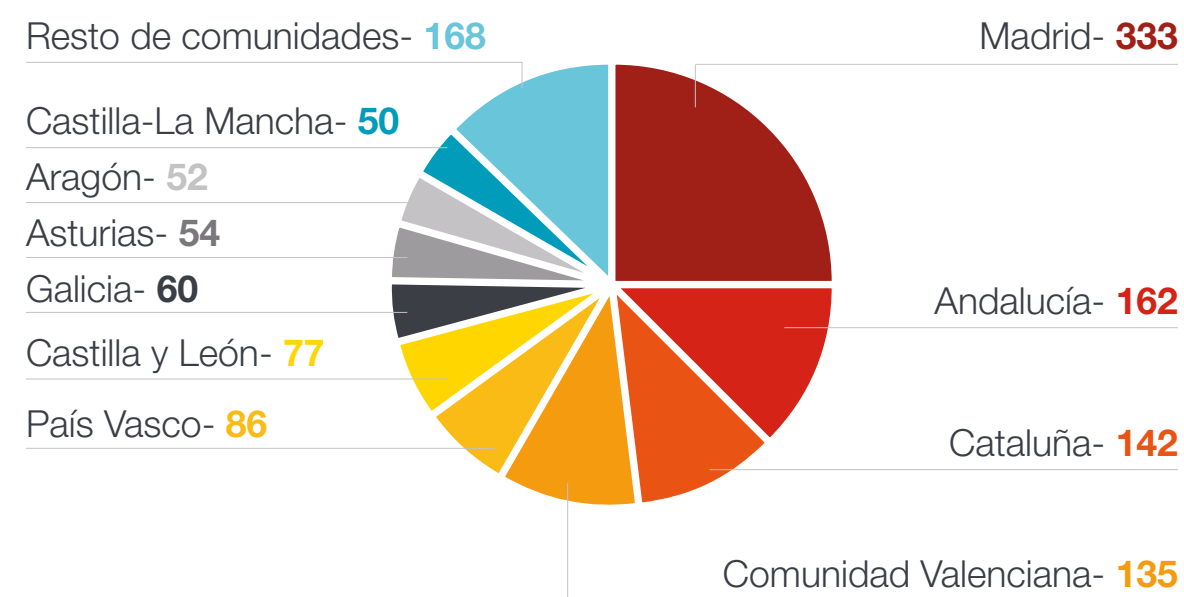
- "Producto-País", que ofrece las principales magnitudes del comercio mundial del producto seleccionado y en una segunda parte focalizando el análisis en el país seleccionado.
- "País-Producto", que ofrece una información pormenorizada del comercio exterior del país deseado y específicamente para el producto seleccionado.
- "País-País", que ofrece amplia información sobre las estadísticas de comercio exterior bilaterales entre los países seleccionados.

En 2018, se solicitaron 2.258 informes, cerca de 10 por día lectivo.

Oportunidades de Negocio

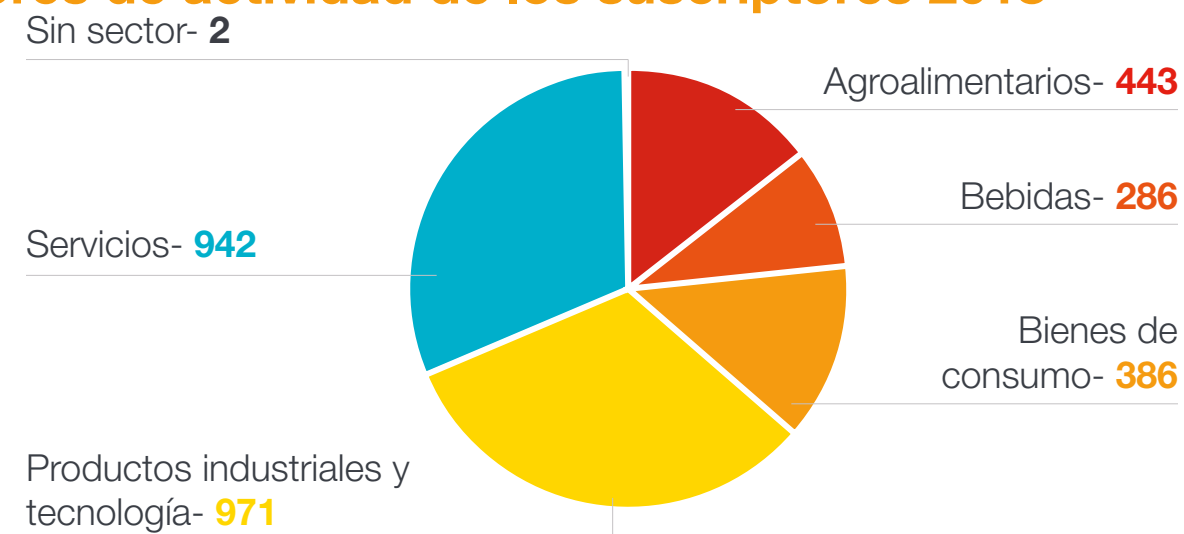
ICEX ofrece la posibilidad de conocer, diariamente y de forma gratuita, oportunidades de negocio internacionales de obras, servicios y productos que puedan ser atendidas por empresas establecidas en España y que realicen o faciliten la exportación de productos y/o servicios españoles. Además, este servicio también difunde oportunidades con interés inversor.

En marzo, se lanzó un nuevo servicio de Oportunidades de Negocio, que alcanzó, a finales de 2018, una cifra de 1.309 suscriptores.



Suscriptores por comunidades autónomas 2018

Sectores de actividad de los suscriptores 2018



	Tipo de oportunidad	Número
Financiación multilateral	Programas	224
	Proyectos	1.681
	Financiación multilateral (licitaciones)	17.053
Financiación no multilateral	Información anticipada (de financiación no multilateral)	108
	Financiación no multilateral (Licitaciones)	540.839
Inversiones	Información anticipada de inversión	59
	Inversión pública	67
	Inversión privada	49
	Eventos de inversión	1
Solicitud de productos, servicios o proveedores	Solicitud de productos, servicios o proveedores	70
	Eventos de compradores extranjeros	4
TOTAL		560.155

Simulador de Costes de Establecimiento en el Exterior

El [Simulador de Costes de Establecimiento en el Exterior](#) es una herramienta que permite a cualquier empresa española realizar, de forma simple e inmediata, un cálculo para conocer aproximadamente el coste de su implantación en cualquier país y compararlo con el que supondría en otros países.

En resumen, el sistema ofrece información sobre los diferentes costes societarios, laborales, inmobiliarios, etc., pero además también ofrece información cualitativa sobre la coyuntura del mercado, las principales ventajas e inconvenientes para las empresas españolas, o los sectores con mayor potencialidad, entre otras informaciones.

En 2018, se han actualizado 111 fichas de costes de establecimiento, de las cuales 17 corresponden a diferentes estados de Estados Unidos, cuatro a regiones de China y dos a regiones de la India.

Además, se han dado de alta en este servicio 3.056 empresas (2.825 en el 2017), 79 instituciones (107 en el 2017) y 5.677 (5.209 en el 2017) particulares estando todas ellas en activo, llegando así a un total 28.716 usuarios, de los que 26.861 son empresas, 1.292 son instituciones y 563 son internos.

Por otro lado, durante el año 2018 se consultaron 82.560 páginas por 2.480 visitantes externos en un total de 22.633 visitas.

Sensibilización y capacitación empresarial

ICEX DINAMIZA

Iniciativa de sensibilización que busca incrementar la base exportadora

Programa

especialmente dinámico

en Comunidad Valenciana, Andalucía, Canarias, Murcia, Cataluña y Galicia



JORNADAS Y SEMINARIOS DE ANÁLISIS SECTORIAL DE MERCADOS

Sesiones de información sobre mercados y sectores de interés prioritario



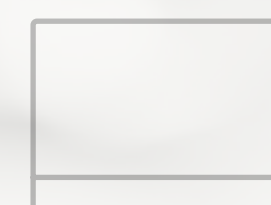
233

convocatorias en diferentes formatos

AULA VIRTUAL

Permite la difusión online de los seminarios sectoriales

Accesos por dispositivos:



66,88%

ordenador



28,43%

móvil



4,70%

tablet



25.556

compañías inscritas en el servicio



6.692

inscritos



24.016

sesiones de usuario en 2018

1.2. SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN EMPRESARIAL

ICEX Dinamiza

El programa ICEX Dinamiza tiene como objetivo difundir, entre las empresas españolas, los servicios que le ofrecen tanto ICEX como la Secretaría de Estado de Comercio para apoyar la internacionalización.

Se trata de una iniciativa de sensibilización, cuyos principales objetivos son, incrementar la base exportadora, aumentar la visibilidad y el posicionamiento de las Direcciones Territoriales y Provinciales de Comercio y reforzar la cooperación institucional con socios estratégicos de sus distintas demarcaciones.

El programa se articula a través de jornadas y seminarios, tanto presenciales, como a través de videoconferencia.

En 2018:

- 402 jornadas (frente a las 351 de 2017).
- 6.000 asistentes.
- Valoración media de los: 4,5 sobre cinco (1.721 cuestionarios de evaluación).

Estas jornadas se especializan en aspectos concretos de la internacionalización, tales como:

- Marca y diseño.
- Certificación Halal y Kosher.
- Mercados digitales.
- Servicios ICEX.
- Acuerdos de libre comercio.
- Mercados institucionales.
- ICEX Impact+.
- Desayunos de internacionalización.
- Jornadas de difusión de los programas de la Dirección General de la Pyme.

El desarrollo de este programa ha sido especialmente dinámico en comunidades autónomas tales como la Comunidad Valenciana (70 jornadas) Andalucía (67 jornadas), Canarias (62 jornadas), Murcia (29 jornadas), Cataluña (25 jornadas) y Galicia (24 jornadas).

Jornadas y seminarios de análisis sectorial de mercado

Se trata de sesiones de información sobre mercados y sectores de interés prioritario para la política comercial española y que responden a las demandas e intereses del sector exportador. Estas acciones sirven para que las empresas españolas identifiquen oportunidades de negocio y reciban consejos y recomendaciones para aprovechar al máximo la acción comercial.

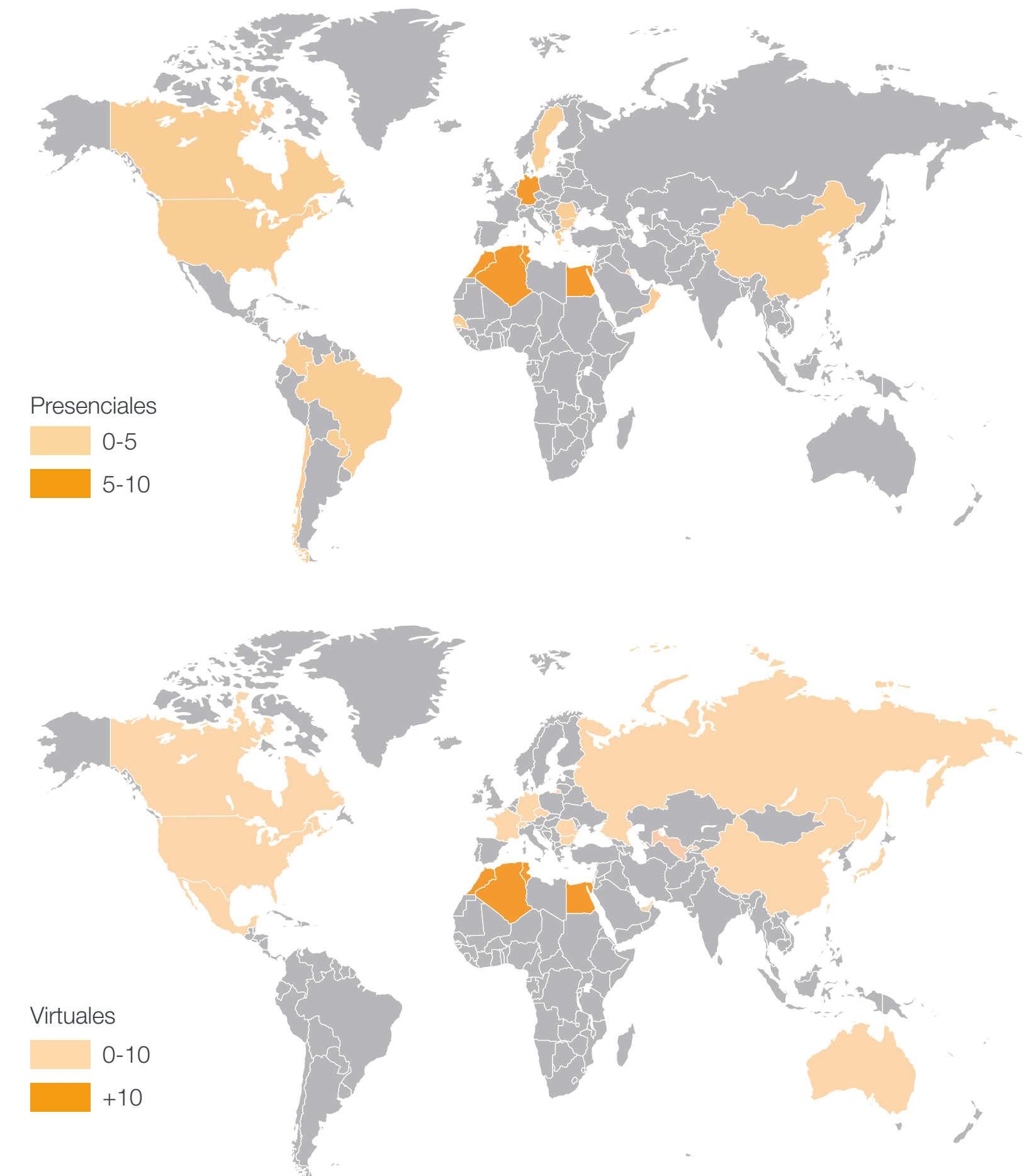
Estas jornadas cuentan, en su mayoría, con la participación de las Oficinas Económicas y Comerciales de España en el Exterior, con los que es posible concertar entrevistas personales.

Estos seminarios están disponibles a través del servicio de Aula Virtual en www.aulavirtualicex.es.

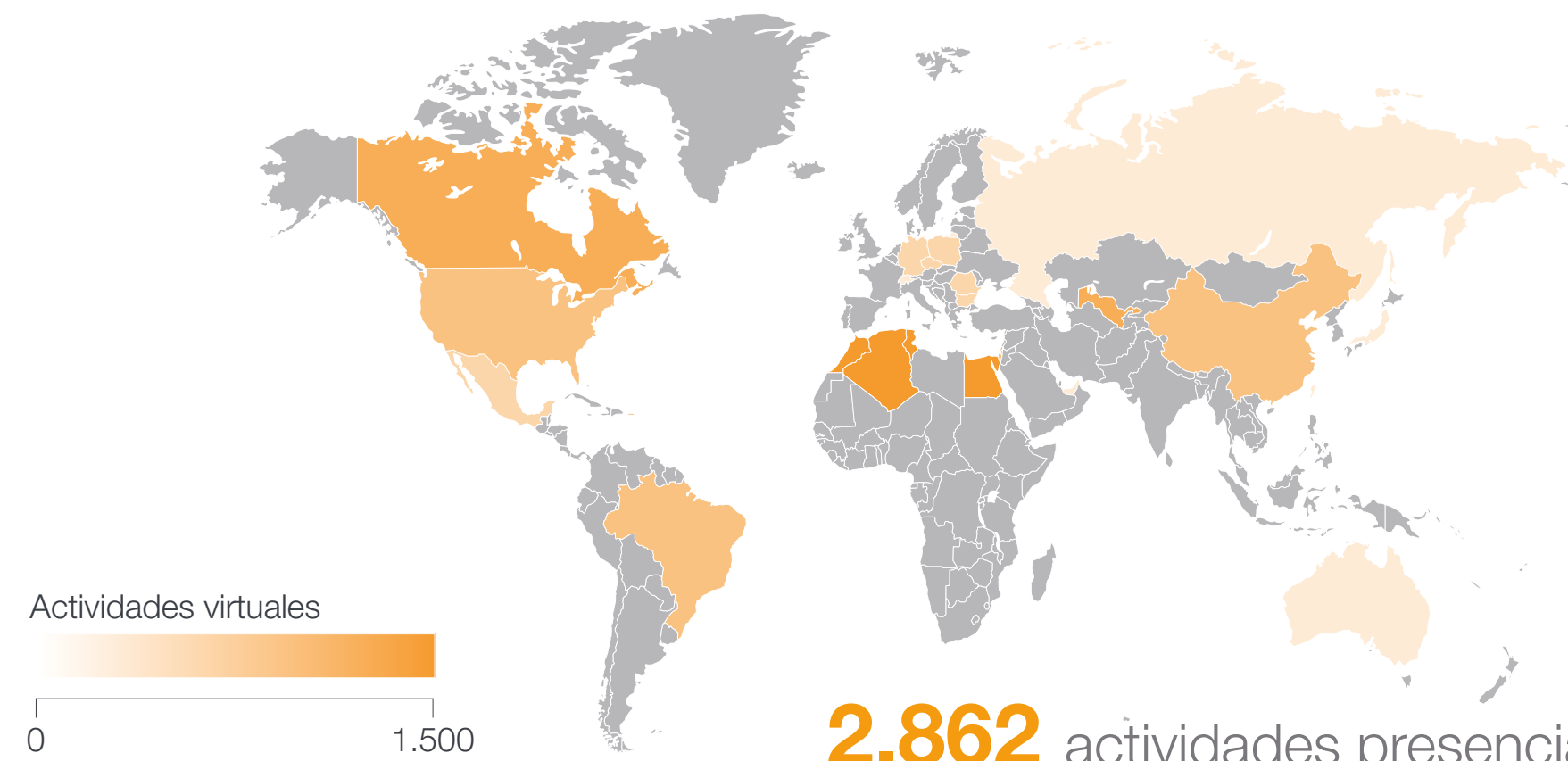
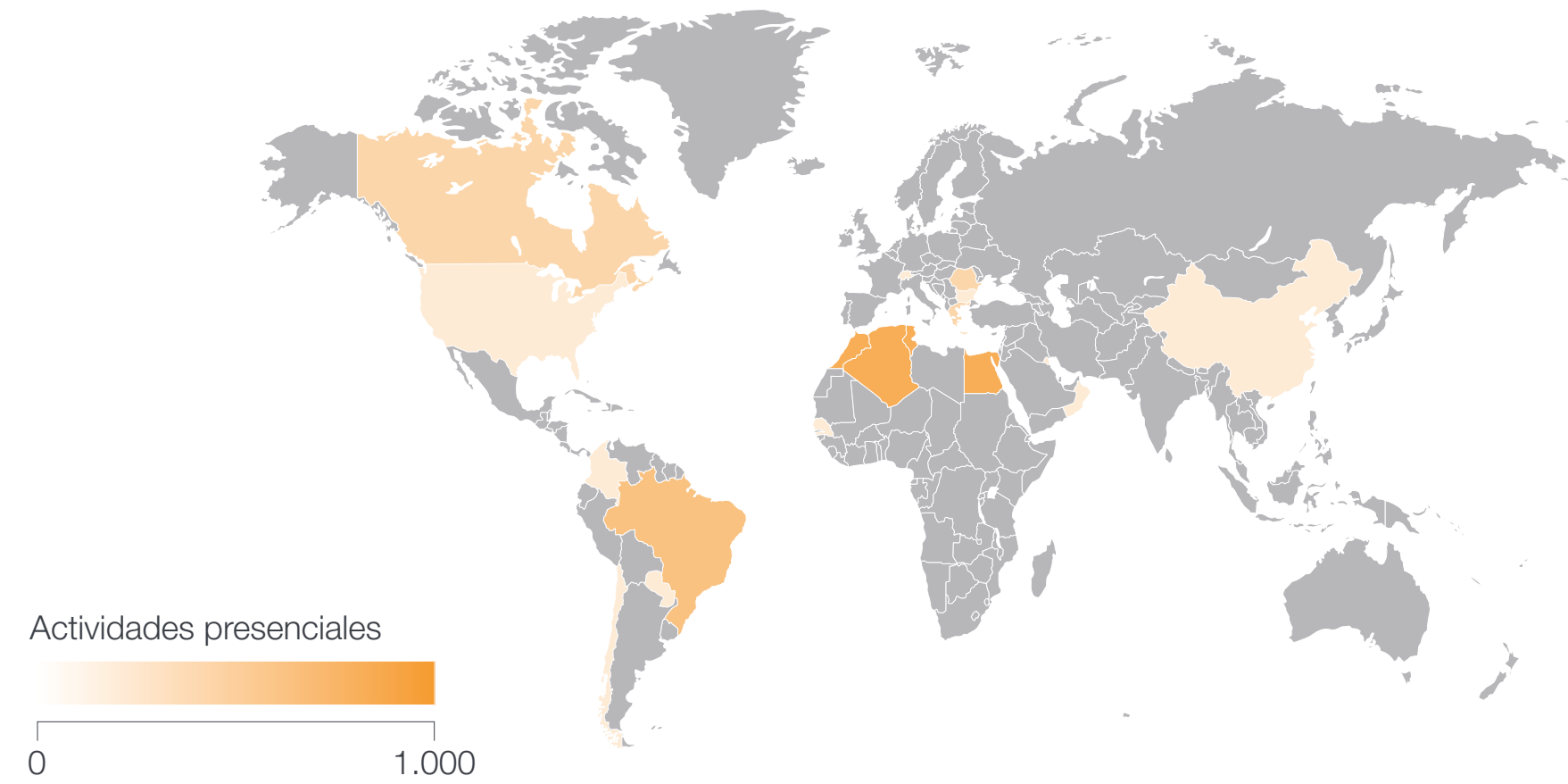
Convocatorias por formato

Formatos	Nº actividades	% s/total	Nº inscritos	% s/total
Seminarios presenciales	182	78	1.542	23
Seminarios Aula Virtual	35	15	1.367	20
Total seminarios	217	93	2.909	43
Tipos de mercados (Aula Virtual)	16	7	3.783	57
TOTAL	233	100	6.692	100

Actividades por mercado: presenciales y virtuales (incluye tips y contenidos para móviles)



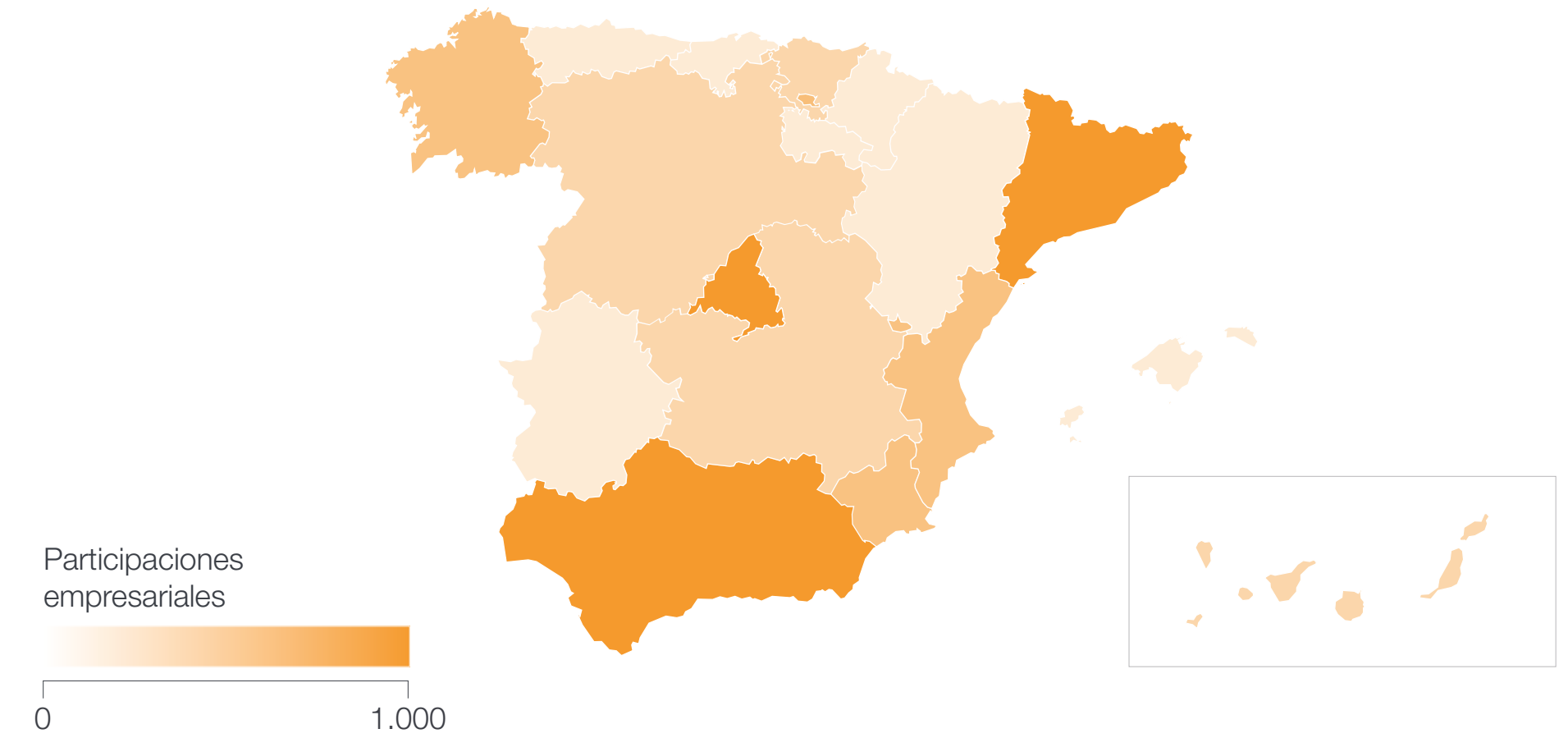
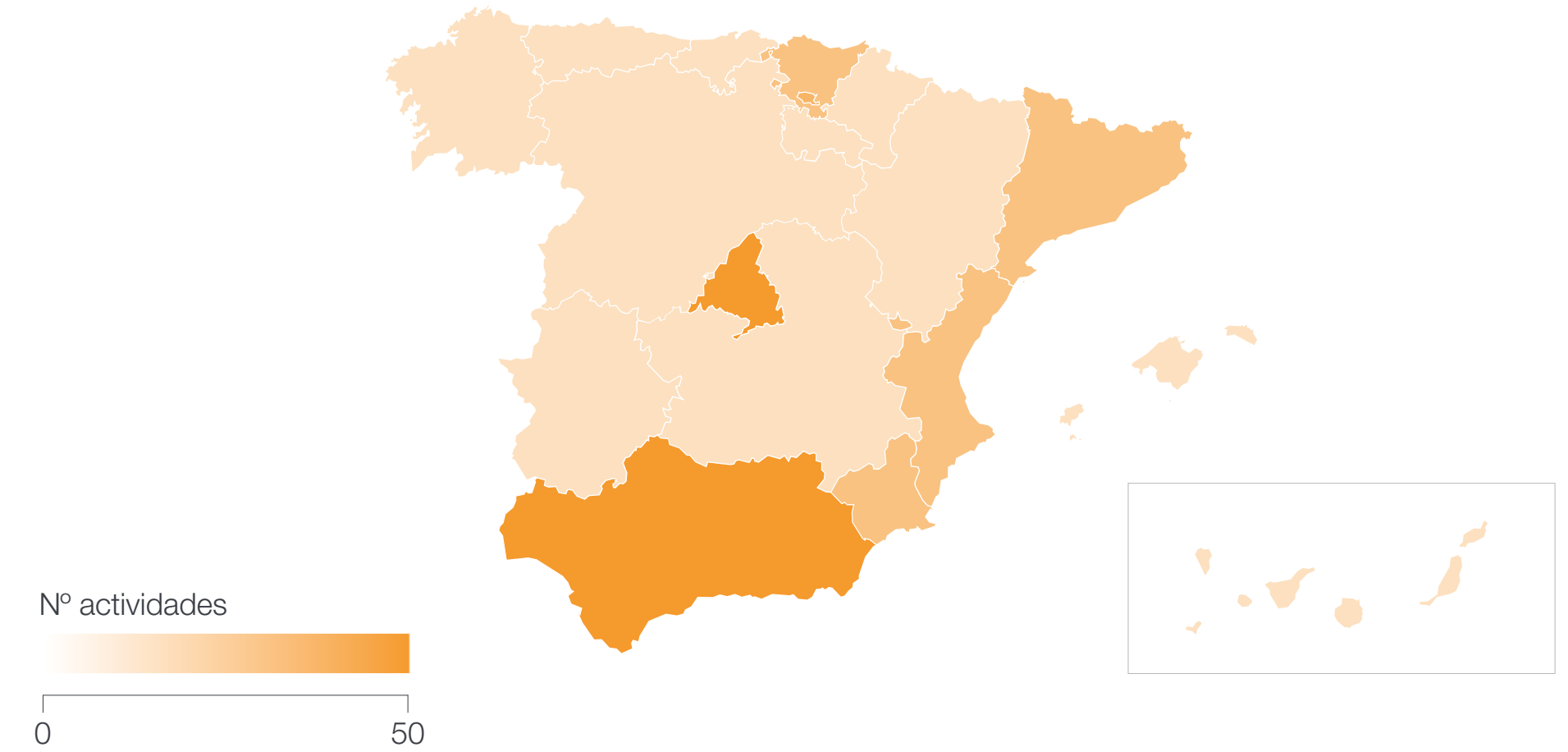
Participaciones empresariales por mercado en actividades presenciales y virtuales



2.862 actividades presenciales

8.744 actividades virtuales

Participaciones empresariales por comunidades autónomas



Aula Virtual

Esta plataforma permite la difusión *online*, en directo o en diferido, de los seminarios sectoriales de mercados exteriores que se convocan a lo largo del año. Se accede a través de [Aula Virtual](#).

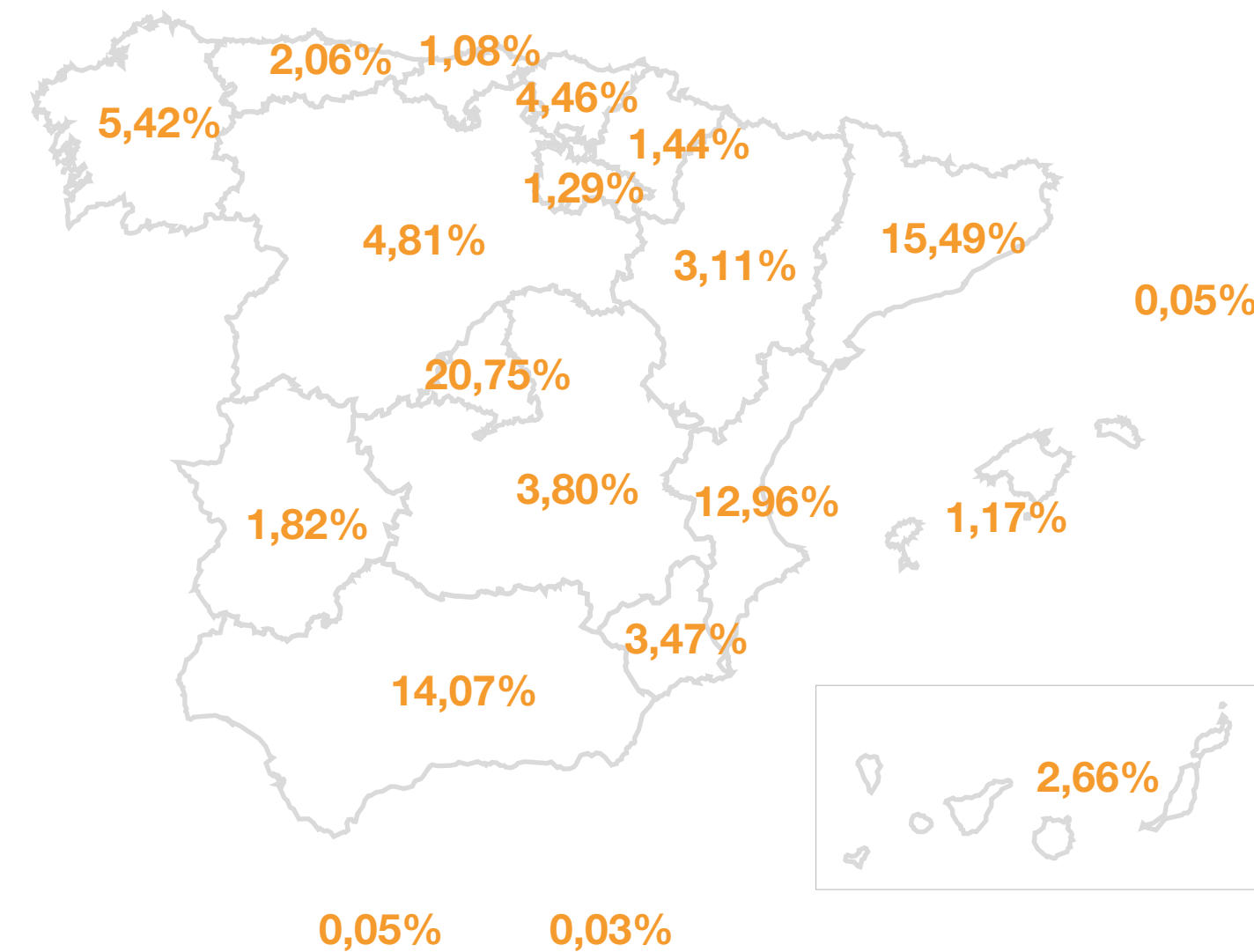
En 2018, se publicaron 35 seminarios en Aula Virtual y 16 *tips* (contenidos para dispositivos móviles que también se pueden visualizar a través del ordenador).

Empresas suscritas por macrosector

Macrosector	Nº Empresas	% sobre el total
Agroalimentarios	3.924	12,32
Bebidas	2.319	7,28
Bienes de consumo	3.791	11,90
Productos industriales y tecnología	7.378	23,17
Servicios	10.703	33,61
Otros	3.731	11,72
TOTAL	25.556	100

Empresas suscritas por Comunidad Autónoma

Comunidad Autónoma	Nº Empresas	Comunidad Autónoma	Nº Empresas
Andalucía	3.597	Comunidad Valenciana	3.312
Aragón	794	Extremadura	464
Asturias	526	Galicia	1.386
Baleares	300	La Rioja	329
Canarias	681	Madrid	5.302
Cantabria	277	Melilla	8
Castilla La Mancha	970	Murcia	887
Castilla y León	1.229	Navarra	369
Cataluña	3.959	País Vasco	1.139
Ceuta	13	Otros	14



Accesos por dispositivos

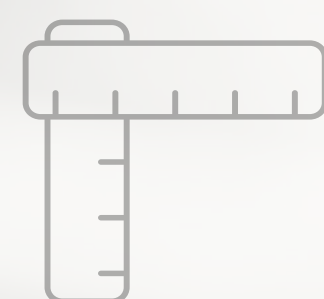


Descargas de la APP



Servicios de asesoramiento

SERVICIOS PERSONALIZADOS



2.270

servicios de valor añadido prestados por las Oficinas Económicas y Comerciales de España en el Exterior



4,23 sobre 5

es la valoración de los servicios personalizados por parte de las empresas

ASESORAMIENTO FINANCIERO



ICEX - AFIN

En 2018 se recibieron 242 consultas correspondientes a proyectos en 67 países



7 jornadas AFIN

organizadas (Santa Cruz de Tenerife, Las Palmas de Gran Canaria, Bilbao, Barcelona y Madrid), con la participación de 211 empresas

ASESORAMIENTO EN COMERCIO ELECTRÓNICO



eMarket Services

Plataforma que facilita el conocimiento, uso e implementación de acciones de venta especialmente en mercados electrónicos



Se han mantenido los acuerdos con plataformas de relevancia mundial como AMAZON, Grupo JD.com y DHGate

Foods and Wines from Spain

la plataforma en AMAZON en los marketplaces de Reino Unido, Alemania, Francia, Italia y España

1.3. ASESORAMIENTO

Servicios Personalizados

Servicios de valor añadido prestados directamente por las Oficinas Económicas y Comerciales de España en el Exterior, desde su puesta en marcha en 2007, y hasta 2018, se han llevado a cabo 32.836 actuaciones en este tipo de servicios.

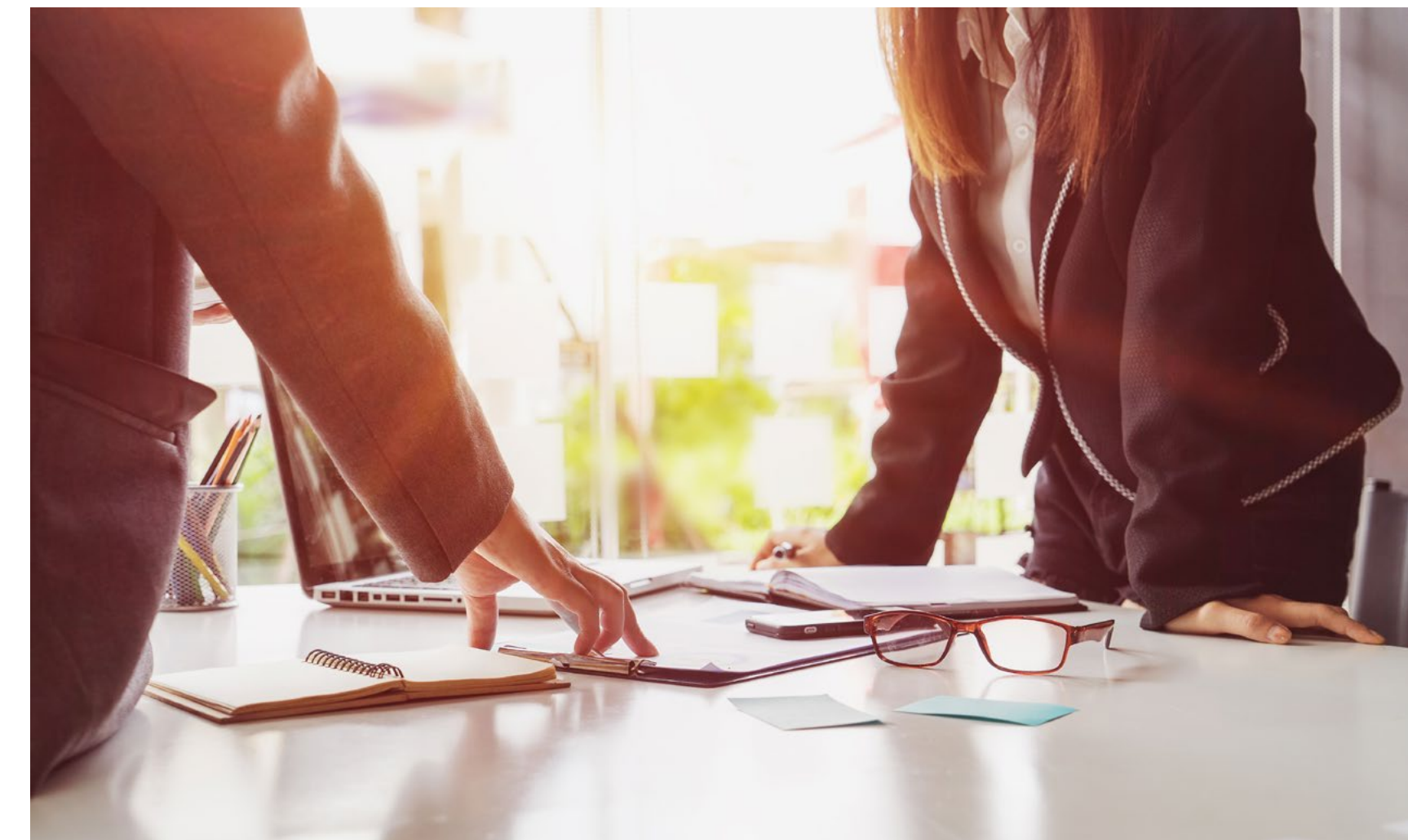
Solo en 2018, se han contratado 2.270 Servicios Personalizados, con 6.048 unidades facturadas.

Análisis por tipo de Servicios Personalizados 2018

Tipo Servicio	Año		%	
	2018	2017	2018	2017
Agenda	1.293	1.323	57,0%	53,0%
Identificación	560	729	24,7%	29,2%
Apoyo logístico	305	310	13,4%	12,4%
Información personalizada	73	67	3,2%	2,7%
Misión Inversa	39	68	1,7%	2,7%
TOTAL	2.270	2.497	100%	100%

Servicios Personalizados por país

País	Nº Servicios Personalizados		Promedio de valoración		% Servicios Personalizados
	2018	2017	2018	2017	2018
Estados Unidos	131	109	4,46	4,19	20,18
China	89	86	4,20	4,48	3,49
Alemania	79	86	3,72	4,46	-8,14
Colombia	62	55	4,17	4,47	12,73
México	60	72	3,90	4,00	-16,67
Corea del Sur	59	57	4,35	3,82	3,51
Senegal	55	62	4,07	4,38	-11,29
Marruecos	50	83	4,38	4,30	-39,76
Costa de Marfil	50	57	4,53	4,54	-12,28
Ghana	45	50	4,58	4,11	-10,00
Reino Unido	42	51	4,15	4,07	-17,65
Indonesia	42	37	4,55	4,64	13,51
Tailandia	39	21	4,25	4,60	85,71
Vietnam	39	26	4,19	4,86	50,00
Sudáfrica	37	62	3,94	3,88	-40,32
Emiratos Árabes Unidos	36	37	4,57	4,00	-2,70
Japón	36	57	4,68	4,26	-36,84
Francia	35	35	3,07	3,91	0,00
Australia	34	37	4,16	4,41	-8,11
Irán	33	54	4,80	4,38	-38,89
Argelia	32	41	4,21	4,00	-21,95
Rumania	32	27	4,19	4,22	18,52
Ucrania	31	9	3,48	2,67	244,44
Brasil	30	21	4,62	4,50	42,86
Tanzania	28	20	3,54	3,83	40,00
Nigeria	28	47	3,55	3,94	-40,43
Polonia	27	33	4,43	4,67	-18,18
India	27	42	4,32	4,55	-35,71
Kenia	26	25	4,00	3,50	4,00
Argentina	26	39	4,65	4,05	-33,33



2.270

nº total Servicios Personalizados en 2018

4,23

promedio valoración 2018

2.497

nº total Servicios Personalizados en 2017

4,23

promedio valoración 2017

Países con mayores aumentos en la contratación de Servicios Personalizados: Uzbekistán, Bielorrusia, Montenegro, Chipre, Camboya, Madagascar, Ucrania, Azerbaiyán, Jordania, Costa Rica, Serbia, República Dominicana, Nueva Zelanda, República Democrática del Congo, Tailandia, Paraguay, Myanmar, Mozambique, Gabón, Noruega y Camerún.

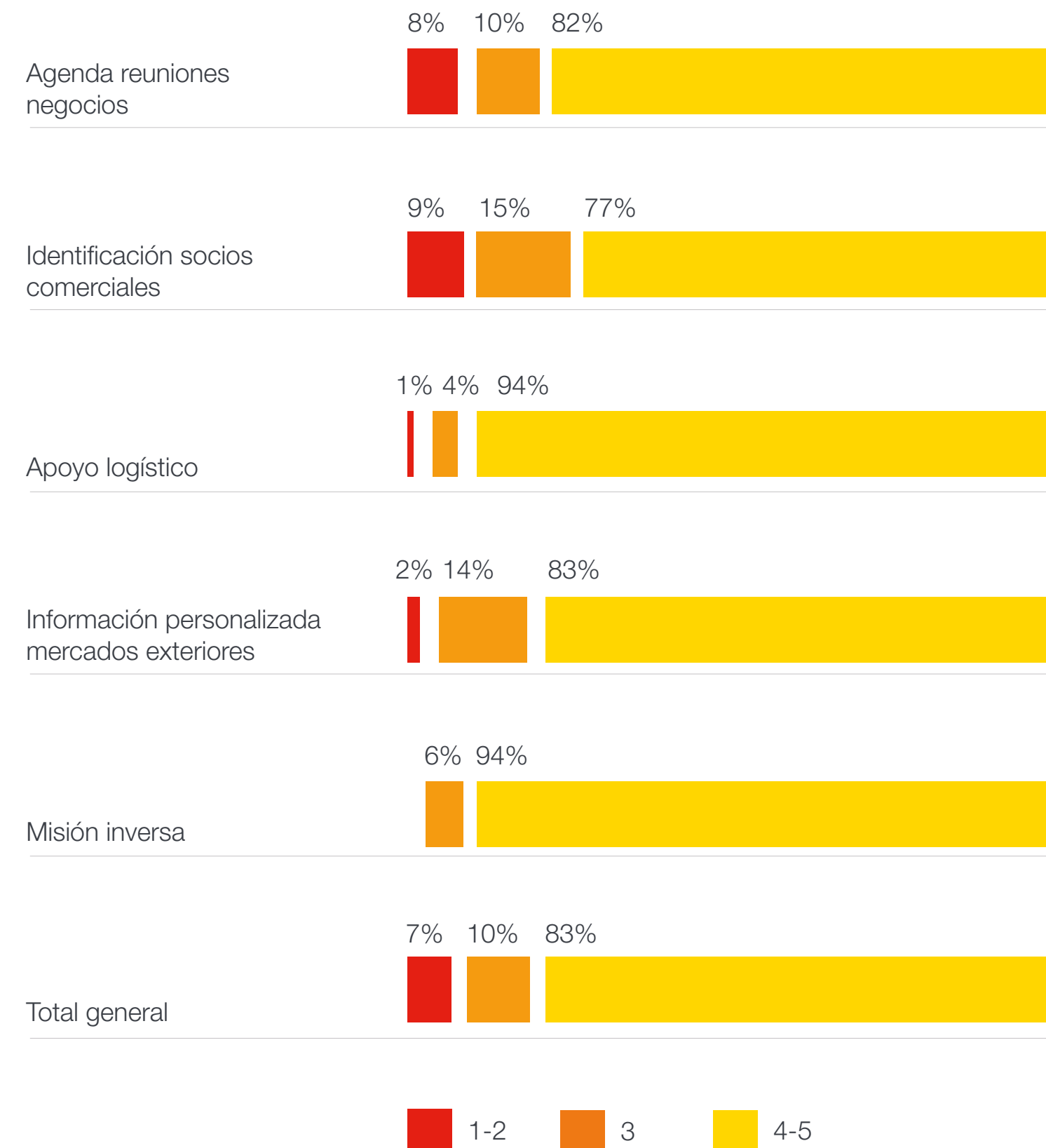
Con descensos en la contratación: Bolivia, Cuba, Eslovaquia, Lituania, Ecuador, Uganda, Arabia Saudita, Chile, Georgia, Honduras, Ruanda, Túnez, Uruguay, República Checa, Letonia, Croacia, Nigeria, Sudáfrica, Finlandia, Suiza, Marruecos, Irán, Malasia, Japón, Portugal, Singapur e India.

El nivel de satisfacción del cliente con los diferentes Servicios Personalizados, que se mide a través de cuestionarios periódicos, ha ido en aumento en valoración media desde 2010. Del total de servicios realizados en 2018, se han recibido valoraciones de un 54% de las empresas, con una puntuación muy satisfactoria, sobre todo, en el caso de los servicios de apoyo logístico y misiones inversas.

Nivel de satisfacción de los Servicios Personalizados

Tipo Servicio	Valoración media		% Cuestionarios		Nº Servicios Personalizados	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Agenda reuniones negocios	4,21	4,23	61	58	1.293	1.323
Identificación socios comerciales	4,04	3,94	23	24	560	729
Apoyo logístico	4,65	4,66	11	14	305	310
Información personalizada	4,19	4,52	3	3	73	67
Misión Inversa	4,76	4,58	1	1	39	68
TOTAL	4,23	4,23	100%	100%	2.270	2.497

Valoración de los Servicios Personalizados 2018 por tipo



Asesoramiento financiero

El servicio de asesoramiento financiero AFIN, tiene por objetivo ofrecer una ayuda personalizada a las empresas para estructurar financieramente sus operaciones de exportación e inversión en el exterior.

En 2018, se recibieron 242 consultas provenientes de 33 provincias españolas siendo Madrid (88), Barcelona (25), Valencia (13), Vizcaya (11) y Alicante, Toledo y Las Palmas (9), las provincias más activas.

Estas consultas se corresponden con proyectos en 67 países, entre los que destacan Colombia (18), Perú (15), México (14), Francia (13), Estados Unidos (12) y Argentina y Marruecos (11).

En relación con los sectores de interés, destacan, los de infraestructuras, construcción, ingeniería y medio ambiente con 21 consultas, servicios de tecnologías de la información y las comunicaciones con 20, servicios relacionados con la producción energética con 19, servicios a empresas con 17, maquinaria de obras públicas, construcción, minería y transporte con 13 y medio ambiente y producción energética con 12.

En la resolución de estas consultas se recomendaron a las empresas 315 productos, entre los que destacan CESCE (115), FIEM (35), COFIDES (29) e ICO (22).

Para dar a conocer estos servicios, en 2018 se han organizado siete jornadas AFIN con la participación de 211 empresas, en Santa Cruz de Tenerife, Las Palmas de Gran Canaria, Bilbao, Barcelona y Madrid.



Asesoramiento en Comercio Electrónico

El programa eMarket Services (www.emarketservices.es) de ICEX ofrece a las empresas españolas un conjunto de servicios que tienen como objetivo facilitarles el conocimiento, uso e implementación de acciones de venta a través de comercio electrónico, especialmente en mercados electrónicos.

Entre los servicios ofrecidos se incluyen:

- Herramientas de [autodiagnóstico](#) para afrontar los mercados *online*.
- Instrumentos de [formación](#) ('webinarios', seminarios, cursos y másteres, tutoriales).
- [Información de mercado especializada en canal online](#) (informes e-país, estudios de mercado, observatorio de tendencias de *e-commerce*, etc.).
- [Directorio de mercados electrónicos](#) con más de 1.000 referencias publicadas.
- [Servicios de consultoría a medida](#) para desarrollar estrategias y planes de acción en comercio electrónico.
- Acciones de promoción comercial en mercados electrónicos. Su objetivo es crear espacios promocionales en *marketplaces* que posicionen los productos y empresas españolas que operan en ellos, dándoles visibilidad y atrayendo clientes. Para ello, se han firmado acuerdos de colaboración con plataformas de relevancia mundial como: Amazon, Grupo JD.com, DHGate y se está tramitando un nuevo acuerdo con el Grupo Alibaba.

Entre estas iniciativas destaca el proyecto de la tienda [Foods and Wines from Spain en Amazon](#), un espacio de promoción de alimentos y bebidas de origen 100% español y de alta calidad, en los cinco *marketplaces* que la compañía tiene en Europa (Reino Unido, Alemania, Francia, Italia y España). Con el objetivo de invitar a las empresas españolas a participar en esta tienda, se organizó un taller práctico de dos sesiones al final del cual un alto porcentaje de los participantes consiguieron estar registrados como vendedores en Amazon y conocer cómo publicar su catálogo y dominar las herramientas y servicios que ofrece para la venta.

Todos estos servicios, que suponen una renovación completa del contenido del programa, se ofrecen a través de la plataforma www.emarketservices.es, que se presentó públicamente en febrero de 2018. Para presentar y difundir todo el programa y sus servicios a lo largo del año, se han realizado un total de 10 jornadas:

Actividades destacadas

Presentación de la nueva plataforma del programa eMarket Services

20 febrero. Madrid

120 empresas participantes.

Sector
Multisectorial.

Organizadores con ICEX
ICEX.

Cómo vender en el exterior a través de mercados electrónicos

7 marzo. Gijón

53 empresas participantes.

Sector
Multisectorial.

Organizadores con ICEX
Cámara de comercio de Gijón y Asturex.

Cómo crear una tienda *online* transfronteriza en WeChat

20-21 marzo. Madrid y Barcelona

181 empresas participantes.

Sector
Multisectorial.

Organizadores con ICEX
EU SME Center en China.

IMAGINEXT LARIOJA 2018- La tecnología del vino aplicada al sector del vino

10 abril. Logroño

70 empresas participantes.

Sector
Vinos.

Organizadores con ICEX
Diario de La Rioja y JIG.

Presentación del Google Market Finder

6 junio. Madrid

96 empresas participantes.

Sector
Multisectorial.

Organizadores con ICEX
Google.

Cómo vender en el exterior a través de mercados electrónicos

12 junio. Vigo

Sector
Multisectorial.

Organizadores con ICEX
Círculos de empresarios de Galicia

emarket services sector agroalimentario

21 septiembre. Pamplona

120 empresas participantes.

Sector
Alimentación y bebidas.

Organizadores con ICEX
Amazon.

Cómo vender en el exterior a través de mercados electrónicos

4 octubre. Santander

50 empresas participantes.

Sector
Multisectorial.

Organizadores con ICEX
Sodercan y Cámara de Comercio de Cantabria.

Taller práctico: Vende tus productos en Europa a través de la tienda F&WFS en Amazon

26 noviembre. Madrid

120 empresas participantes.

Sector
Alimentación y bebidas.

Organizadores con ICEX
Amazon.

Marketplaces Today: oportunidades y estado del sector de la cosmética

28 noviembre. Barcelona

80 empresas participantes.

Sector
Cosmética.

Organizadores con ICEX
Beauty Cluster de Barcelona.