



HITOS DEL EJERCICIO 2018

Plan estratégico de ICEX para el periodo 2018-2019

En 2018 se ha completado el bienio marcado en el Plan Estratégico de ICEX 2017-2018, puesto en marcha a partir de las directrices de la Estrategia de Internacionalización de la Economía Española 2017-2027 y el Plan de Acción Bienal 2017-2018, así como de las recomendaciones del International Trade Center y de la Unidad de Evaluación de ICEX.

El balance final de dicho plan ha sido muy satisfactorio, de acuerdo con los indicadores definidos para la valoración del grado de cumplimiento, tanto por el alto grado de fidelización de los clientes, como por la mejora de la eficiencia en la gestión de los servicios y el número de actividades realizadas.

Durante estos dos años se han conseguido importantes avances en materia de digitalización interna. Además, se ha ampliado la oferta de prestaciones a medida para empresas, nuevas tipologías en servicios personalizados y nuevos programas en áreas como *e-commerce*, sostenibilidad y emprendimiento, así como más actividades de internacionalización relacionadas con sectores de alto contenido tecnológico.

En relación con los servicios de atracción de inversión extranjera hacia España, cabe destacar el incremento de los proyectos de IED, el mantenimiento de la cifra de oportunidades de inversión en empresas españolas y el satisfactorio cumplimiento de los objetivos de programas como el Fondo Tecnológico o Rising Start-up Spain, que contribuyen a aumentar y mejorar la inversión extranjera en España.

El dato como activo de la entidad: puesta en marcha la unidad de gobierno del dato

1

Tras la implantación del CRM Global como entorno de trabajo colaborativo y repositorio único de datos de clientes, en 2018 se ha creado la Unidad de Gobierno del Dato. De esta manera, la gestión de la información, acompañada de la digitalización, se ha incorporado plenamente en la estrategia de acompañamiento integral de los clientes, a la vez que se ha logrado reforzar la cultura interna sobre la importancia de la calidad en los datos que se manejan.

En 2018, ICEX ha mantenido la apuesta por iniciativas de transformación digital interna y desarrollo de modelos de madurez en inteligencia de negocio basados en el análisis de los datos. Así, cabe destacar el avance en el uso de la analítica digital como fuente de información y soporte para la toma de decisiones.

La integración entre herramientas como el CRM y la analítica web ha permitido el uso conjunto con portales y redes sociales, facilitando el seguimiento, optimización y valoración de acciones de comunicación, difusión, captación y contacto con clientes.

Mejora de los servicios de información e inteligencia de mercados

2

En 2018, se ha ampliado el catálogo de Servicios Personalizados que prestan las Oficinas Económicas y Comerciales de España en el Exterior, con el objetivo de ofrecer un apoyo a la internacionalización cada vez más adaptado a las necesidades y perfil de las empresas. Además de la identificación de socios comerciales o agendas de negocios, han despertado gran interés los servicios de tipo logístico, apoyo en conocimiento de mercados electrónicos, apoyo al desarrollo de servicios inclusivos o servicios dirigidos a reforzar la cadena de valor exportadora.

Muestra de la atención permanente a las necesidades empresariales, durante 2018 se han reforzado los contenidos relacionados con el Brexit, facilitando a las empresas un conocimiento más profundo de las posibles implicaciones de una futura salida de Reino Unido de la Unión Europea. Está línea de trabajo se completó con el lanzamiento de importantes descuentos “Cheque Brexit” a principios de 2019.

En la misma línea de mejora de los servicios de información se puso en marcha, a partir de marzo de 2018, el nuevo servicio gratuito de Oportunidades de Negocio, que permite diariamente y de forma gratuita acceder a la información sobre oportunidades de negocio internacionales.

Apuesta por la economía digital: nuevas empresas, sectores y canales

3

ICEX ha trabajado de manera prioritaria en impulsar la internacionalización de nuevos sectores de la economía digital, con nuevos procesos y a través de nuevos canales con el objetivo de fomentar la transformación digital en las empresas como herramienta para la internacionalización.

Para ello, se han reforzado las actividades para la internacionalización de nuevos sectores de la economía digital como los sectores del videojuego, la ciberseguridad, Fintech, Travel Tech, Edu Tech, e-learning, UAVs o Smart Agro.

En relación con el impulso de nuevos canales de comercialización, en 2018 se renovó el programa eMarket Services (www.emarketservices.es), para facilitar, particularmente a las pymes, la venta internacional a través de canales online y la utilización de mercados electrónico.

Con el objetivo de impulsar la transformación digital de las empresas y acometer los cambios necesarios para mejorar su competitividad en un entorno cambiante, se ha lanzado en 2018, el programa “Digital Cross Border” (digitalXborder), en colaboración con Adigital y la EOI. Se trata de un programa intensivo de inmersión en el entorno digital, dirigido de forma específica a CEOs de empresas españolas.

Además, en 2018 se ha potenciado uno de los proyectos de ICEX pioneros en el campo del comercio electrónico: la tienda Foods and Wines from Spain en Amazon. Así, se ha incorporado la oferta española de alimentos y bebidas a las plataformas de Amazon en Francia e Italia, que se suman a las ya existentes en Alemania, Reino Unido y España.

Hacia una internacionalización más sostenible

4

En 2018 se ha consolidado la línea estratégica de ICEX, iniciada un año antes, que incorpora la sostenibilidad como factor clave de competitividad e innovación en el proceso de internacionalización de las empresas españolas. De esa forma ICEX se ha alineado con la AGENDA 2030 para vincular responsabilidad y oportunidad de negocio, y situarlo en el centro de la estrategia, de forma que dota a la empresa de instrumentos que permitan reforzar su rol en la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Desde ella abordamos, con una visión transversal, todos los programas e instrumentos de capacitación, información e inteligencia de mercados; promoción e implantación; todos los sectores (desde la cosmética natural a la economía circular, pasando por el vehículo eléctrico o la gestión del agua); y todos los estratos de demanda: desde la agricultura ecológica al desarrollo de negocios inclusivos, dirigidos a la integración de la base de la pirámide en la cadena de valor. A este respecto, el programa ICEX IMPACT+ que ha continuado su expansión con éxito, apostando por América Latina, donde la iniciativa se ha ampliado a Perú y Bolivia.

Y con dicha estrategia tratamos de reforzar nuestra imagen de marca en los tres niveles en los que ICEX trabaja: empresa-sector-país, contribuyendo a dar visibilidad a los esfuerzos de las empresas españolas, para que Made in Spain, además de una marca vinculada a la excelencia productiva, sea identificada como una marca país sostenible.

La nueva apuesta de Invest in Spain: Global Latam

En noviembre de 2018 se ha puesto en marcha el proyecto Global Latam con el objetivo de disponer de una herramienta que permita hacer un seguimiento de la inversión latinoamericana en el exterior, a través del análisis sistemático y recurrente que identifique tanto tendencias como actores que las protagonizan.

De esta manera, se espera aprovechar el proceso de consolidación de las empresas de América Latina en su expansión internacional, que ha llevado aparejado un destacado proceso de inversión en el exterior en ámbitos como alimentación, logística, manufacturas, moda, tecnología u ocio, así como a través de inversores no empresariales y de naturaleza financiera como fondos de inversión o *family offices*.

Este proyecto se inició con la elaboración de un primer informe centrado en México y prevé que continúe en 2019 para completar una serie de seis informes de los principales mercados de la región, desde el punto de vista de la inversión en el exterior.

El proyecto está secundado por la Secretaría General Iberoamericana (SEGIB), organismo internacional de apoyo a los 22 países que conforman la comunidad iberoamericana, y que apoya de manera decidida la construcción y ampliación de los vínculos económicos y comerciales dentro del espacio iberoamericano.

5

Los retos de la formación para la internacionalización

6

En 2018, ICEX ha seguido su apuesta decidida por ampliar la formación en aspectos relevantes como e-commerce y nuevas tecnologías para la internacionalización, tanto para empresas como para la Administración Comercial Española, con 14 cursos online realizados y más de 1.000 alumnos. De esta manera, ICEX responde a las necesidades de las empresas en materia de formación de calidad, con el objetivo de adaptarse a las necesidades cambiantes que los mercados internacionales demandan e incorporar la digitalización en sus modelos de negocio.

Entre los cursos impartidos, cabe destacar el relativo a Estrategia y Operaciones del Negocio Digital Internacional centrado en mostrar los conocimientos básicos en todas las áreas involucradas en el desarrollo y ejecución de una estrategia de comercio electrónico internacional, tanto B2B como B2C.

Asimismo, se ha sumado a la oferta formativa de ICEX-CECO el curso *in company* "Gestión de Negocios Internacionales", dirigido a entidades financieras, con el que se busca mostrar las técnicas de gestión del negocio internacional que permitan a los alumnos valorar los proyectos de exportación e inversión que les planteen sus clientes.

En 2018 también se han reforzado las acciones para atraer talento y expertos para la internacionalización, así como para identificar nuevas vocaciones en este sector, principalmente aumentando las acciones de difusión del Programa de Becas a través de las redes sociales y de la celebración de sesiones informativas por toda España.