

1

SERVICIOS DE INFORMACIÓN, ASESORAMIENTO Y CAPACITACIÓN EMPRESARIAL



1.1

SERVICIOS DE INFORMACIÓN

VENTANA GLOBAL

4,71

Satisfacción sobre 5

Asesoramiento para empresas en su proceso de internacionalización

○ **50.924**
consultas resueltas.

○ **27.916**
empresas atendidas.

ESTUDIOS E INFORMES

○ **1.128**
informes sectoriales.

○ **319**
documentos de información sobre países.

REVISTA 'EL EXPORTADOR'

○ **327.090**
visitas.

PLATAFORMAS DE INFORMACIÓN ONLINE

Campaña "No pares, ICEX está a tu lado"

Campaña personalizada dirigida a
○ **9.700**
empresas.

○ **658**
empresas se convirtieron clientes de ICEX.

La campaña supuso
○ **162.000**
visitantes al portal.

Nuevo portal Invest in Spain para inversores extranjeros

○ **252.799**
visitas.

www.icex.es

○ **638.049**
usuarios registrados.

○ **1.921.097**
visitantes.

○ **3.493.717**
visitas.

○ **10.551.239**
páginas vistas.

○ **420.788**
descargas.

OPORTUNIDADES DE NEGOCIO

○ **3.708**
suscriptores.

○ **617.847**
oportunidades de negocio difundidas.

ICEX Next

○ **21.961**
sesiones.

ICEX-CECO

○ **850.000**
visitas.

○ **397.822** visitas.
www.foodswinesfromspain.com

○ **115.217** visitas.
www.emarketservices.es

Redes sociales

○ **71.879**
seguidores en Twitter.

○ **41.207**
fans en Facebook.

○ **74.309**
seguidores en LinkedIn.

○ **14.971**
suscriptores en YouTube.

○ **4.446**
seguidores en Instagram.

SIMULADOR DE COSTES DE ESTABLECIMIENTO

○ **75.901**
usuarios.

○ **43.202**
consultas.

1.1 Servicios de Información

A. Ventana Global

Ventana Global ofrece un servicio de asesoramiento y de información gratuita para las empresas españolas en su proceso de internacionalización, a través del teléfono **(+34) 913 497 100** y del correo electrónico **información@icex.es**. Además, 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 servicio prestado por Ventana Global en 2020 ha obtenido una puntuación media de 4,71 puntos sobre 5.

En 2020 Ventana Global resolvió un total de 50.924 consultas sobre comercio internacional realizadas por 27.916 empresas, sobre todo, de empresas del sector servicios, bienes industriales, agroalimentarios y bienes de consumo.

Consultas Ventana Global – Ranking por Productos ICEX

<i>Familia</i>	<i>Nº Consultas</i>	<i>% Total</i>
Impulso a las exportaciones	20.732	40,77
Asesoramiento para la internacionalización	10.108	19,88
Formación	9.963	19,59
Soporte portal ICEX	4.314	8,48
Atracción de inversión extranjera	2.321	4,56
Gestiones con ICEX	1.876	3,69
Iniciación a la exportación	761	1,5
Servicios apoyo a la implantación	669	1,32
Financiación de operaciones	103	0,2
Otros	77	0,15
TOTAL	50.924	100,00

B. Aproximación a clientes: Plataformas de información *online*

En el contexto de las circunstancias acontecidas en 2020, ICEX apostó por un mayor acercamiento al tejido empresarial español con presencia e interés en los mercados internacionales, con el fin de mitigar el impacto en la ralentización o paralización de la actividad económica y las restricciones a la movilidad.

Durante 2020, ha resultado de enorme importancia disponer de información de valor sobre las necesidades de las empresas. En este entorno, ha sido fundamental la información recogida desde el CRM Global ICEX, así como la provista por el servicio de analítica digital, que ha facilitado una gestión avanzada en distintos entornos (posicionamiento de contenidos, usabilidad y accesibilidad, experiencia de usuario, captación de nuevos clientes, marketing de contenidos, redes sociales) y activos (portales, aplicaciones, vídeos...). Todo ello, ha contribuido a la optimización de procesos, a una mayor precisión en la segmentación de destinatarios de las comunicaciones y una eficaz ayuda en la toma de decisiones.

A modo de referencia, se han realizado un total de 1.864 campañas de 'email marketing' materializadas en algo más de 5.600.000 envíos a más de 400.000 contactos.

Campaña “No pares, ICEX está a tu lado”

La irrupción de la covid-19, reorientó la puesta en marcha por parte de ICEX de una estrategia de acercamiento a clientes, basada en acciones enfocadas fundamentalmente a reactivar y/o intensificar la relación con algunos grupos objetivos de clientes con menor grado de utilización de los servicios ICEX.

Así, tras el relanzamiento de la oferta digital en www.icex.es, se llevó a cabo una campaña de proximidad a un colectivo de empresas objetivo, bajo el lema, “No pares, ICEX está a tu lado”. Mediante un contacto directo, se les ofreció mayor cercanía ante la excepcional situación, estando a su disposición para facilitarles el acceso a la oferta de servicios digitales de ICEX, así como orientarles en todas sus necesidades.

Todo este contacto directo ha permitido, en muchos casos, la mejora de la información sobre los clientes y una mayor participación de muchas de estas empresas en las distintas actividades promovidas por ICEX (*webinars* informativos y formativos, actividades *online*, solicitud de los servicios de asesoramiento personalizado o el consumo de productos de información a través del registro y navegación en el portal corporativo, entre otros).

Dicha iniciativa, se puso en marcha con el envío digital de una carta personalizada de la consejera delegada a una muestra de 9.700 empresas. De la respuesta a esta carta, se pudo establecer contacto directo con 2.605 compañías. Finalmente, un 25,3% de las contactadas directamente (658 empresas) han consumido un producto o servicio de ICEX.

Sistema de portales ICEX

El sistema de portales ICEX en Internet se estructura en base al público objetivo al que se dirige: empresas españolas y empresas e inversores extranjeros.

| *Portales destinados a las empresas españolas:*

Portal ICEX: www.icex.es

Es el portal donde se ofrece toda la información de la entidad relativa a programas, servicios propios y mercados exteriores, oferta de actividades, etc.

Durante 2020, se ha llevado a cabo un relanzamiento de la oferta digital de productos, servicios y contenidos orientados al asesoramiento personalizado, a la información, a la formación en internacionalización y a la participación en una seleccionada agenda de actividades *online* con un objetivo único, continuar con la salida e implantación en el exterior de las empresas españolas.

Más de 17.000 usuarios se han registrado en www.icex.es durante 2020 y el consumo de contenidos en las agendas formativas y de promoción virtual ha aumentado notablemente.

Entre los meses de marzo y junio, durante los que se llevó a cabo la campaña de difusión de los Servicios Digitales de ICEX, se registraron aproximadamente 84.000 visitas y 162.000 visitantes accedieron a las distintas páginas promocionales de la oferta digital descrita.

El hecho de proporcionar al cliente la amplia gama de servicios digitales formativos de los que dispone ICEX, ha supuesto una importante ayuda poder afrontar nuevos retos surgidos de la covid-19: financiación, inversión, circulación de mercancías, aduanas, barreras, innovación y nuevos formatos de gestión y transformación empresarial, entre otros. Todo ello, a través de distintas y novedosas modalidades de *webinars*, cursos gratuitos, ciclos de videoconferencias sobre mercados y un nuevo calendario de actividades *online* sobre mercados y plataformas electrónicas.

De manera adicional a la consultoría personalizada y a la formación *online*, el relanzamiento de la oferta digital ha permitido poner a disposición de las empresas servicios de información para no detener su proceso de internacionalización (documentación, información sobre países, mercados electrónicos, estadísticas de comercio exterior, información sectorial, oportunidades de negocio, información sobre costes de establecimiento, revista 'El Exportador', etc.).

Contenidos del portal www.icex.es 2020

TIPO	SUBTIPO	TOTAL
Documentos		1.859
Enlaces		480
Volumen de contenidos publicados en www.icex.es 2020		
Noticias		5.086
	Partenariado	2
	Pabellón Oficial	48
	Encuentro Empresarial	4
	Actividad Promocional	202
Actividades de promoción en el exterior	Feria Exterior	354
	Actividades no Portal ICEX	16
	Feria Nacional	66
	Participación Agrupada	119
	Misión	45
	Espacio España	68
	Foro*	0
	Seminario	754
Licitaciones**		0
Oferta de Empleo		89

* El último Foro celebrado fue en el 2019.

** Desde 2019, todas las licitaciones se publican directamente en la Plataforma de Contratación del Estado. Desde el Portal ICEX se facilita el acceso a la misma.

Estadísticas de acceso al portal www.icex.es 2020

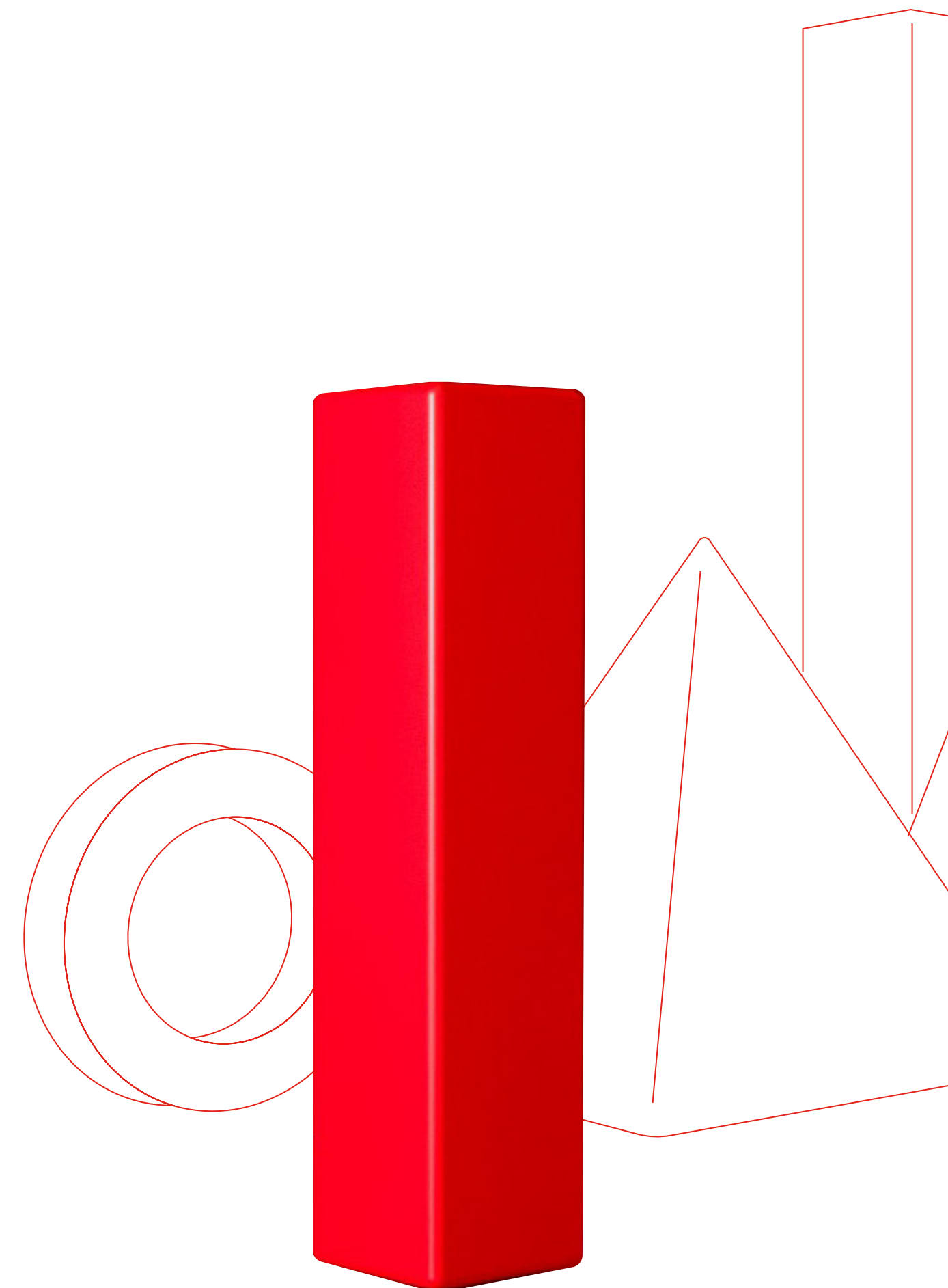
Visitantes	Número de visitantes que han hecho al menos una visita al portal ICEX	1.921.097
Visitas	Sesiones o visitas efectuadas al portal ICEX por los usuarios durante el ejercicio	3.493.717
Visitas efectivas	Sesiones o visitas que han consumido más de una página durante el periodo	1.183.710
Nuevas visitas	Sesiones efectuadas por visitantes que acceden al portal ICEX por primera vez	1.814.316
Páginas vistas	Cantidad de páginas vistas	10.551.239
Páginas vistas por visita	Media de páginas vistas por cada visita	3,02
Tráfico orgánico (dimensión) en relación con visitantes (métrica)		1.822.511
Tráfico orgánico (dimensión) en relación con visitas (métrica)		2.883.788
Descargas		420.788

Usuarios del portal www.icex.es con servicios concedidos 2020

Empresa española	280.924
Institución española	11.811
Persona física	345.314

Usuarios por servicio del portal www.icex.es 2020

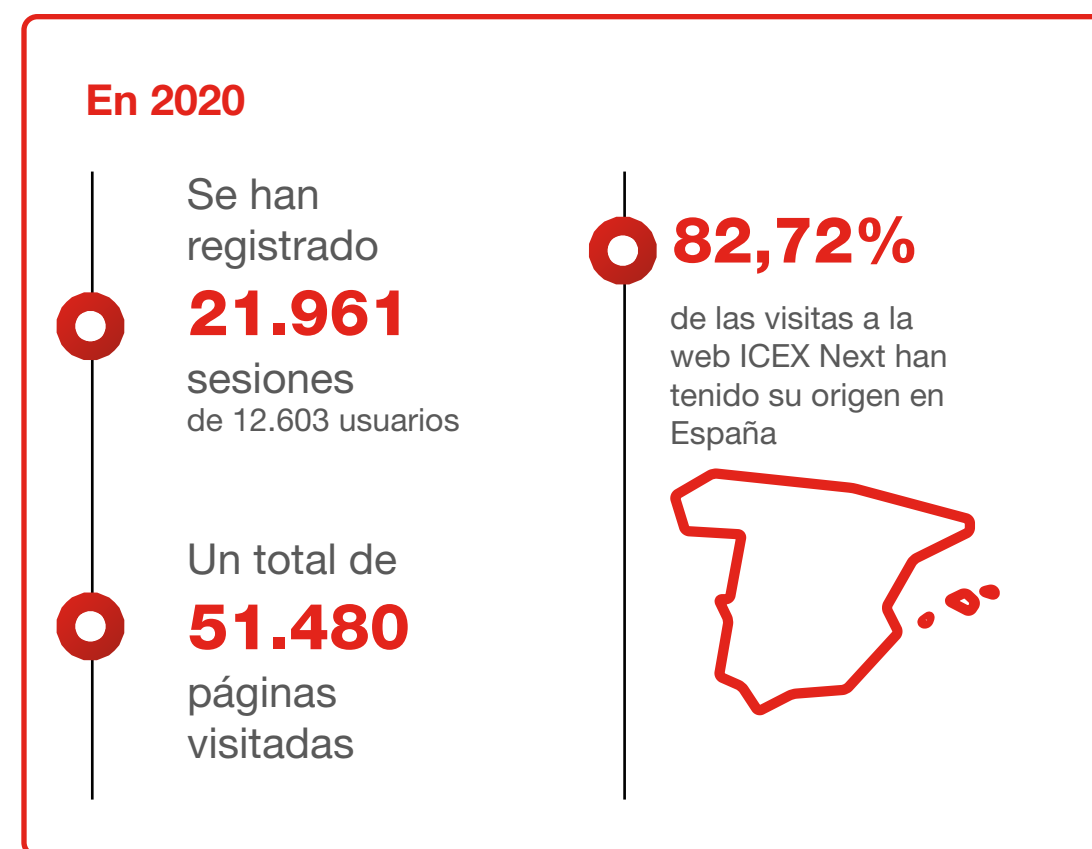
Oportunidades de Negocio	12.912
Administrador de datos de empresa	36.400
Boletín 'ICEX Informa'	106.882
Boletín 'El Exportador'	98.815
Estadísticas	113.669
Aula Virtual	38.996
Pasaporte al Exterior	98.246
Alertas	51.594
Simulador de costes de establecimiento	74.093
Boletín Multilateral	564



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 conocer en detalle los servicios ofertados por el Programa ICEX Next, 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 ICEX Next 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 de empresas.



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

Esta plataforma ofrece una amplia oferta de cursos, programas especializados, másteres y MBA. En 2020, el portal de formación recibió más de 850.000 visitas.

Portal eMarket Services: www.emarketservices.es

Principal canal de comunicación del programa ICEX eMarket Services, aglutina todos los recursos necesarios para definir una estrategia de internacionalización online con una visión 360°. Acapara, desde las etapas iniciales de evaluación de capacidades de la empresa y formación, hasta los recursos necesarios de información y asesoramiento para diseñar e implementar un proyecto de venta online internacional.



En cuanto a los contenidos publicados, la web ofreció, entre otros, 191 informes de mercado sobre comercio electrónico de más de 70 países, información de 1.059 marketplaces, 1.345 noticias, 32 casos de éxito, 81 entrevistas a marketplaces y proveedores de soluciones de comercio electrónico, 161 artículos e-business y 87 post en la Red de Expertos.

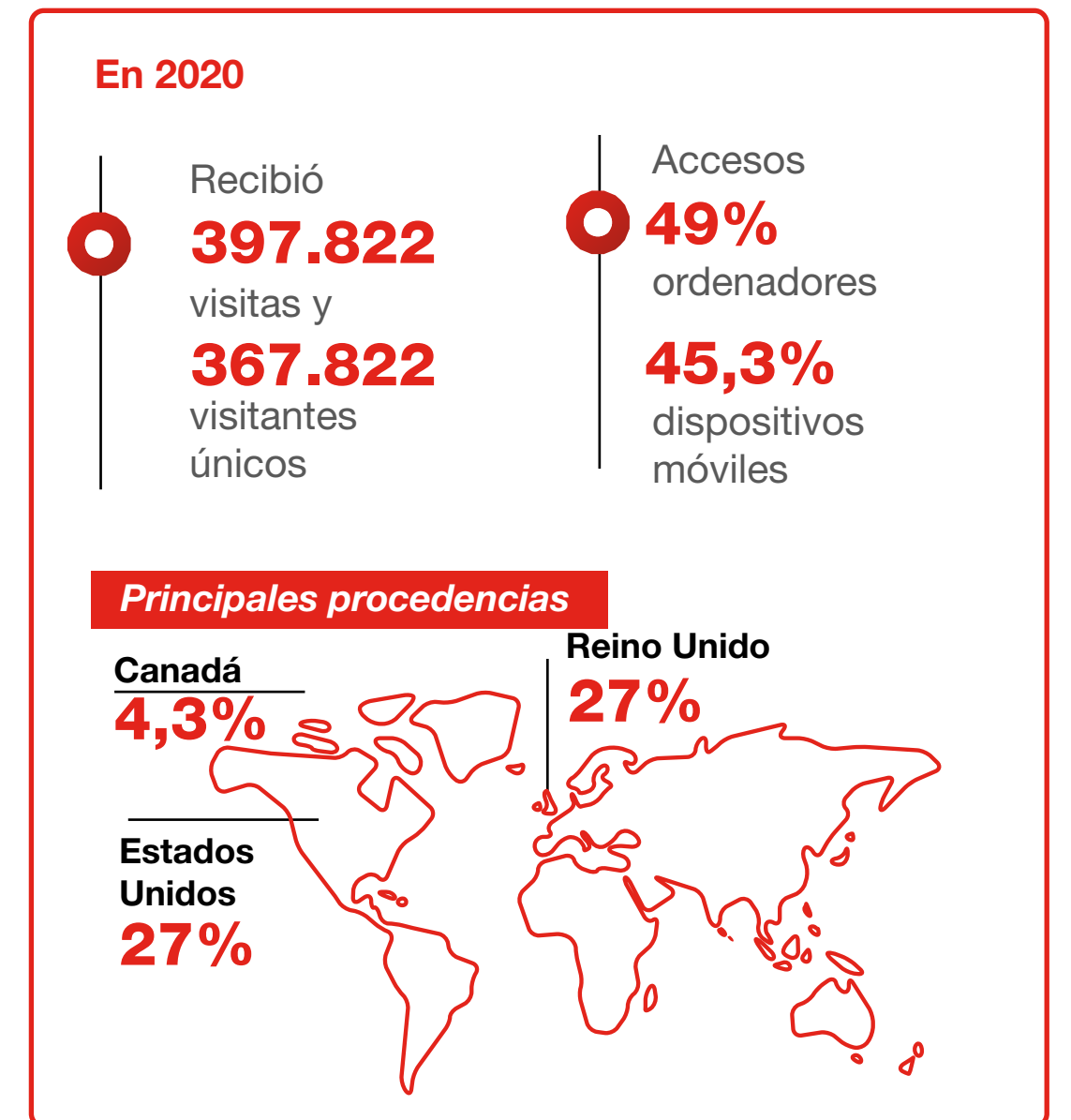
| **Portales destinados a las empresas extranjeras:**

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

Portales “From Spain”:

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.

Esta web marca la estrategia de promoción y contenidos de otros portales adaptados 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.



En 2020, se han puesto en producción funcionalidades adicionales para las opciones Business, de especial interés para los importadores internacionales de productos españoles:

- Nueva presentación de Exporters, que permite el contacto directo de los compradores internacionales con las empresas españolas participantes en el programa ICEX Colabora, pudiéndose localizar por nombre de empresa, marcas y productos.
- Geolocalización de establecimientos de la sección Restaurants & Shops, que constituye una nueva base para la promoción digital de los productos españoles disponibles en cada mercado.
- La renovada sección Events impulsa la promoción de cada una de las acciones Foods and Wines from Spain en los mercados internacionales entre los profesionales de cada país y el conocimiento de las empresas y productos participantes. Se trata de un nuevo elemento de comunicación que amplifica la difusión de los eventos entre profesionales, impulsada en muchos casos por campañas digitales de promoción.
- En el ámbito de la formación, el portal recoge toda la información y actualidad referente al diploma oficial de Vinos de España, que contará con dos titulaciones: Spanish Wine Specialist y Spanish Wine Certified Educator. Así, se responde a la demanda generada en los mercados por los profesionales extranjeros para incrementar su conocimiento de los vinos de España.

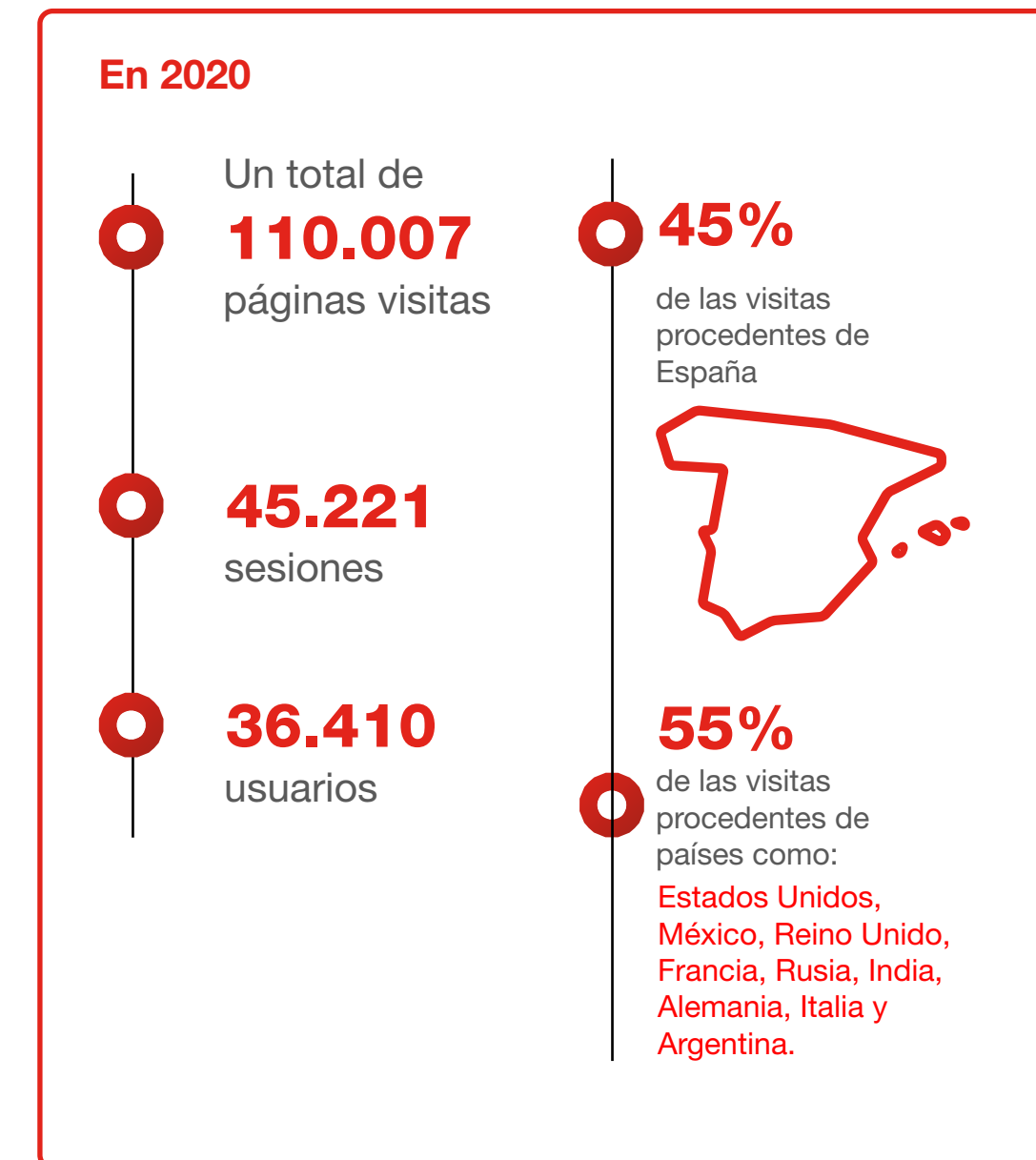
Como contenido destacado en 2020, cabe mencionar la sección dedicada a la campaña Spain Food Nation, que ha recogido todas las acciones que se han llevado a cabo en lo que se refiere a las inserciones en medios de comunicación internacional, así como al desarrollo de acciones de relaciones públicas dirigidas a prescriptores, importadores y prensa especializada.

Lanzada en septiembre de 2020, en solo tres meses, su importancia en el portal alcanzó el 16%.

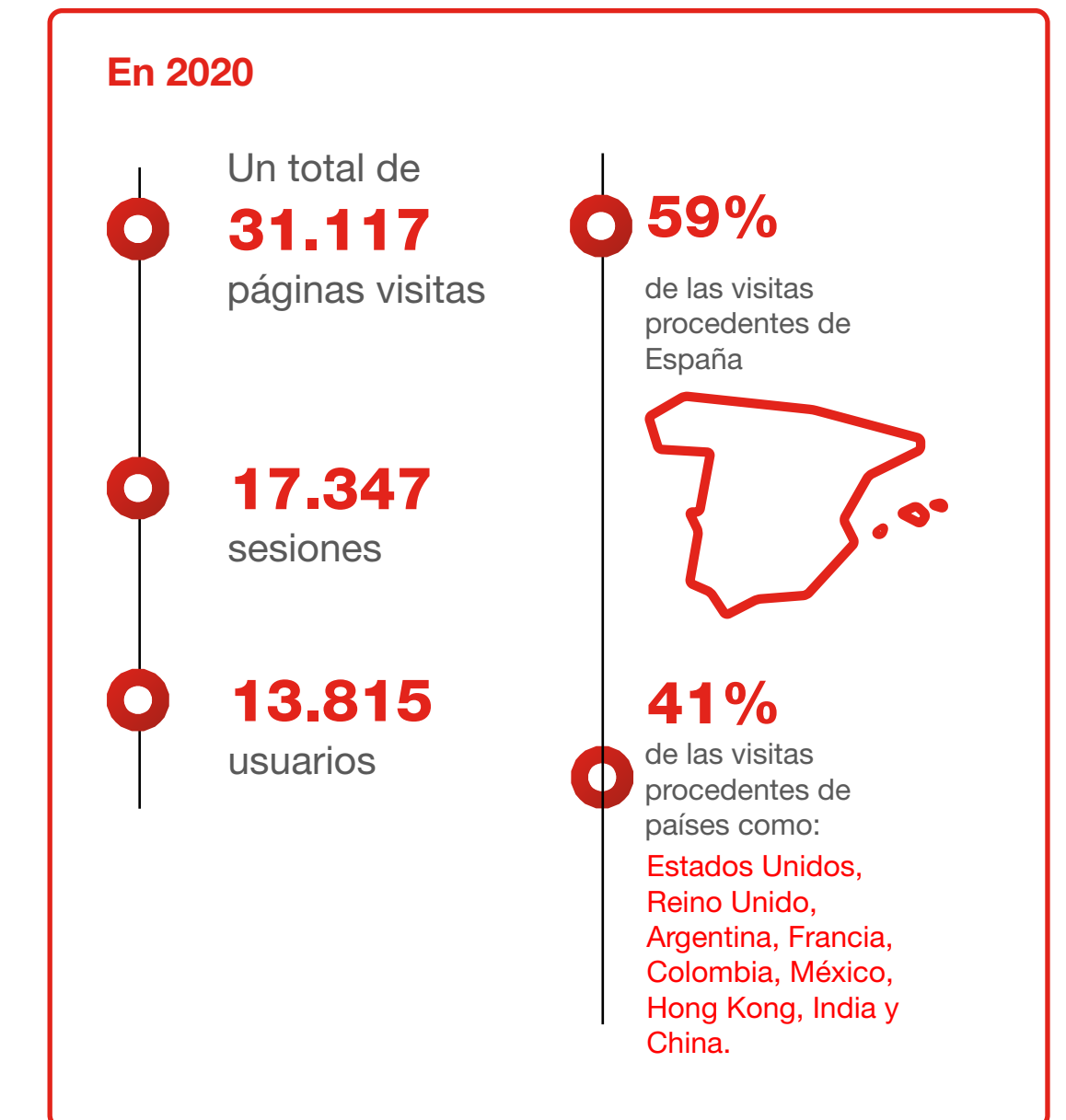


www.interiorsfromspain.com cuyo objetivo es el de promocionar las empresas y los diseñadores españoles entre los profesionales de los sectores de hábitat en todo el mundo (arquitectos, diseñadores, decoradores, prensa profesional y compradores internacionales).

En 2020, este portal alcanzó los 7.750 suscriptores activos a través de los cuatro boletines -en inglés (47,8%), español (27%), ruso (20,7%) e italiano (4,5%)- que se envían cada dos meses.



www.audiovisualfromspain.com tiene por objetivo extender al ámbito digital la promoción de las empresas productoras y distribuidoras de cine y televisión de España, complementando las actividades presenciales del sector organizadas por ICEX. Cuenta con un canal de noticias semanal y con información actualizada sobre cómo coproducir y sobre los incentivos para rodar en nuestro país. Sus principales clientes son productores y distribuidores internacionales, así como prescriptores del sector (medios especializados y festivales de cine).



Portal Invest in Spain para inversores extranjeros:

www.investinspain.org

En 2020, concluyó el proyecto de la **nueva web de ICEX-Invest in Spain**, que nació con el objetivo, no sólo de mejorar el diseño, la arquitectura y la navegación del portal anterior, sino, sobre todo, de convertirse en una herramienta fundamental para el posicionamiento de España como destino de inversión extranjera directa. Igualmente, la nueva web pone en valor los servicios y programas que Invest in Spain ofrece a los inversores internacionales para facilitarles su implantación en este país.

El portal incluye cuatro ejes básicos de información:

- Por qué España.
- Sectores.
- Establecimiento.
- Te ayudamos.

A estas secciones, se suman otras de carácter transversal como emprendimiento, innovación y sostenibilidad, que tienen el objetivo de captar proyectos en estas áreas para las que ICEX-Invest in Spain cuenta con programas específicos de apoyo.

Además, la web dispone de secciones enfocadas a inversores de áreas geográficas específicas, como China Desk, dirigido al inversor chino y en su idioma, y Latam Desk, para el inversor del área de Latinoamérica. Por último, se encuentra presente la sección de regiones, con datos proporcionados por las diferentes oficinas de desarrollo regionales, información sobre la red de oficinas en el exterior y una variada selección de noticias de actualidad.



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 de perfiles sectoriales en aquellas redes sociales donde participan empresas, distribuidores y prescriptores extranjeros.

En relación con las redes sociales corporativas, durante 2020, se reforzó su presencia, consolidándose como un canal para el posicionamiento de ICEX como referente de internacionalización.

A 31 de diciembre de 2020, estas redes contaban con la siguiente comunidad:

| *Redes sociales dirigidas al público español:*



| *Redes sociales dirigidas al público extranjero:*

Perfiles de Foods & Wines from Spain:

Facebook ha sido la red social que más tráfico ha redirigido al portal, con más de 148.000 impresiones, seguida de Twitter, con más de 7.500 impresiones.



Perfiles de Interiors from Spain:

A finales de 2020, Instagram contaba con 3.796 seguidores, Facebook con 32.293 fans y Twitter con 6.920 followers. El nuevo canal de YouTube, abierto este año, cuenta con 180 suscriptores.



C. Documentación: Estudios e informes

Editorial ICEX

ICEX, en su línea editorial, tiene un doble objetivo: por un lado, informar sobre mercados exteriores y, por otro, formar en comercio internacional. Los principales productos lanzados en 2020 fueron:

Documentos editados en 2020

	Publicados	Pend. publicar	Total
Estudios mercado	515	2	517
Fichas sector	149	3	152
Otros documentos	183		183
Guías de Acceso al Mercado de Reino Unido (a partir de enero de 2021)	18		18
TOTAL INFORMACIÓN SECTORIAL	865		870
Informes de feria	258		258
TOTAL INFORMACIÓN DE MERCADOS	1123		1128

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.

En 2020, se han editado 41 Fichas País: Angola, Argelia, Australia, Brasil, Chequia, Chile, Canadá, China, Colombia, Corea del Sur, Costa de Marfil, Emiratos Árabes Unidos (dos actualizaciones), Estados Unidos, Egipto, Espagne, España en castellano, chino y ruso, Filipinas, Ghana, Guatemala, India, Indonesia, Japón, Kenia, Marruecos, México, Nigeria, Pakistán, Perú, Reino Unido, Rusia, Senegal, Serbia, Singapur, Spain, Spanien, Singapur, Sudáfrica, Turquía y Vietnam.

Fichas Sector:

En su tercer año de vida, y con creciente aceptación, estos documentos refuerzan la oferta de información sectorial para empresas españolas con unos 160 títulos nuevos al año. Este nuevo formato, caracterizado por su concisión y enfoque práctico, ofrece una primera aproximación al sector analizado.

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 de España en el Exterior y el acceso *online* es público y gratuito a través de la red de portales ICEX.

Durante 2020, se publicaron 1.128 informes sectoriales (estudios de mercado, fichas sector, informes de ferias y otros documentos) y 319 documentos de información sobre países (guías país, informes económicos, guías de negocios, directorios, estadísticas, etc.).

El aplazamiento o suspensión de actividades feriales debido a la situación sanitaria, ha supuesto una lógica reducción en el número de informes de feria publicados en 2020: sólo 271 frente a los 859 de 2019. Por el contrario, se han publicado más estudios de mercado (526 frente a 455), además de 48 informes específicos acerca de los efectos y consecuencias de la covid-19 en otros tantos países.

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 2020, se publicaron 38 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, 25 directorios de filiales extranjeras con matriz española, con un alcance de unas 3.000 empresas.

Publicaciones para el inversor extranjero

Barómetro del Clima de Negocios en España desde la Perspectiva del Inversor Extranjero:

En 2020, se realizó la decimotercera edición de esta publicación en la que participaron 830 directivos de filiales de empresas extranjeras establecidas en España. Este estudio destaca la valoración e importancia que otorga dicho colectivo empresarial a las distintas variables del clima de negocios español y adelanta sus perspectivas de desarrollo en términos de facturación, inversión, plantillas y exportaciones.

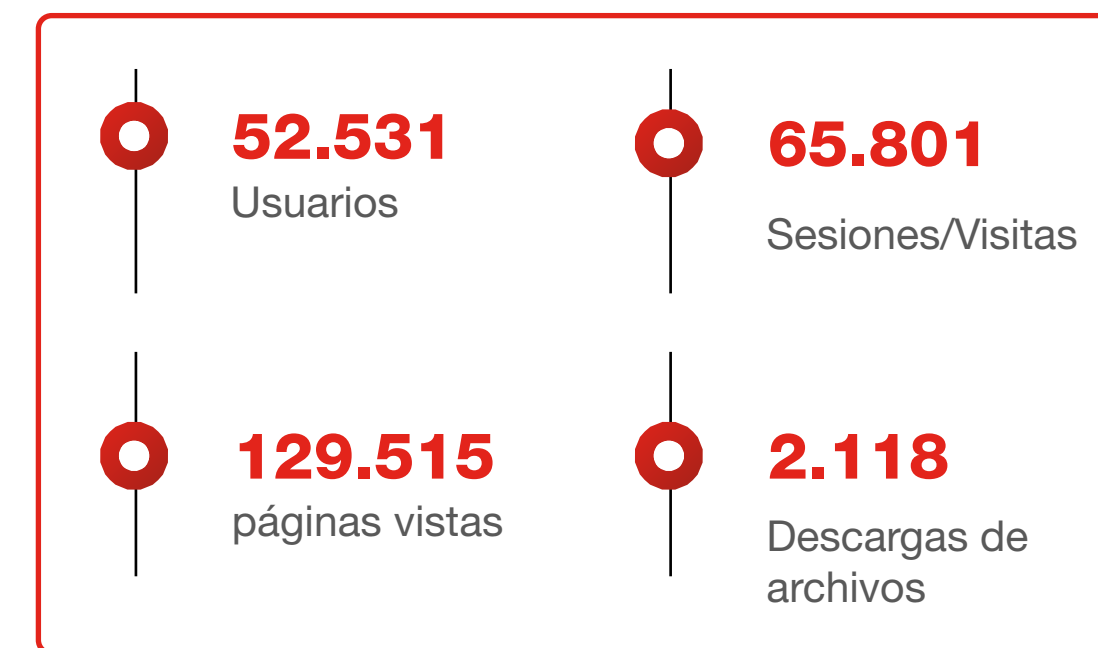
Se trata de un estudio realizado conjuntamente con Multinationales por Marca España y el International Center for Competitiveness (ICC) del IESE.

Guía de negocios en España 2020 :

En noviembre, se presentó la 36ª edición de este trabajo que se elabora en colaboración con el despacho de abogados Garrigues. La guía contiene:

- Información mercantil, fiscal, laboral, de ayudas públicas, propiedad intelectual e industrial y comercio electrónico. Además, incluye separatas en materia de sociedades, sistema financiero y aspectos contables y de auditoría.
- Recoge, además, las principales reformas y modificaciones regulatorias que han entrado en vigor recientemente, sobre todo las derivadas de la situación generada por la covid-19.

Durante 2020, la edición *online* de la Guía de Negocios tuvo:



Guía de incentivos y ayudas estatales:

Esta guía permite localizar fácilmente las diferentes líneas de incentivos y ayudas de carácter estatal que se ofrecen para estimular la inversión, fundamentalmente industrial y en actividades de I+D+i.

Se trata de la única guía de sus características que está traducida al inglés. Se aloja en el portal ICEX-Invest in Spain e incluye vínculos a los distintos organismos que ofrecen las ayudas e incentivos.

En abril de 2020, ICEX-Invest in Spain mejoró el “Buscador de ayudas e incentivos” mediante el desarrollo de una nueva base de datos e interfaz de usuario.

Global LATAM:

Global LATAM es una iniciativa de ICEX, junto con la Secretaría General Iberoamericana (SEGIB), centrada en la elaboración de un informe que analiza la Inversión Extranjera Directa en el exterior por parte de las empresas y fondos latinos.

En enero de 2020, se presentó el informe Global LATAM 2019-Series de Inversión Extranjera, primeramente en São Paulo (Brasil) y, posteriormente, en la sede de ICEX en Madrid. En el mes de mayo, de forma telemática, se presentó el informe en una jornada organizada por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

Además, durante 2020, se ha desarrollado la tercera edición del informe presentada en el mes de abril de 2021.

Fondos Soberanos:

El informe de fondos soberanos es una iniciativa ICEX e IE University que analiza las principales tendencias de inversión de estos instrumentos en el mundo, con especial referencia a España.

En marzo de 2020, se presentó su novena edición en Madrid y posteriormente en una sesión telemática organizada por el IE en Nueva York para público no español.

Además, durante 2020, se elaboró la décima edición del informe que se ha presentado tanto en formato presencial como virtualmente en marzo de 2021.

Monográficos sobre ayudas e incentivos publicados en 2020:

En noviembre y diciembre se publicaron las nuevas versiones de las Guías de Ayudas e Incentivos en inglés y castellano.

En 2020 se publicó la actualización de la versión española de la guía Starting Up in Spain.

También se han publicado en el portal Invest in Spain, en español y en inglés, los siguientes documentos:

- Pasos para constituir una Sociedad telemáticamente.
- Investment Trends and Records.
- Spain: your partner in Europe. Business Opportunities.
- Starting up in Spain (el ecosistema emprendedor en España).
- Spanish Frames.
- Folletos sectoriales en los sectores audiovisual, automoción, aeronáutico, agroalimentario, tecnologías de la información y la comunicación, energías renovables, ciencias de la vida, transporte y logística, química y turismo.
- Folleto Fondo Tecnológico.

Además, ICEX-Invest in Spain, en respuesta a la Ley 14/2013 de apoyo a los emprendedores, ha contribuido a la elaboración de los informes anuales que confecciona el Ministerio de Economía sobre propuestas de reforma regulatoria para la mejora del clima de negocios y sobre la posición relativa de la economía española en los principales indicadores internacionales de competitividad.

D. Revista 'El Exportador'

Esta publicación ofrece a sus lectores información sobre el “estado de la cuestión” de aquellos contenidos que se recogen en sus distintas secciones: Observatorio, Mundo, Mercados y Empresas.

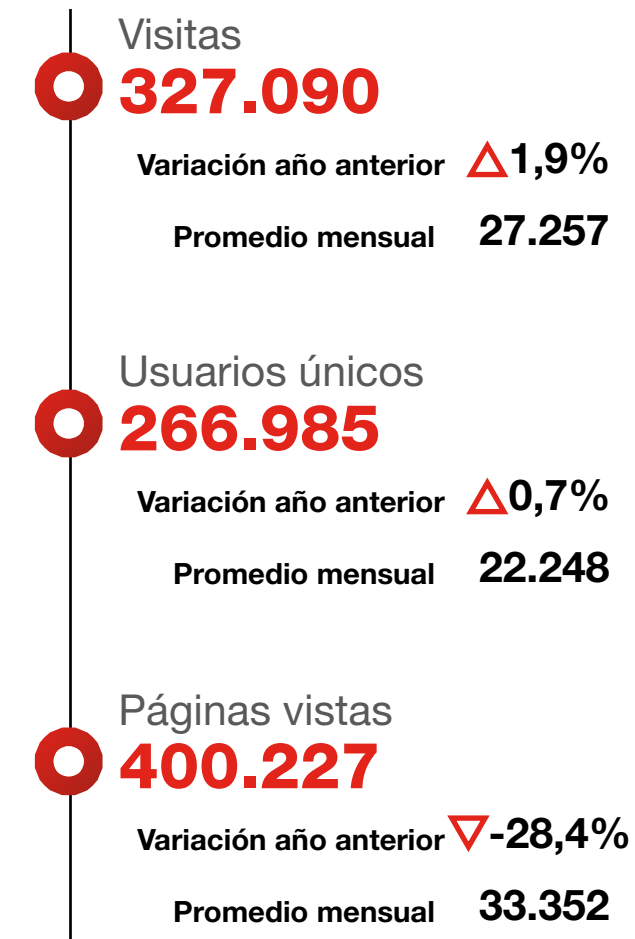
Tanto en los artículos de interés global, como en los dedicados más concretamente a países, sectores y empresas españolas internacionalizadas, la revista refleja las pautas que pueden ser más útiles para el tejido exportador e inversor español. Todo ello, acompañado de vídeos o *podcasts* que otorgan una mayor frescura a la información.

En particular, dentro de la sección Observatorio -la de carácter más transversal-, se han tratado durante 2020 temas tan relevantes como los Incoterms 2020, la Economía Azul o los Acuerdos Comerciales Canadá-Estados Unidos-México y Unión Europea Vietnam.

En 2020, la revista completó su oferta informativa habitual con una nueva sección, dedicada a repasar la actualidad de empresas, mercados y comercio internacional en relación con la situación derivada de la covid-19.

'El Exportador' publica mensualmente un boletín que recoge los contenidos publicados en los últimos 30 días y que se distribuye a 80.000 direcciones de correo.

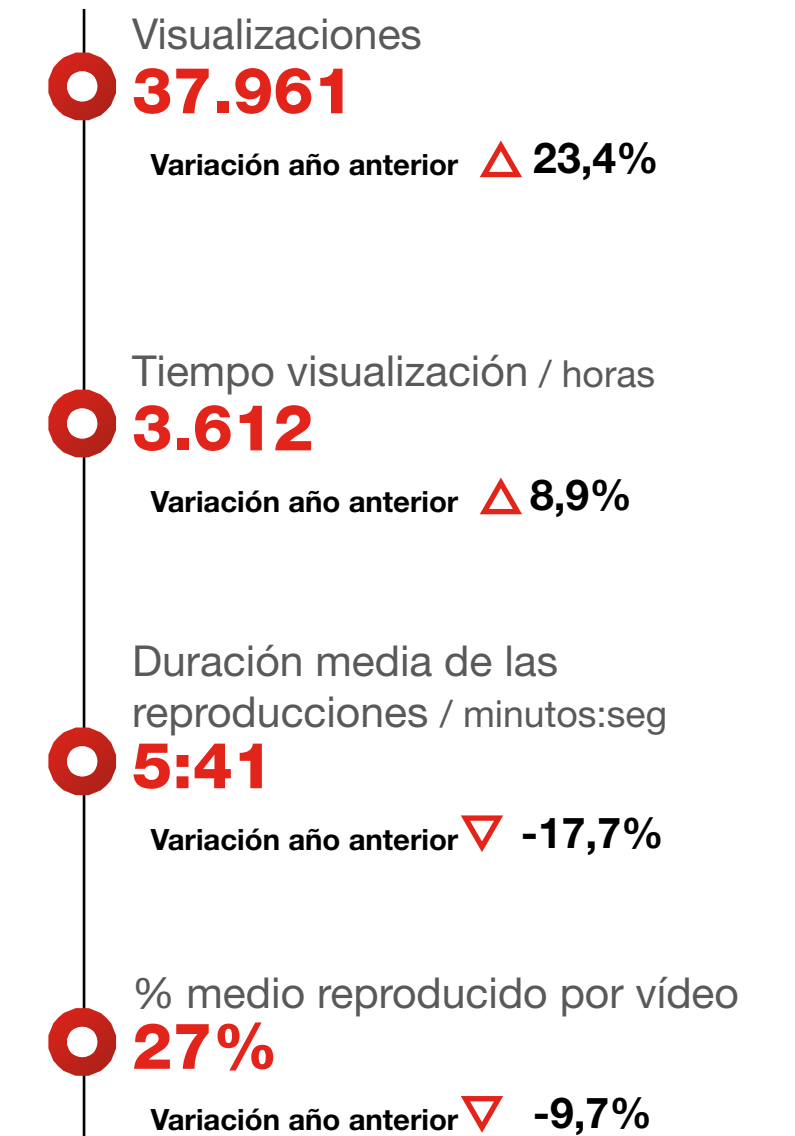
Audiencia en 2020



Los vídeos están disponibles, además de en las propias páginas de la revista, en la sección Vídeos del portal ICEX, que incluye contenidos audiovisuales para promocionar la imagen-país y los principales sectores productivos y de servicios españoles. Los vídeos de 'El Exportador' abarcan asuntos como países prioritarios para la oferta española, sectores y mercados de oportunidad, experiencias empresariales, etc.

En 2020, 'El Exportador' produjo 14 vídeos, también incluidos en el canal de ICEX en YouTube.

Cifras 2020



E. Estadísticas de Comercio Exterior

A lo largo de 2020, ICEX continuó complementando el Servicio de Estadísticas de Comercio Exterior que ofrece a través de la web www.icex.es/estadisticas, facilitando la elaboración de informes de gran valor añadido para el exportador español.

Mediante las herramientas de estadísticas informativas de ICEX, la empresa española pudo 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. Así, el servicio de Estadísticas de Comercio Exterior de ICEX incluye:

Estadísticas de Comercio Exterior Español

ESTACOM:

A través de estas estadísticas, el usuario puede obtener información sobre las operaciones comerciales realizadas con los estados miembros de la Unión Europea -comercio intracomunitario-, así como con terceros países -comercio exterior-. Estas estadísticas son actualizadas cada mes por ICEX con datos procedentes de la Dirección General de Aduanas e Impuestos Especiales de la Agencia Estatal de la Administración Tributaria con dos meses de retraso respecto a la fecha actual. En 2020, se atendieron 332.117 consultas, lo que equivale a cerca de tres consultas por minuto por día lectivo.

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 2020, se remitieron 8.112 informes, lo que representó cerca de 31 informes por día lectivo.

Perfil de la Empresa Exportadora Española:

Posibilitan la obtención, de forma simple e inmediata, de información global sobre el número de exportadores españoles para cualquier país, de cualquier producto y desde cualquier provincia, además de conocer las características de los mismos. En 2020, se remitieron 5.675 informes, lo que supuso de media un total de 21 informes consultados por día lectivo.

Estadísticas de Comercio Exterior Europeo

EUROESTACOM:

A través de estas estadísticas el usuario puede obtener información sobre comercio exterior e intracomunitario de todos los estados miembros de la Unión Europea. Los datos son actualizados cada mes y la información vigente está actualizada con dos meses de retraso respecto a la fecha actual, la cual es abastecida por la agencia Eurostat. En el año 2020, se alcanzaron las 64.707 consultas, es decir, una consulta por cada dos minutos por día lectivo.

• 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 27 estados miembros, para cualquier sector, país y año. A lo largo 2020, se remitieron 1.237 informes, es decir cinco informes por cada día lectivo.

Estadísticas de Comercio Exterior Mundial

Informes de Comercio Exterior Mundial:

De los que en 2020 se solicitaron 1.829, permiten a cualquier usuario del portal del ICEX obtener:

- o **Informe Producto-País.** Ofrece datos de comercio exterior mundial del producto seleccionado para el país seleccionado, además de una comparativa y análisis de ese producto para el país seleccionado, con respecto al producto al que pertenece en las diversas zonas del país seleccionado.
- o **Informe País-Producto.** Ofrece datos de comercio exterior mundial del país y del producto seleccionado, además de una comparativa y análisis de ese país seleccionado con respecto al producto al que pertenece en las diversas zonas del país seleccionado.
- o **Informe País-País.** Ofrece datos con amplia información sobre las estadísticas de comercio exterior bilaterales entre los países seleccionados.

F. 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 españolas y que realicen o faciliten la exportación de productos y/o servicios españoles, incluidas aquellas que atienden las necesidades de segmentos de población de ingresos relativamente bajos de países emergentes con alto potencial de crecimiento. Además, este servicio también difunde oportunidades con interés inversor en el exterior.

La cifra de suscriptores, a 31 de diciembre de 2020, fue de 3.108 con un número total de oportunidades difundidas de 617.847.



Sectores de actividad de los suscriptores 2020

Macrosector	Suscriptores
1-Agroalimentarios	952
2-Bebidas	585
3-Bienes de consumo	967
4-Productos industriales y tecnología	2.343
5-Servicios	2.346
TOTAL	7.194

Informaciones difundidas 2020

Tipo de información	Difundidas	
Licitación multilateral	Programas	178
	Proyectos	2.253
Licitación no multilateral	Licitación multilateral	18.848
	Información anticipada (de licitación no multilateral)	66
Inversiones	Licitación no multilateral	596.138
	Información anticipada de inversión	102
	Inversión privada	15
Solicitud de productos, servicio o proveedores	Inversión pública	80
	Eventos de inversión	12
Negocios sostenibles e inclusivos	Solicitud de productos, servicios o proveedores	145
	Eventos de compradores extranjeros	2
TOTAL	617.847	

G. Simulación de costes de establecimiento en el exterior

El Simulador de Costes de Establecimiento en el Exterior es un servicio *online* de ICEX que permite conocer a cualquier empresa española el coste aproximado de la instalación de su empresa en cualquier mercado internacional y, a su vez, compararlo con otros países.

Es una herramienta de utilización sencilla y rápida, que ofrece información sobre los costes en el momento de crear una empresa, sociedad, sucursal, filial u oficina de representación en destino. También permite conocer información sobre los impuestos, alquileres o compras de oficinas o edificios, y sobre los salarios del personal o expatriados. Y, además ofrece información cualitativa sobre la coyuntura del mercado elegido, las principales ventajas e inconvenientes para las empresas españolas o los sectores con mayor oportunidad de negocio, entre otras informaciones.

En 2020, se actualizaron un total de 105 fichas de Costes de Establecimiento, de las cuales 22 correspondieron a Estados Unidos, tres a diversas regiones de China, dos a regiones de la India y una a Hong Kong.

Como muestra del interés de la empresa española en este servicio, en 2020 el número de usuarios registrados en este servicio ascendió a 75.901. Por su parte, el número de consultas a este servicio fue de 43.202.

Respecto a los países consultados, los primeros fueron Estados Unidos con 1.820 impresiones, por delante de Perú (1.077), Marruecos (1043) y China (768). Y dentro de la información consultada en los países, la constitución de empresa fue lo más visto, con 1408 impresiones, por delante de Laboral (1.189), fiscalidad (1.060) y clima de inversión (998).

1.2

SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN EMPRESARIAL

○ **62**
jornadas y seminarios en materia de:

- ▲ Coordinación territorial y sensibilización
- ▲ Relaciones institucionales
- ▲ Sostenibilidad

JORNADAS Y SEMINARIOS DE ANÁLISIS SECTORIAL DE MERCADOS

○ **80**
actividades presenciales y virtuales.

○ **8.038**
inscritos.

AULA VIRTUAL

○ **57.709**
empresas suscritas.

○ En 2020 se publicaron
8.038
seminarios y **11** tips
(contenidos para dispositivos
móviles).

Audiencia www.aulavirtualicex.es

○ **47.003**
visitas.

○ **85,8%**
visitantes nuevos.

1.2 Sensibilización y capacitación empresarial

Durante 2020, ICEX ha redoblado sus esfuerzos por mantener su servicio a las empresas en materia de internacionalización. En tiempo récord se han efectuado un total de 62 jornadas y seminarios en materia de coordinación territorial y sensibilización, relaciones institucionales y sostenibilidad que se han efectuado principalmente vía *online*.

Las jornadas sobre exportación han sido las más solicitadas con un 21% del total, seguidas de la evolución digital de la cadena de suministros de productos químicos, que supusieron aproximadamente un 18%, mientras que los encuentros sobre servicios ICEX de internacionalización significaron el 11%. Otras jornadas con temática de interés fueron las relativas a marcas, mercados Halal, marketing digital, desafíos a los que se enfrentan las mujeres en el comercio internacional, Incoterms, sostenibilidad, etc.

A. 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 las que es posible concertar entrevistas personales.

Convocatorias por formato

Formatos	Nº Actividades	% s/total	Nº inscritos	% s/total
Seminarios Presenciales	13	14%	306	4%
Webinarios	67	74%	7732	96%
Total seminarios	80	88%	8.038	100%
Tips de mercados	11	12%		0%
Total mercados exteriores	91	100%	8.038	100%

Top 10 mercados: actividades y participaciones empresariales

Mercado	Nº Actividades	Nº Inscritos
Corea del Sur	23	245
Reino Unido	19	1.988
Marruecos	16	237
Kuwait	13	42
Ucrania	13	34
Serbia, Montenegro, Albania, Bulgaria y Macedonia	11	58
Costa de Marfil	10	29
India	10	294
México	8	312
Rumanía	6	92

B. Aula Virtual

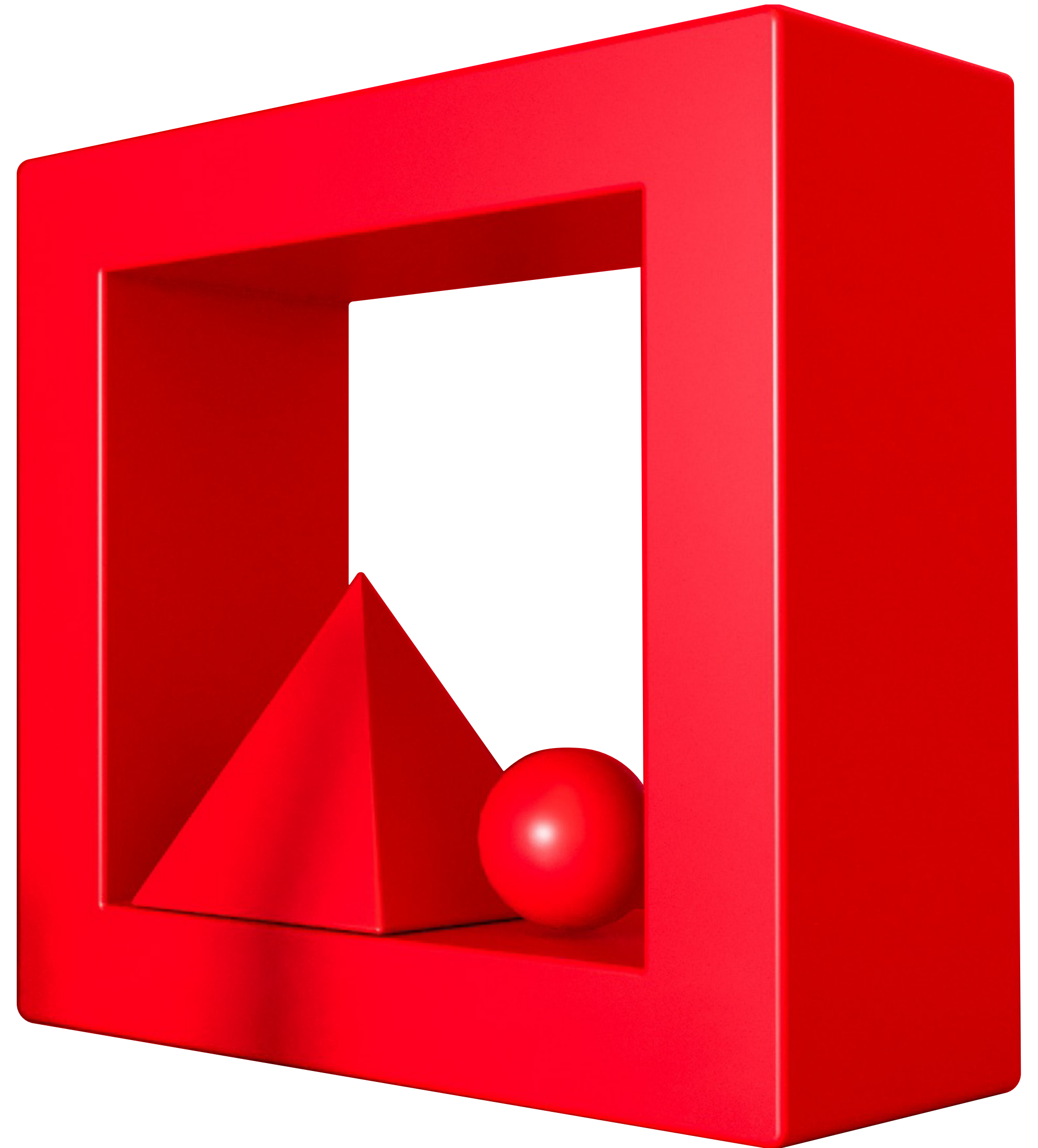
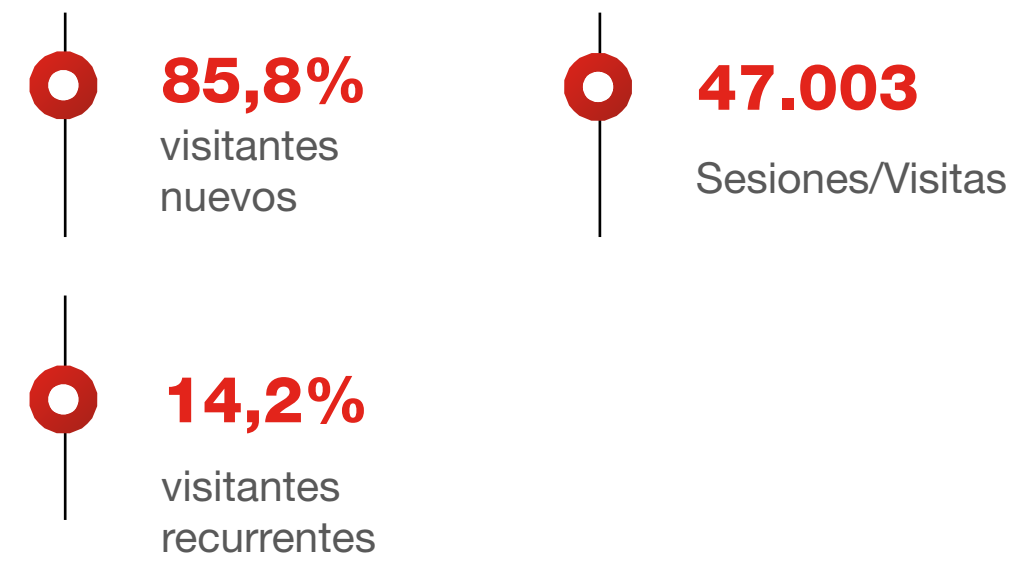
Esta plataforma permite la difusión *online*, en directo o en diferido, de los seminarios sectoriales de mercados exteriores que se convocan a lo largo del año. Se accede a través de Aula Virtual.

En 2020, se publicaron 50 seminarios en Aula Virtual y 11 *tips* (contenidos para dispositivos móviles que también se pueden visualizar a través del ordenador).

Empresas suscritas por macrosector

	Nº Empresas	% s/total
Agroalimentarios	1.157	2,00%
Bebidas	224	0,39%
Bienes de consumo	235	0,41%
Multisectorial	7.501	13,00%
Otros	48.345	83,77%
Productos industriales y tecnología	149	0,26%
Servicios	98	0,17%
TOTAL	57.709	100%

Audiencia www.aulavirtualicex.es



1.3

SERVICIOS DE ASESORAMIENTO

SERVICIOS PERSONALIZADOS

4,32

Valoración sobre 5

- **1.343**
servicios personalizados contratados.
- **2.365**
unidades facturadas.
- Más de la mitad de las empresas
(53%)
repite en la contratación de servicios.

ASESORAMIENTO FINANCIERO ICEX - AFIN

- **242**
consultas.
- **186**
empresas participantes.
- **61**
países destino.
- **Jornadas y Talleres de asesoramiento financiero**
 - ▲ **13**
webinarios.
 - ▲ **898**
empresas participantes .

ASESORAMIENTO EN COMERCIO ELECTRÓNICO

eMarket Services

Primera convocatoria del servicio de Consultoría Estratégica en Venta *Online* Internacional ICEX eMarketServices.

- **60**
empresas participantes.
- **Principales sectores:**
 - ▲ **Alimentación**
 - ▲ **Moda**
 - ▲ **Productos industriales**

1.3 Servicios de Asesoramiento

A. 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 2020, se han llevado a cabo 36.587 actuaciones en este tipo de servicios.

En 2020, se han contratado 1.343 Servicios Personalizados, con 2.365 unidades facturadas.

Análisis por tipo de Servicio Personalizado

Nº SSPP	Año		%	
	2020	2019	2020	2019
Agenda	656	1.341	49%	57%
Identificación	523	653	39%	28%
Apoyo logístico	107	258	8%	11%
Información personalizada	44	65	3%	3%
Misión inversa	13	48	1%	2%
TOTAL	1.343	2.365	100%	100%

Servicios Personalizados por país

País	Nº Servicios Personalizados		Promedio de valoración	
	2020	2019	2020	2019
Estados Unidos	120	147	4,58	4,28
Alemania	64	109	3,91	4,15
Marruecos	45	52	4,29	4,56
Colombia	40	61	4,27	4,34
Indonesia	39	40	4,23	4,63
México	36	37	3,45	3,96
Egipto	34	45	4,18	4,53
Reino Unido	30	62	3,67	3,81
Qatar	29	28	4,89	4,78
China	29	61	3,83	3,97
Tailandia	29	32	4,46	4,63
Australia	27	44	4,12	4,38
India	27	53	4,69	4,46
Serbia	25	22	4,62	4,75
Costa de Marfil	24	47	4,30	4,15
Ghana	21	50	4,15	4,33
Rumanía	20	33	4,23	4,43
Corea Del Sur	20	45	4,56	4,19
Polonia	20	33	4,56	3,91
Vietnam	20	30	4,18	4,50
Filipinas	19	30	4,22	4,37
Senegal	19	30	3,91	4,35
Francia	19	32	5,00	3,75
Países Bajos	19	16	4,00	4,73
Rusia	18	28	4,13	4,41
Singapur	18	18	4,53	4,30
Chile	18	45	4,73	4,52
Croacia	17	14	4,38	4,14
Turquía	17	18	4,88	4,80
Ucrania	17	12	4,18	4,88

10 países con mayor número de Servicios Personalizados



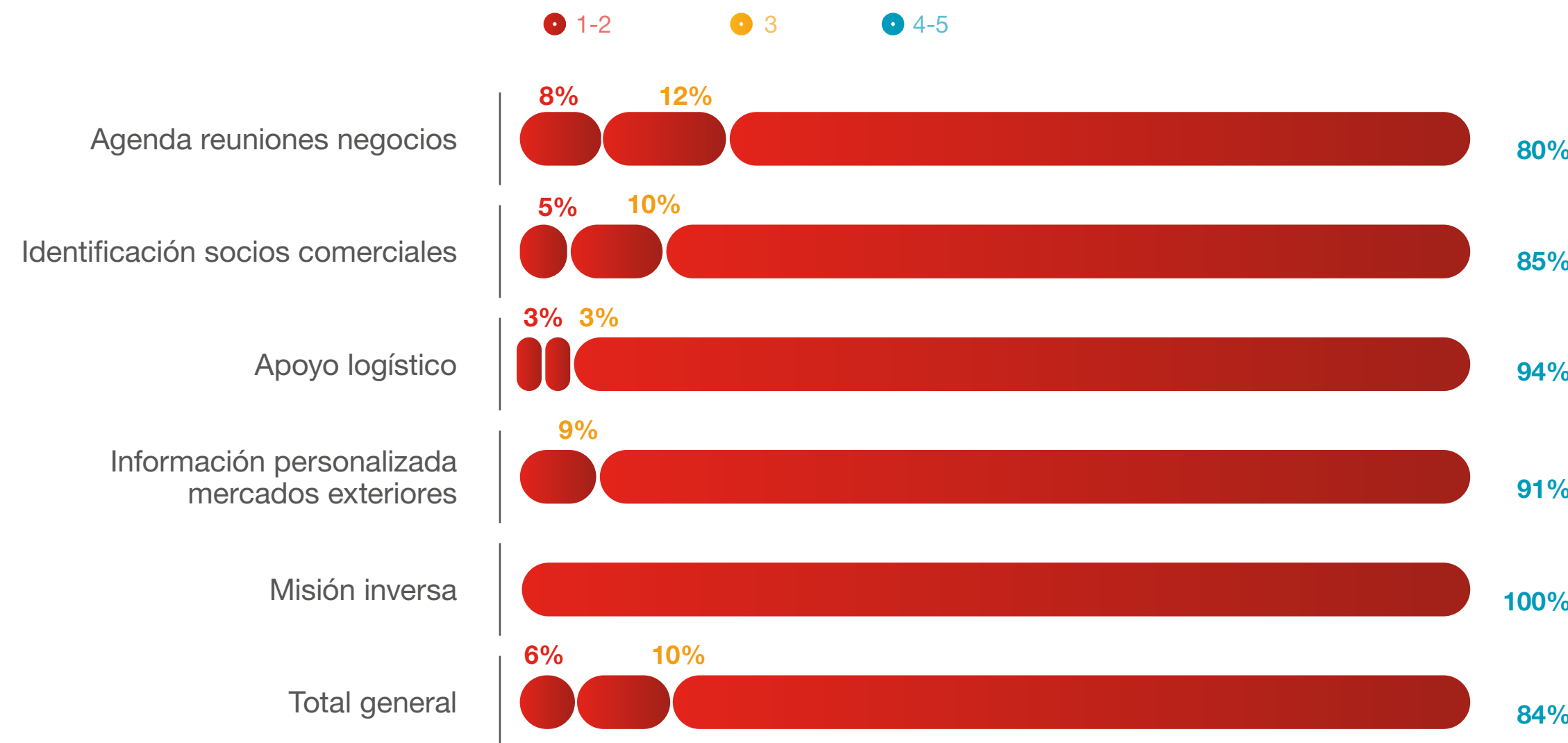
Países con mayores aumentos en la contratación de Servicios Personalizados: El Salvador, Guatemala, Bosnia Herzegovina, Suiza, Cuba, Estonia, Laos, Moldavia, Ucrania, República Dominicana, Hong Kong, Croacia, Países Bajos, Serbia, Uruguay, Bélgica, Qatar, Finlandia, Singapur, Letonia, Taiwán, Montenegro, Mauritania, Sri Lanka, Indonesia, México y Turquía.

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 2020, se han recibido valoraciones de un 55% de las empresas, con una puntuación muy satisfactoria, sobre todo, en el caso de los servicios de Información Personalizada y Apoyo Logístico.

Análisis por tipo de Servicio Personalizado

Tipo servicio	Valoración media		% Cuestionarios		N° Servicios Personalizados	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Agenda reuniones de negocios	4,22	4,30	55,5%	71,7%	656	1.341
Identificación socios comerciales	4,36	4,14	52,4%	62,2%	523	653
Apoyo logístico	4,61	4,56	65,4%	60,1%	107	258
Información personalizada	4,52	4,31	52,3%	40,0%	44	65
Misión inversa	4,50	4,79	15,4%	79,2%	13	48
TOTAL	4,32	4,29	54,6%	67,1%	1.343	2.365

Valoración de los Servicios Personalizados 2020 por tipo



Fidelización de las empresas contratantes de Servicios Personalizados

Más de la mitad (53%) de las empresas que han contratado un Servicio Personalizado en el pasado (desde 2014), lo han vuelto a hacer en 2020. Por otra parte, el porcentaje de empresas nuevas contratantes de Servicios Personalizados ha sido un 47%, dos puntos más que en 2019.

Análisis por tipo de Servicio Personalizado

N° empresas	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Nuevas	1.897	1.197	953	704	619	579	396
Repetidoras	0	621	735	664	651	698	445
Total empresas	1.897	1.818	1.688	1.368	1.270	1.277	841

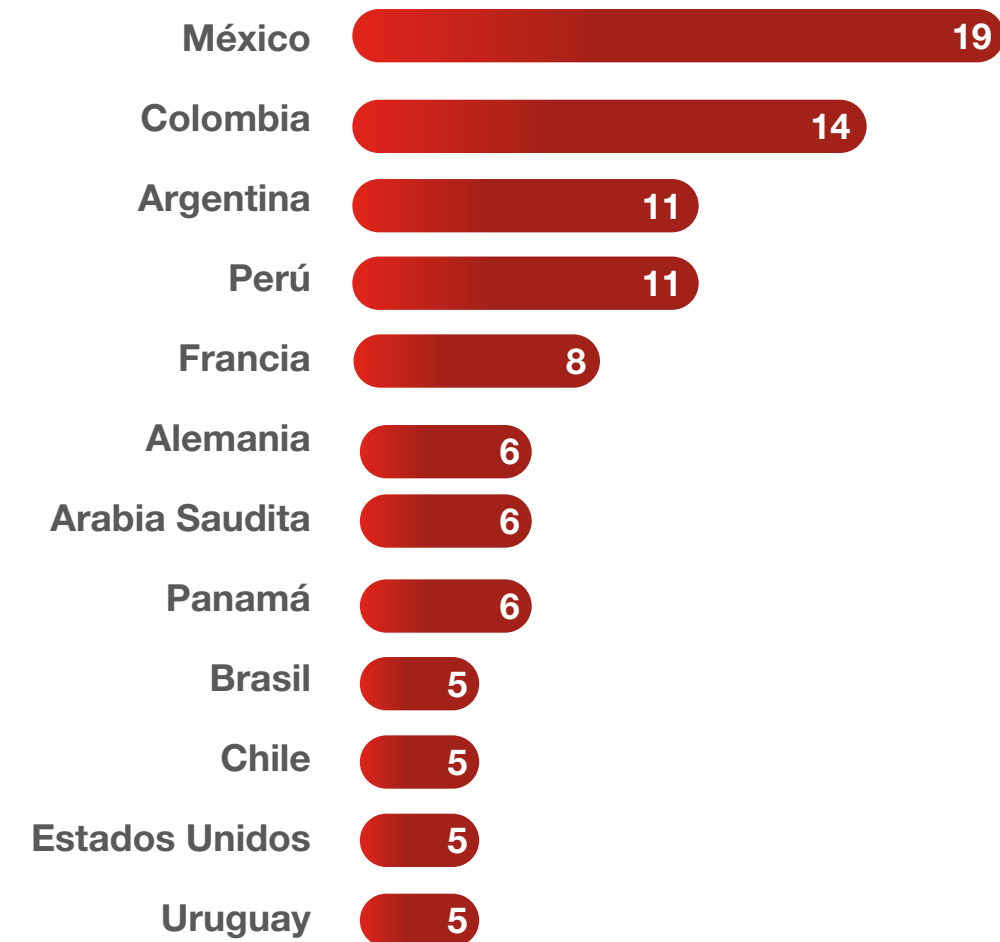
% empresas	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
% Nuevas	100%	66%	56%	51%	49%	45%	47%
% Repetidoras	0%	34%	44%	49%	51%	55%	53%
% Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

B. Asesoramiento financiero ICEX-AFIN

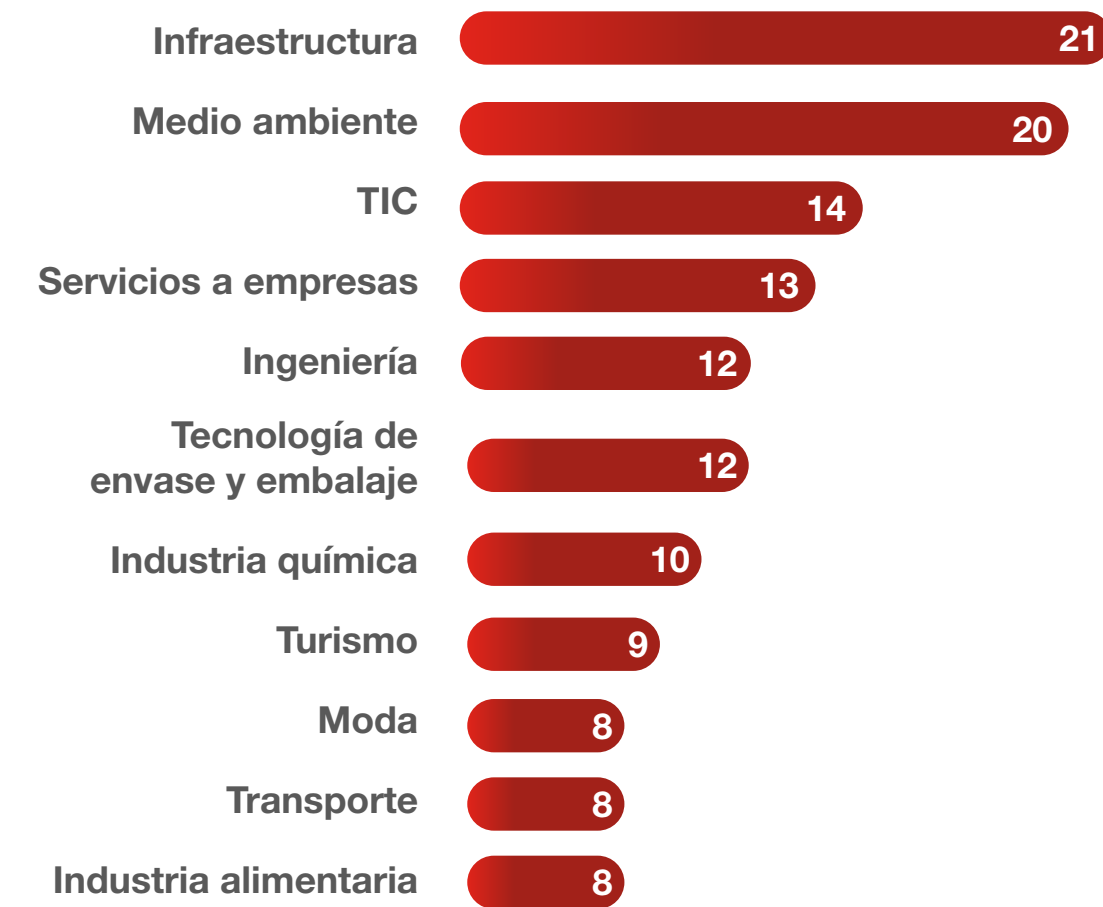
El servicio de asesoramiento financiero (AFIN) tiene por objetivo ofrecer una ayuda personalizada a las empresas a estructurar financieramente sus operaciones de exportación e inversión en el exterior.

Durante 2020, se atendieron 242 consultas de 186 empresas.

Teniendo en cuenta el país de destino, se observa una notable dispersión geográfica con un total de 61 países, entre los que destacaron:



A nivel sectorial, destacaron:

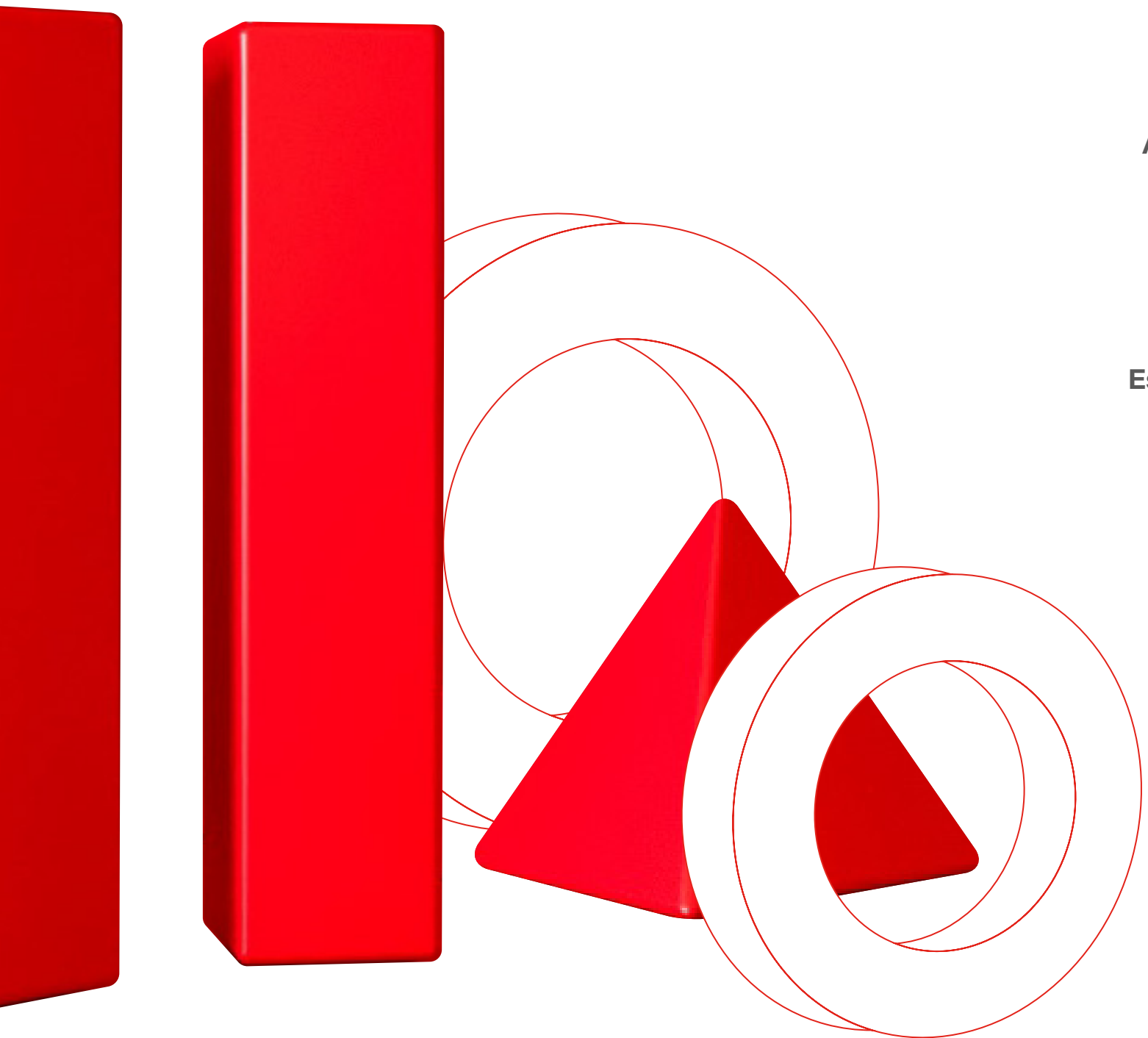


En la resolución de estas consultas, se recomendaron a las empresas diferentes opciones de financiación, principalmente productos de las instituciones financieras públicas de apoyo oficial a la internacionalización: CESCE, FIEM, COFIDES e ICO.

Adicionalmente, se realizó un seguimiento continuo a aquellas empresas que recibieron asesoramiento en años anteriores y que tenían proyectos en fases tempranas, con el objetivo de observar sus avances y continuar ayudándolas.

Jornadas y Talleres de asesoramiento financiero

Además de los servicios ICEX-AFIN, con objeto de potenciar la asistencia a las empresas españolas en materia de financiación internacional, en 2020 se llevaron a cabo 13 *webinars* en los que participaron 898 empresas.



C. Asesoramiento en comercio electrónico

A través del programa eMarketServices, ICEX ofrece a las empresas españolas un servicio de asesoramiento en su proceso de internacionalización a través de canales digitales.

En 2020, se ha lanzado la primera convocatoria del servicio de Consultoría Estratégica en Venta *Online* Internacional ICEX eMarketServices. Este servicio de consultoría, con una duración de 122 horas, se estructura en tres fases que incluyen:

- El diagnóstico de la empresa para conocer su capacidad para abordar un proyecto de venta *online*.
- La elaboración del plan estratégico de venta *online* internacional donde se detallan el conjunto de acciones concretas que la empresa deberá llevar a cabo.
- La fase de implementación del plan.

Este año han participado 60 empresas de sectores diversos, como agroalimentarios, bienes de consumo y productos industriales. Con este servicio se quiere aumentar la base de empresas exportadoras *online* brindándoles una herramienta para que su proceso de internacionalización tenga mayores garantías de éxito mediante el acompañamiento de ICEX junto a consultores expertos para la identificación de potenciales mercados a los que dirigir su estrategia de *ecommerce*, así como de las principales plataformas *online* a través de las que llegar a su público objetivo.

Fase 1

SECTORES	Nº EMPRESAS GRUPO 1	Nº EMPRESAS GRUPO 2
Alimentación	12	6
Moda	6	6
Cosmética	5	
Industriales	3	10
Hábitat	2	2
Juguetes	1	
Productos deportivos	1	
Productos para mascotas		2
Software		2
Productos farmacéuticos		1
Accesorios motos		1
TOTAL	30	30

1^{er} grupo de 30 empresas



2^o grupo de 30 empresas

