

Institut Valencià de Competitivitat Empresarial

RESOLUCIÓ de 16 de gener de 2018, del president de l'Institut Valencià de Competitivitat Empresarial (IVACE), per la qual s'aprova la Carta de Serveis de l'Institut. [2018/1143]

El Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental té per objecte regular els instruments generals del sistema per a la millora de la qualitat de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, a fi de garantir a la ciutadania la prestació d'uns serveis públics de qualitat, i també l'establiment de directrius per a l'avaluació del compliment i dels resultats dels seus plans i programes i la publicitat corresponent.

En el capítol III de l'esmentat decret es defineix el sistema de gestió de les cartes de serveis com un instrument de millora continua dels serveis, per mitjà del qual les organitzacions públiques informen sobre els compromisos de qualitat dels serveis que gestionen i presten, en resposta a les necessitats i expectatives de la ciutadania, i a la demanda de transparència en l'activitat pública.

Per la seua condició d'instrument de millora, les cartes de serveis es configuren com un autèntic sistema de gestió i, en aquest sentit, tota la informació bàsica de les cartes de serveis s'ha de gestionar de manera uniforme i centralitzada per part de l'òrgan directiu responsable en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics i estarà suportada en una aplicació informàtica corporativa, en la qual s'aniran introduint totes les dades corresponents a l'evolució dels objectius i indicadors associats als compromisos de qualitat, de manera que s'efectuarà tant el seu control i seguiment, com la gestió completa dels aspectes essencials de les cartes.

En exercici de les competències establides en l'article 17.2 del Decret 41/2016, de 15 d'abril, la Subsecretaria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació ha emés amb data 22 de desembre de 2017 un informe favorable sobre la proposta de la Carta de Serveis presentada davant d'aqueix òrgan per l'IVACE. Així mateix el document ha sigut presentat al Consell de Direcció de l'IVACE amb data 27 de desembre de 2017 per a la seua presa de raó.

Per tot allò que s'ha exposat, fent ús de la facultat que em confereix l'article 17 del citat Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, quant a l'autoritat competent per a procedir a la seua aprovació, resolc:

Primer

Aprovar la Carta de Serveis de l'IVACE que s'incorpora com a annex d'aquesta resolució.

Segon

La Carta de Serveis de l'IVACE estarà a disposició de la ciutadania a través de la pàgina institucional de la Generalitat Valenciana <http://www.gva.es/carta>, sense perjudici d'altres accions de comunicació que pogueren realitzar-se.

Tercer

La present resolució s'ha de publicar en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* (DOGV).

València, 16 de gener de 2018.— El president de l'IVACE: Rafael Climent González.

*Carta de Serveis del Institut Valencià
de Competitivitat Empresarial (IVACE)*

MISSATGE GENERAL

L'Administració pública valenciana ha d'adaptar-se als nous reptes i a les necessitats de la societat i per això ha de modernitzar i millorar de forma contínua els serveis públics que presta. La Generalitat assumeix

Instituto Valenciano de Competitividad Empresarial

RESOLUCIÓN de 16 de enero de 2018, del presidente del Instituto Valenciano de Competitividad Empresarial (IVACE), por la que se aprueba la Carta de Servicios del Instituto. [2018/1143]

El Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental tiene por objeto regular los instrumentos generales del sistema para la mejora de la calidad de la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, con el fin de garantizar a la ciudadanía la prestación de unos servicios públicos de calidad, así como el establecimiento de directrices para la evaluación del cumplimiento y resultados de sus planes y programas y su correspondiente publicidad.

En el capítulo III del citado decreto se define el sistema de gestión de las cartas de servicios como un instrumento de mejora continua de los servicios, por medio del cual las organizaciones públicas informan sobre los compromisos de calidad de los servicios que gestionan y prestan, en respuesta a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, y a la demanda de transparencia en la actividad pública.

Por su condición de instrumento de mejora, las cartas de servicios se configuran como un auténtico sistema de gestión y, en este sentido, toda la información básica de las cartas de servicios se gestionará de manera uniforme y centralizada por el órgano directivo responsable en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos y estará soportada en una aplicación informática corporativa, en la que se irán introduciendo todos los datos correspondientes a la evolución de los objetivos e indicadores asociados a los compromisos de calidad, de forma que se efectuará tanto su control y seguimiento, como la gestión completa de los aspectos esenciales de las cartas.

En ejercicio de las competencias previstas en el artículo 17.2 del Decreto 41/2016, de 15 de abril, la Subsecretaria de Transparència, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación ha emitido con fecha 22 de diciembre de 2017 informe favorable a la propuesta de la Carta de Servicios presentada ante ese órgano por el IVACE. Asimismo el documento ha sido presentado al Consejo de Dirección del IVACE con fecha 27 de diciembre de 2017 para su toma de razón.

Por todo lo expuesto, haciendo uso de la facultad que me confiere el artículo 17 del citado decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, en cuanto a la autoridad competente para proceder a su aprobación, resuelvo:

Primero

Aprobar la Carta de Servicios del IVACE que se incorpora como anexo de esta resolución.

Segundo

La Carta de Servicios del IVACE estará a disposición de la ciudadanía a través de la página institucional de la Generalitat Valenciana <http://www.gva.es/carta>, sin perjuicio de otras acciones de comunicación que pudieran realizarse.

Tercero

La presente resolución se publicará en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* (DOGV).

València, 16 de enero de 2018.— El presidente del IVACE: Rafael Climent González.

*Carta de Servicios del Instituto Valenciano
de Competitividad Empresarial (IVACE)*

MENSAJE GENERAL

La Administración pública valenciana debe adaptarse a los nuevos retos y necesidades de la sociedad y para ello ha de modernizar y mejorar de forma continua los servicios públicos que presta. La Generalitat



aquest repte i amb aquesta finalitat incorpora, dins de la seua política de modernització, el projecte Cartes de Serveis com un instrument de millora a través del qual la ciutadania pot exigir la prestació d'uns serveis públics amb les màximes garanties de qualitat, i també conèixer-ne en tot moment el grau de compliment.

La Generalitat contribueix així a donar resposta a l'exigència continguda en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana que estableix i proclama, en l'article 9, el dret general que tenen tots els ciutadans i totes les ciutadanes a gaudir d'uns serveis públics de qualitat.

«Una Administració Excel·lent»

COMPROMÍS INSTITUCIONAL

La Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball, a través de l'Institut Valencià de Competitivitat Empresarial (IVACE), té com a objectiu impulsar un nou model productiu que contribueixca al progrés econòmic i social de la Comunitat Valenciana. Per a això desenvolupa una oferta especialitzada de serveis dirigida a la millora competitiva del teixit empresarial, consistent en actuacions orientades a l'impuls i al foment de l'R+D, la innovació, la internacionalització, el desenvolupament energètic sostenible i la millora de les infraestructures i del serveis industrials. En aquest àmbit d'actuació, l'IVACE actua com a agència de desenvolupament regional de referència, plenament involucrada a prestar servei a les empreses de la Comunitat amb eficàcia i eficiència.

SERVEIS

L'Institut Valencià de Competitivitat Empresarial (IVACE) és l'agència de desenvolupament regional encarregada d'impulsar un nou model econòmic, sostenible i integrador, a la Comunitat Valenciana,

- fomentant la competitivitat de les empreses a través de l'R+D i la innovació, la internacionalització i l'emprenedoria,
- potenciant un desenvolupament energètic sostenible i
- promovent infraestructures, serveis industrials i la captació d'inversions.

Els principals serveis que es presten són:

- Assessorament tècnic i administratiu sobre energia sostenible, R+D i innovació, internacionalització, sòl industrial, atracció d'inversions, seguretat industrial, vehicles i metrologia legal.
- Accions de promoció i de difusió en matèria d'internacionalització, R+D i innovació, energia sostenible, indústria 4.0, sòl industrial i atracció d'inversions.
- Informació general sobre els serveis i les ajudes de l'IVACE.
- Informes, publicacions i plans sobre sectors i sobre mercats internacionals.
- Ajudes en matèria d'R+D i innovació, indústria 4.0, estalvi i eficiència energètica i energies renovables, internacionalització i modernització de parcs empresarials
- Beques d'especialització en internacionalització i plataforma ExportJobs per a la formació i l'ocupació.
- Serveis de la xarxa exterior en destinació i assessorament especialitzat per a la internacionalització de les empreses.
- Promoció exterior dels productes i serveis de la Comunitat Valenciana.
- Certificació d'instal·lacions d'energies renovables per a deduccions fiscals en l'IRPF.
- Certificació d'eficiència energètica d'edificis.
- Certificació de projectes d'R+D+i per a la deducció fiscal, l'activitat del personal investigador per a bonificacions de la Seguretat Social, i de Pime i Jove Empresa Innovadora.
- Consultes i assessorament sobre tràmits de registre de patents, models d'utilitat, marques i dissenys industrials.
- Serveis europeus per a les empreses. Enterprise Europe Network-SEIMED (informació i assessorament per a la participació en programes europeus / suport en la recerca de socis comercials, tecnològics i per a projectes europeus). #Innovació-CV (diagnòstic de la capacitat d'innovació en les empreses).
- Emprenedoria innovadora (serveis a través dels Centres Europeus d'Empreses i Innovació CEEI, entitats d'emprenedoria i Estratègia Focus).

asume este reto y a tal fin incorpora, dentro de su política de modernización, el proyecto Cartas de Servicios como un instrumento de mejora a través del cual la ciudadanía podrá exigir la prestación de unos servicios públicos con las máximas garantías de calidad y conocer en todo momento su grado de cumplimiento.

La Generalitat contribuye así a dar respuesta a la exigencia contenida en el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana que establece y proclama, en su artículo 9, el derecho general que tienen todos sus ciudadanos y ciudadanas a disfrutar de unos servicios públicos de calidad.

«Una Administración Excelente»

COMPROMISO INSTITUCIONAL

La Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo a través del Instituto Valenciano de Competitividad Empresarial (IVACE), tiene como objetivo impulsar un nuevo modelo productivo que contribuya al progreso económico y social de la Comunitat Valenciana. Para ello desarrolla una oferta especializada de servicios dirigida a la mejora competitiva del tejido empresarial consistente en actuaciones orientadas al impulso y fomento de la I+D, la innovación, la internacionalización, el desarrollo energético sostenible y la mejora de las infraestructuras y servicios industriales. En este ámbito de actuación, el IVACE actúa como agencia de desarrollo regional de referencia plenamente involucrada en servir a las empresas de la Comunitat con eficacia y eficiencia.

SERVICIOS

El Instituto Valenciano de Competitividad Empresarial (IVACE) es la agencia de desarrollo regional encargada de impulsar un nuevo modelo económico, sostenible e integrador, en la Comunitat Valenciana,

- fomentando la competitividad de las empresas a través de la I+D y la innovación, la internacionalización y el emprendimiento,
- potenciando un desarrollo energético sostenible y
- promoviendo infraestructuras, servicios industriales y la captación de inversiones.

Los principales servicios que se prestan son:

- Asesoramiento técnico y administrativo sobre energía sostenible, I+D e innovación, internacionalización, suelo industrial, atracción de inversiones, seguridad industrial, vehículos y metrologia legal
- Acciones de promoción y de difusión en materia de internacionalización, I+D e innovación, energía sostenible, industria 4.0, suelo industrial y atracción de inversiones
- Información general sobre los servicios y ayudas del IVACE
- Informes, publicaciones y planes sobre sectores y sobre mercados internacionales
- Ayudas en materia de I+D e innovación, industria 4.0, ahorro y eficiencia energética y energías renovables, internacionalización y modernización de parques empresariales
- Becas de especialización en internacionalización y plataforma ExportJobs para la formación y el empleo
- Servicios de la red exterior en destino y asesoramiento especializado para la internacionalización de las empresas
- Promoción exterior de los productos y servicios de la Comunitat Valenciana
- Certificación de instalaciones de energías renovables para deducciones fiscales en el IRPF
- Certificación de eficiencia energética de edificios
- Certificación de proyectos de I+D+i para la deducción fiscal, la actividad del personal investigador para bonificaciones de la Seguridad Social, y de Pyme y Joven Empresa Innovadora
- Consultas y asesoramiento sobre trámites de registro de patents, modelos de utilidad, marcas y diseños industriales
- Servicios europeos para las empresas. Enterprise Europe Network-SEIMED (información y asesoramiento para la participación en programas europeos / apoyo en la búsqueda de socios comerciales, tecnológicos y para proyectos europeos). #Innovació-CV (diagnóstico de la capacidad de innovación en las empresas)
- Emprendimiento innovador (servicios a través de los Centros Europeos de Empresas e Innovación CEEI, entidades de emprendimiento y Estrategia Focus)



– Generació i transferència de tecnologia (serveis a través dels Centres Tecnològics de la Comunitat Valenciana). Gestió i difusió del Mapa de sòl industrial de la Comunitat Valenciana.

– Promoció i comercialització de sòl industrial propietat de la Generalitat.

COMPROMISOS I INDICADORS

1. Publiquem en 3 dies hàbils la informació general sobre les nostres convocatòries d'ajudes en la web de l'IVACE	
	<i>Valor objectiu</i>
% de publicacions en 3 dies hàbils	80 %

2. Promocionem i difonem els serveis de l'IVACE mitjançant jornades celebrades en totes les comarques de la Comunitat	
	<i>Valor objectiu</i>
% de comarques compreses l'any	100 %

3. Oferim un servei de qualitat per a la certificació de projectes d'R+D+I	
	<i>Valor objectiu</i>
Mitjana del resultat de l'enquesta de satisfacció de l'usuari	4 sobre 5

4. Promovem anualment la participació d'un mínim de 700 empreses i entitats en jornades sobre transferència de tecnologia i accés a programes europeus	
	<i>Valor objectiu</i>
% de participants en les jornades	100 %

5. Facilem anualment assessorament personalitzat a 350 empreses per a la participació en projectes europeus i suport en la recerca de socis	
	<i>Valor objectiu</i>
% d'empreses que reben assessorament	90 %

6. Responem en un termini màxim de 3 dies hàbils les consultes rebudes sobre certificació d'eficiència energètica d'edificis i sobre deduccions fiscals d'energies renovables a través de les bústies electròniques habilitades	
	<i>Valor objectiu</i>
% de consultes a la bústia amb temps de resposta màxim de 3 dies hàbils	90 %

7. Emetem el certificat d'instal·lacions d'energies renovables i autoconsum per a deduccions fiscals en l'IRPF, en un termini màxim de 20 dies hàbils des de la presentació de la sol·licitud completa i correcta	
	<i>Valor objectiu</i>
% de certificats emesos en un termini màxim de 20 dies hàbils	90 %

8. Garantim un bon nivell de satisfacció en el desenvolupament de la beca d'internacionalització, i també un acompanyament personalitzat a la persona becada i a l'empresa de destinació	
	<i>Valor objectiu</i>
Mitjana del resultat de l'enquesta de satisfacció de la persona becada	4 sobre 5
Mitjana del resultat de l'enquesta de satisfacció de l'empresa de destinació	4 sobre 5

– Generación y transferencia de tecnología (servicios a través de los Centros Tecnológicos de la Comunitat Valenciana) Gestión y difusión del Mapa de suelo industrial de la Comunitat Valenciana

– Promoción y comercialización de suelo industrial propiedad de la Generalitat

COMPROMISOS E INDICADORES

1. Publicamos en 3 días hábiles la información general sobre nuestras convocatorias de ayudas en la web del IVACE	
	<i>Valor objetivo</i>
% de publicaciones en 3 días hábiles	80 %

2. Promocionamos y difundimos los servicios del IVACE mediante jornadas celebradas en todas las comarcas de la Comunitat	
	<i>Valor objetivo</i>
% de comarcas abarcadas en el año	100 %

3. Ofrecemos un servicio de calidad para la certificación de proyectos de I+D+i	
	<i>Valor objetivo</i>
Promedio del resultado de la encuesta de satisfacción del usuario	4 sobre 5

4. Promovemos anualmente la participación de al menos 700 empresas y entidades en jornadas sobre transferencia de tecnología y acceso a programas europeos	
	<i>Valor objetivo</i>
% de participantes en las jornadas	100 %

5. Facilitamos anualmente asesoramiento personalizado a 350 empresas para la participación en proyectos europeos y apoyo en la búsqueda de socios	
	<i>Valor objetivo</i>
% de empresas que reciben asesoramiento	90 %

6. Respondemos en un plazo máximo de 3 días hábiles las consultas recibidas sobre certificación de eficiencia energética de edificios y sobre deducciones fiscales de energías renovables a través de los buzones electrónicos habilitados	
	<i>Valor objetivo</i>
% de consultas al buzón con tiempo de respuesta máximo de 3 días hábiles	90 %

7. Emitimos el certificado de instalaciones de energías renovables y autoconsumo para deducciones fiscales en el IRPF, en un plazo máximo de 20 días hábiles desde la presentación de la solicitud completa y correcta	
	<i>Valor objetivo</i>
% de certificados emitidos en un plazo máximo de 20 días hábiles	90 %

8. Garantizamos un buen nivel de satisfacción en el desarrollo de la beca de internacionalización, así como un acompañamiento personalizado a la persona becada y a la empresa de destino	
	<i>Valor objetivo</i>
Promedio del resultado de la encuesta de satisfacción de la persona becada	4 sobre 5
Promedio del resultado de la encuesta de satisfacción de la empresa de destino	4 sobre 5

9. Oferim serveis de qualitat per a la internacionalització adaptats a les necessitats de les empreses a través de la xarxa exterior de l'IVACE	
	<i>Valor objectiu</i>
Mitjana del resultat de l'enquesta de satisfacció	4 sobre 5

10. Oferim acompanyament i assessorament de qualitat a les empreses durant el procés d'adquisició de la parcel·la fins a la instal·lació definitiva en els parcs Empresarials de la Generalitat	
	<i>Valor objectiu</i>
Mitjana del resultat de l'enquesta de satisfacció de l'empresa	4 sobre 5

11. Escriturem la parcel·la en el termini màxim de 20 dies hàbils des de l'adjudicació	
	<i>Valor objectiu</i>
% d'escriptures formalitzades en un termini màxim de 20 dies hàbils	80 %

Ajude'ns a prestar un servei MILLOR

Si té qualsevol dubte sobre els nostres serveis, pot posar-se en contacte amb nosaltres a través del portal web de l'IVACE (www.ivace.es) o telefonant al número 961 209 600.

Així mateix, si vol presentar cap queixa, suggeriment o agraïment sobre el servei rebut o sobre els compromisos de qualitat explicats en la carta, li demanem que faça servir els impresos normalitzats que a aquest efecte pot trobar en el Registre de l'IVACE o en qualsevol de les oficines de registre de la Generalitat, en els portals de l'IVACE / contacte o de la GVA / atenció al ciutadà, o bé a través del telèfon 012.

Si detecta cap error, li demanem que ens ho comuniqui com més prompte millor per a poder corregir-lo.

On estem

Vosté pot contactar amb l'IVACE telefonant, enviant un correu electrònic a info.ivace@gva.es o acudint en persona a l'oficina que s'especifica:

IVACE VALÈNCIA

Ciutat administrativa 9 d'Octubre, torre 2
C/ de la Democràcia 77, València
Tel. 961 209 600

Xarxes socials:

Facebook, YouTube, LinkedIn, Twitter

Horari d'atenció presencial:

De dilluns a dijous: de 09.00 h a 15.00 h
Divendres: de 09.00 h a 14.30 h

Web:

www.ivace.es

Estàndard AA del protocol de pautes d'accessibilitat establides pel W3C.

Especificacions tècniques d'ús: servei d'accés lliure a través d'internet Explorer i Firefox (no es requereix certificat digital).

9. Ofrecemos servicios de calidad para la internacionalización adaptados a las necesidades de las empresas a través de la red exterior del IVACE	
	<i>Valor objetivo</i>
Promedio del resultado de la encuesta de satisfacción	4 sobre 5

10. Ofrecemos acompañamiento y asesoramiento de calidad a las empresas durante el proceso de adquisición de la parcela hasta su instalación definitiva en los Parques Empresariales de la Generalitat	
	<i>Valor objetivo</i>
Promedio del resultado de la encuesta de satisfacción de la empresa	4 sobre 5

11. Escrituramos la parcela en el plazo máximo de 20 días hábiles desde su adjudicación	
	<i>Valor objetivo</i>
% de escrituras formalizadas en un plazo máximo de 20 días hábiles	80 %

Ayúdenos a prestar un MEJOR servicio

Si tiene cualquier duda acerca de nuestros servicios puede ponerse en contacto con nosotros a través del portal web del IVACE (www.ivace.es) o llamando al teléfono 961 209 600.

Asimismo, si quiere presentar una queja, sugerencia o agradecimiento sobre el servicio recibido o sobre los compromisos de calidad explicados en la carta, le rogamos que emplee los impresos normalizados que a tal efecto encontrará en el registro de IVACE o en cualquiera de las oficinas de registro de la Generalitat, en los portales del IVACE / contacto o de la GVA / atención al ciudadano, o bien a través del teléfono 012.

Si detecta algún error, le rogamos nos lo comuniqui lo antes posible para poder corregirlo.

Dónde estamos

Usted puede contactar con el IVACE llamando por teléfono, enviando un correo electrónico a info.ivace@gva.es o acudiendo en persona a la oficina abajo indicada:

IVACE VALENCIA

Ciudad administrativa 9 d'Octubre, torre 2
C/ de la Democràcia 77, València
T. 961 209 600

Redes sociales:

Facebook, YouTube, LinkedIn, Twitter

Horario de atención presencial:

Lunes a jueves: 09.00 h a 15.00h
Viernes: 09.00 h a 14.30 h

Web:

www.ivace.es

– Estándar AA del protocolo de pautas de accesibilidad establecidas por el W3C.

– Especificaciones técnicas de uso: servicio de acceso libre a través de internet Explorer y Firefox (no se requiere certificado digital)