

## Institut Valencià de Competitivitat Empresarial

*RESOLUCIÓ de 12 d'abril de 2019, del president de l'Institut Valencià de Competitivitat Empresarial (IVACE) per la qual s'actualitza la Carta de Serveis de l'Institut.* [2019/3927]

D'acord amb el que estableix el Decret 41/2016, del 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, les cartes de serveis, com a instruments de millora contínua dels serveis, són documents per mitjà dels quals 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 la demanda de transparència en l'activitat pública.

L'IVACE va publicar en el 2018 una carta de serveis, incloent-hi aquells compromisos de qualitat vinculats als serveis que presta. El document va ser presentat al Consell de Direcció de l'IVACE amb data 27 de desembre de 2017 per a la seua presa de raó. En compliment del que estableix l'article 19.2 del Decret 41/2016, del 15 d'abril del Consell s'ha procedit a la realització de la valoració anual de la mencionada carta.

En conseqüència, l'IVACE ha fet una nova revisió amb la finalitat d'adaptar i actualitzar els seus compromisos de qualitat i procedir a la seua publicació en la plataforma centralitzada de la Generalitat, així com, en el seu portal de transparència, GVA oberta, perquè el contingut de la nova carta que ara s'aprova, i en particular, dels compromisos de qualitat establits en ella, arribe de forma efectiva als usuaris i usuàries potencials dels serveis afectats.

D'acord amb l'article 17.2 del Decret 41/2016 del Consell, la carta ha sigut informada, favorablement, per part de l'òrgan directiu competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics, quant a la coherència metodològica dels processos d'elaboració i dels compromisos adquirits, així com, en relació amb l'homogeneïtat de les cartes.

Per tot allò que s'ha exposat, fent ús de la facultat que em conferix 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 que s'incorpora com a annex d'aquesta resolució.

### *Segon*

L'aprovació d'aquesta nova, i la seua posterior publicació en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, deixarà sense efecte la Carta de Serveis de 2018, aprovada al seu dia per Resolució de 16.01.2018 publicada en el DOGV núm. 8230 de 08.02.2018.

### *Tercer*

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

València, 12 d'abril de 2019.– El president de l'IVACE: Rafael Climent González.

*Carta de Serveis de l'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 aquest repte i amb aquesta finalitat incorpora, dins de la seua política de modernització, el projecte Cartes de Serveis com un instrument de

## Instituto Valenciano de Competitividad Empresarial

*RESOLUCIÓN de 12 de abril de 2019, del presidente del Instituto Valenciano de Competitividad Empresarial (IVACE) por la que se actualiza la Carta de Servicios del Instituto.* [2019/3927]

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 41/2016, del 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, las cartas de servicios, como instrumentos de mejora continua de los servicios, son documentos por medio de los cuales 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 la demanda de transparencia en la actividad pública.

El IVACE publicó en el 2018 una carta de servicios, incluyendo aquellos compromisos de calidad vinculados a los servicios que presta. El documento fue presentado al Consejo de Dirección del IVACE con fecha 27 de diciembre de 2017 para su toma de razón. En cumplimiento de lo establecido en el artículo 19.2 del Decreto 41/2016, del 15 de abril del Consell se ha procedido a la realización de la valoración anual de la mencionada carta.

En consecuencia, el IVACE ha hecho una nueva revisión con la finalidad de adaptar y actualizar sus compromisos de calidad y proceder a su publicación en la plataforma centralizada de la Generalitat, así como, en su portal de transparencia, GVA oberta, para que el contenido de la nueva carta que ahora se aprueba, y en particular, de los compromisos de calidad establecidos en ella, llegue de forma efectiva a los usuarios y usuarias potenciales de los servicios afectados.

De acuerdo con el artículo 17.2 del Decreto 41/2016 del Consell, la carta ha sido informada, favorablemente, por parte del órgano directivo competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos, en cuanto a la coherencia metodológica de los procesos de elaboración y de los compromisos adquiridos, así como, en relación con la homogeneidad de las cartas.

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 que se incorpora como anexo de esta resolución.

### *Segundo*

La aprobación de esta nueva, y su posterior publicación en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, dejará sin efecto la Carta de Servicios de 2018, aprobada en su día por Resolució de 16.01.2018 publicada en el DOGV núm. 8230 de 08.02.2018.

### *Tercero*

La nueva Carta de Servicios 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.

València, 12 de abril de 2019.– 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 asume este reto y a tal fin incorpora, dentro de su política de modernización, el proyecto Cartas de Servicios como un instrumento de mejora

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).
- Generació i transferència de tecnologia (serveis a través dels Centres Tecnològics de la Comunitat Valenciana).

a través del qual la ciutadania podrà exigir la prestació de unos serveis públics 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 metrología 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). Innovación-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)
- Generación y transferencia de tecnología (servicios a través de los Centros Tecnológicos 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	
% de publicacions en 3 dies hàbils	<i>Valor objectiu</i> 80 %
2. Promocionem i difonem els serveis de l'IVACE mitjançant jornades celebrades en totes les comarques de la Comunitat	
% de comarques compreses l'any	<i>Valor objectiu</i> 100 %
3. Oferim un servei de qualitat per a la certificació de projectes d'R+D+I	
Mitjana del resultat de l'enquesta de satisfacció de l'usuari	<i>Valor objectiu</i> 4 sobre 5
4. Promovem anualment la participació d'un mínim de 500 empreses i entitats en jornades sobre transferència de tecnologia i accés a programes europeus	
% de participants en les jornades	<i>Valor objectiu</i> 100 %
5. Facilitem anualment assessorament personalitzat a 350 empreses o/i professionals per a la participació en projectes europeus, suport en la recerca de socis o/i oportunitats tecnològiques	
% d'empreses que reben assessorament	<i>Valor objectiu</i> 90 %
6. Responem en un termini màxim de 3 dies hàbils les consultes rebudes sobre certificació d'eficiència energètica d'edificis a través de les bústies electròniques habilitades	
% de consultes a la bústia amb temps de resposta màxim de 3 dies hàbils	<i>Valor objectiu</i> 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	
% de certificats emesos en un termini màxim de 20 dies hàbils	<i>Valor objectiu</i> 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	
Mitjana del resultat de l'enquesta de satisfacció de la persona becada	<i>Valor objectiu</i> 4 sobre 5
Mitjana del resultat de l'enquesta de satisfacció de l'empresa de destinació	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	
Mitjana del resultat de l'enquesta de satisfacció	<i>Valor objectiu</i> 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 Empresariales de la Generalitat	

- 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	
% de publicaciones en 3 días hábiles	<i>Valor objetivo</i> 80 %
2. Promocionamos y difundimos los servicios del IVACE mediante jornadas celebradas en todas las comarcas de la Comunitat	
% de comarcas abarcadas en el año	<i>Valor objetivo</i> 100 %
3. Ofrecemos un servicio de calidad para la certificación de proyectos de I+D+i	
Promedio del resultado de la encuesta de satisfacción del usuario	<i>Valor objetivo</i> 4 sobre 5
4. Promovemos anualmente la participación de al menos 500 empresas y entidades en acciones sobre transferencia de tecnología y acceso a programas europeos	
% de participantes en las acciones	<i>Valor objetivo</i> 100 %
5. Facilitamos anualmente asesoramiento personalizado a 350 empresas y/o profesionales para la participación en proyectos europeos, apoyo en la búsqueda de socios y/o oportunidades tecnológicas	
% de empresas que reciben asesoramiento	<i>Valor objetivo</i> 90 %
6. Respondemos en un plazo máximo de 3 días hábiles las consultas recibidas sobre certificación de eficiencia energética de edificios a través de los buzones electrónicos habilitados	
% de consultas al buzón con tiempo de respuesta máximo de 3 días hábiles	<i>Valor objetivo</i> 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	
% de certificados emitidos en un plazo máximo de 20 días hábiles	<i>Valor objetivo</i> 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	
Promedio del resultado de la encuesta de satisfacción de la persona becada	<i>Valor objetivo</i> 4 sobre 5
Promedio del resultado de la encuesta de satisfacción de la empresa de destino	4 sobre 5
9. Ofrecemos servicios de calidad para la internacionalización adaptados a las necesidades de las empresas a través de la red exterior del IVACE	
Promedio del resultado de la encuesta de satisfacción	<i>Valor objetivo</i> 4 sobre 5
10. Ofrecemos acompañamiento y asesoramiento de calidad a las empresas durante el proceso de adquisición de la parcela/nave para su instalación definitiva en los Parques Empresariales de la Generalitat	



Mitjana del resultat de l'enquesta de satisfacció de l'empresa	<i>Valor objectiu</i>
	4 sobre 5

11. Proponem la resolució d'adjudicació de les naus i parcel·les sol·licitades en el termini màxim de 30 dies hàbils des de la finalització del concurs	
% de propostes de resolució d'adjudicació en un termini màxim de 30 dies hàbils	<i>Valor objectiu</i>
	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](http://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](mailto: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](http://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).

Promedio del resultado de la encuesta de satisfacción de la empresa	<i>Valor objetivo</i>
	4 sobre 5

11. Proponemos la resolución de adjudicación de las naves y parcelas solicitadas en un plazo máximo de 30 días hábiles desde la finalización del plazo del concurso	
% de propuestas de resolución de adjudicación en un plazo máximo de 30 días hábiles	<i>Valor objetivo</i>
	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](http://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](mailto: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 15.00 h  
Viernes: 09.00 h a 14.30 h

#### Web:

[www.ivace.es](http://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)