

COMPROMÍS INSTITUCIONAL

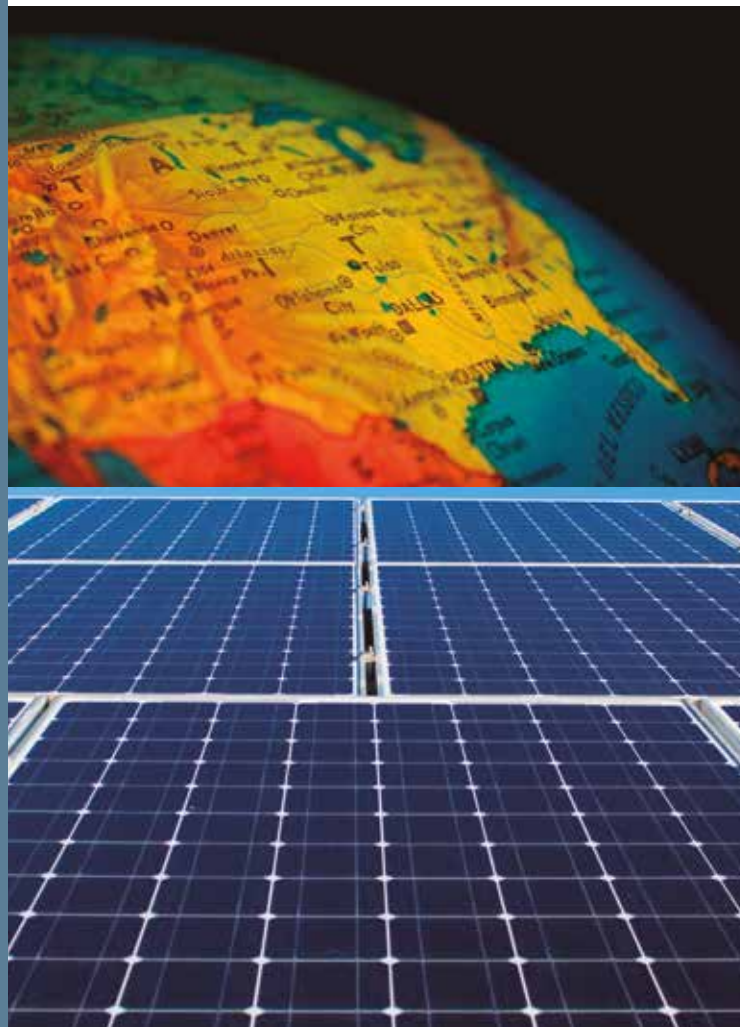
La Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball, a través de l'Institut Valencià de Competitivitat Empresarial (IVACE), té com a objectiu impulsar un nou model productiu que contribueix al progrés econòmic i social de la Comunitat Valenciana. Per a això desenvolupa una oferta 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 dels 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.

President de l'Institut Valencià
de Competitivitat Empresarial

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 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

Carta de serveis
de l'Institut Valencià de
Competitivitat Empresarial
IVACE

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 CEEL, entitats d'emprenedoria i Estratègia 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

% de publicacions en 3 dies hàbils	Valor objectiu
	80%

2. Promocionamos y difundimos los servicios del IVACE mediante jornadas celebradas en todas las comarcas de la Comunitat

% de comarques compreses l'any	Valor objectiu
	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	Valor objectiu
	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	Valor objectiu
	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	Valor objectiu
	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	Valor objectiu
	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	Valor objectiu
	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 destí

	Valor objectiu
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

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	Valor objectiu
	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

Mitjana del resultat de l'enquesta de satisfacció de l'empresa	Valor objectiu
	4 sobre 5

11. Proposem 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	Valor objectiu
	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, a través del telèfon 012, o bé en els portals de l'IVACE / contacte o de la GVA / seu electrònica del Portal www.gva.es on es permet la tramitació telemàtica en l'adreça web que s'indica a continuació:

https://sede.gva.es/va/web/sede_electronica/sede_quejas_y_sug

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

Ciutat Administrativa Nou d'Octubre, torre 2
C/ de la Democràcia 77, 46018 València
Tel. 961 209 600

Xarxes socials: Facebook, YouTube, LinkedIn, Twitter

Horari d'atenció presencial:
De dilluns a divendres: de 9 h a 14:30 h

Web: www.ivace.es

* Posem a la disposició dels ciutadans els resultats sobre el grau de compliment dels compromisos d'esta Carta de Serveis, habilitant el seu seguiment a través de la pàgina: www.gva.es/carta