



Asunto: informe de resultados / Carta de Servicios IVACE 2023

La Generalitat Valenciana, en su voluntad de adaptarse a los nuevos retos y necesidades de la sociedad y de mejorar de forma continua los servicios públicos que presta, 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.

Se 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 que tiene la ciudadanía a disfrutar de unos servicios públicos de calidad.

El Instituto Valenciano de Competitividad Empresarial (IVACE) tiene el objetivo de impulsar un 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.

Los principales servicios que presta el IVACE 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 deduccions 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 patentes, 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).
- 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.

La Carta de Servicios del IVACE fue aprobada por Resolución de 16 de enero de 2018, del presidente del Instituto Valenciano de Competitividad Empresarial (IVACE), y publicada en el DOGV 8230 de 8.02.18. Posteriormente, durante el ejercicio 2019 fue actualizada por Resolución de 12 de abril de 2019, del presidente de IVACE, publicada en el DOGV 8531 de 17.04.19.

Para evaluar la eficacia en la prestación de estos servicios se establecieron una serie de compromisos e indicadores con los que valorar el grado de consecución de las actuaciones llevadas a cabo por el IVACE, las cuales forman parte de la Carta de Servicios del Instituto.

A continuación se presentan los resultados del ejercicio 2023.

València,

JUAN CARLOS PEDRAZ|HERNANDEZ
Firmado digitalmente
por JUAN CARLOS|
PEDRAZ|HERNANDEZ
Fecha: 2024.03.04
09:09:09 +01'00'

Jefe Dpto. Área Soporte

Jefe Área Soporte



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	Valor objetivo / Resultado 2023
	80% / 100%

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

% de comarcas abarcadas en el año	Valor objetivo / Resultado 2023
	100% / 59%

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	Valor objetivo / Resultado 2023
	4 sobre 5 / 4,73

4. Promovemos anualmente la participación de al menos 700 empresas y entidades en jornadas sobre transferencia de tecnología y acceso a programas europeos

% de participantes en las acciones	Valor objetivo / Resultado 2023
	100% / 106%

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 y/o profesionales que reciben asesoramiento	Valor objetivo / Resultado 2023
	90% / 91%

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	Valor objetivo / Resultado 2023
	90% / 90,4%

7. Emitimos el certificado de instalaciones de energías renovables y autoconsumo para deducciones fiscales en el IRPF, en un plazo máximo de 30 días hábiles desde la presentación de la solicitud completa y correcta

% de certificados emitidos en un plazo máximo de 30 días hábiles	Valor objetivo / Resultado 2023
	90% / 44%

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	Valor objetivo / Resultado 2023
	4 sobre 5 / 3,93

Promedio del resultado de la encuesta de satisfacción de la empresa de destino	4 sobre 5 / 4,17
--	------------------

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	Valor objetivo / Resultado 2023
	4 sobre 5 / 4,08

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

Promedio del resultado de la encuesta de satisfacción de la empresa	Valor objetivo / Resultado 2023
	4 sobre 5 / 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	Valor objetivo / Resultado 2023
	80% / 0%

