

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, internacionalización, suelo industrial, atracción de inversiones, seguridad industrial, vehículos, metrología legal y análisis de la I+D y la innovación en la empresa

- 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 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 CEEL, 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.

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 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	Valor objetivo 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	Valor objetivo 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

% de participantes en las jornadas	Valor objetivo 100%
------------------------------------	------------------------

5. Facilitamos anualmente asesoramiento personalizado a 350 empresas para la participación en proyectos europeos y apoyo en la búsqueda de socios

% de empresas que reciben asesoramiento	Valor objetivo 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

% de consultas al buzón con tiempo de respuesta máximo de 3 días hábiles	Valor objetivo 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	Valor objetivo 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

	Valor objetivo
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. 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 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

Promedio del resultado de la encuesta de satisfacción de la empresa	Valor objetivo 4 sobre 5
---	-----------------------------

11. Resolvemos la adjudicación de las naves y parcelas solicitadas en un plazo máximo de 20 días hábiles desde la finalización del plazo del concurso

% de adjudicaciones resueltas en un plazo máximo de 20 días hábiles	Valor objetivo 80%
---	-----------------------

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 explicitados 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, a través del teléfono 012, o bien en los portales del IVACE / contacto o de la GVA / sede electrónica del Portal www.gva.es donde se permite la tramitación telemática en la dirección web que se detalla a continuación:

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

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 - Instituto Valenciano de Competitividad Empresarial

Ciutat Administrativa 9 d'Octubre, torre 2

C/ de la Democràcia 77, 46018 València

T. 961 209 600

Redes sociales: Facebook, YouTube, LinkedIn, Twitter

Horario de atención presencial:

Lunes a jueves: 9h a 15h

Viernes: 9h a 14:30h

Web: www.ivace.es

* Ponemos a la disposición de los ciudadanos los resultados sobre el grado de cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios, habilitando su seguimiento a través de la página: www.gva.es/carta

COMPROMISO INSTITUCIONAL

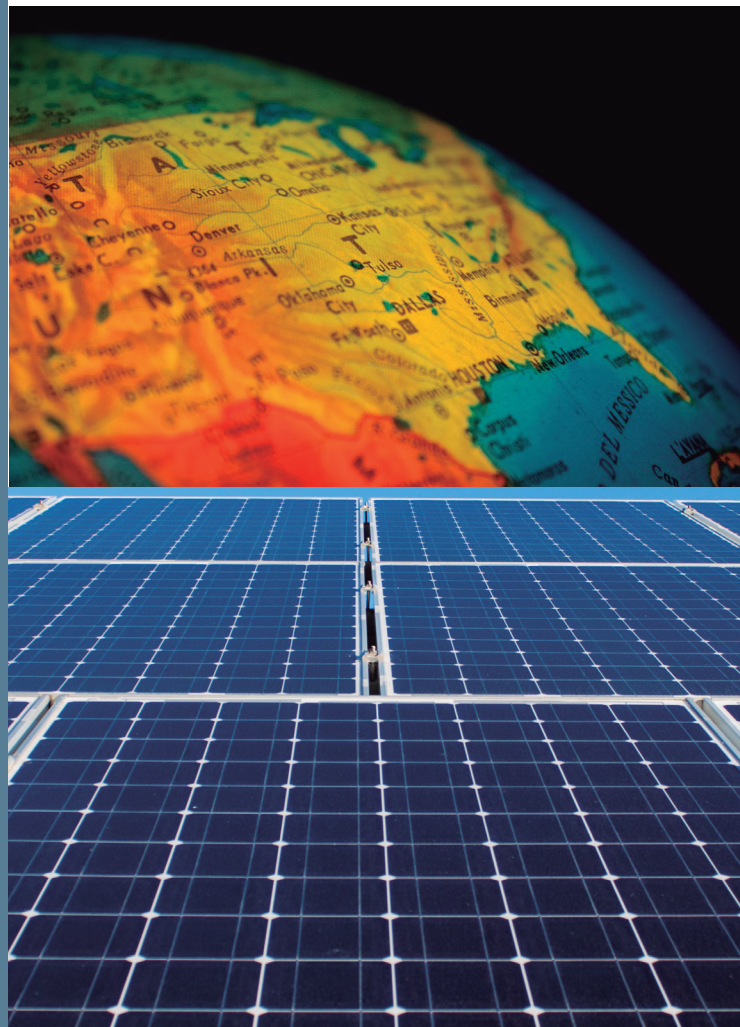
La Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo a través del Instituto Valenciano de Competitividad Empresarial (IVACE), tiene como objetivo impulsar un nuevo modelo productivo que contribuya al progreso económico y social de la Comunitat Valenciana. Para ello desarrolla 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.

Presidente del Instituto Valenciano
de Competitividad Empresarial

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 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

Carta de servicios
del Instituto Valenciano de
Competitividad Empresarial
IVACE