



GENERALITAT  
VALENCIANA

IVACE  
INSTITUT VALENCIÀ DE  
COMPETITIVITAT EMPRESARIAL

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.

El Instituto Valenciano de Competitividad Empresarial (IVACE), como agencia de desarrollo regional encargada de impulsar un nuevo modelo económico, sostenible e integrador en la Comunitat Valenciana, elabora una oferta especializada de servicios dirigida a mejorar la competitividad del tejido empresarial mediante 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. 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.

En el año 2022 ha continuado la recuperación de la actividad presencial que, junto al mantenimiento de seminarios on line establecidos en la época de pandemia, ha permitido la consecución de la mayoría de los compromisos.

Con más detalle, cabe destacar la recuperación del indicador del Compromiso 2 *-Jornadas en Comarcas-*, presenciales, pasando del 56% del año anterior al 67% en 2022, donde además cabe señalar una fuerte presencia de webinars con participación abierta a empresas de todas las comarcas.

En relación con los compromisos que miden de satisfacción de la ciudadanía a través del resultado de la encuesta de los servicios promovidos por IVACE se constata una alta percepción de las personas usuarias de los mismos.

En relación con el Compromiso 7 *-certificado de instalaciones de energías renovables y autoconsumo para deducciones fiscales en el IRPF-*, se ha vuelto a evidenciar un notable incremento en el número de solicitudes recibidas, el cual ha dificultado el cumplimiento en el plazo establecido, incluso con los acuerdos establecidos con la Agencia Tributaria para facilitar la acreditación. Algo similar ha ocurrido con relación al Compromiso 6, *-consultas recibidas sobre certificación de eficiencia energética de edificios a través de los buzones electrónicos habilitados-*, donde el número de consultas -más de 3.000- impide un mejor resultado.

No se considera necesario revisar y actualizar la Carta de Servicios de IVACE, salvo por la futura creación de la Agencia Valenciana de la Energía a través de la Ley 8/2022, de 29 de diciembre, de medidas fiscales, de gestión administrativa y financiera, y de organización de la Generalitat, cuya puesta en funcionamiento está

condicionada a la aprobación del Reglamento Orgánico y Funcional de la misma. En ese caso se procederá a la revisión de la Carta de Servicios de IVACE.

A continuación, se presentan los resultados del ejercicio 2022.

Valencia,

DIRECTORA GENERAL

<b>1. Publicamos en 3 días hábiles la información general sobre nuestras convocatorias de ayudas en la web del IVACE</b>	
% de publicaciones en 3 días hábiles	<b>Valor objetivo / Resultado 2022</b>
	80% / <b>100%</b>

<b>2. Promocionamos y difundimos los servicios del IVACE mediante jornadas celebradas en todas las comarcas de la Comunitat</b>	
% de comarcas abarcadas en el año	<b>Valor objetivo / Resultado 2022</b>
	100% / <b>67%</b>

<b>3. Ofrecemos un servicio de calidad para la certificación de proyectos de I+D+i</b>	
Promedio del resultado de la encuesta de satisfacción del usuario	<b>Valor objetivo / Resultado 2022</b>
	4 sobre 5 / <b>4,72</b>

<b>4. Promovemos anualmente la participación de al menos 700 empresas y entidades en jornadas sobre transferencia de tecnología y acceso a programas europeos</b>	
% de participantes en las acciones	<b>Valor objetivo / Resultado 2022</b>
	100% / <b>137%</b>

<b>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.</b>	
% de empresas y/o profesionales que reciben asesoramiento	<b>Valor objetivo / Resultado 2022</b>
	90% / <b>122%</b>

<b>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</b>	
% de consultas al buzón con tiempo de respuesta máximo de 3 días hábiles	<b>Valor objetivo / Resultado 2022</b>
	90% / <b>74,6%</b>

<b>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</b>	
% de certificados emitidos en un plazo máximo de 20 días hábiles	<b>Valor objetivo / Resultado 2022</b>
	90% / <b>48%</b>

<b>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</b>	
Promedio del resultado de la encuesta de satisfacción de la persona becada	<b>Valor objetivo / Resultado 2022</b>
	4 sobre 5 / <b>4,73</b>
Promedio del resultado de la encuesta de satisfacción de la empresa de destino	<b>Valor objetivo / Resultado 2022</b>
	4 sobre 5 / <b>4,1</b>

<b>9. Ofrecemos servicios de calidad para la internacionalización adaptados a las necesidades de las empresas a través de la red exterior del IVACE</b>	
Promedio del resultado de la encuesta de satisfacción	<b>Valor objetivo / Resultado 2022</b>
	4 sobre 5 / <b>4,17</b>

<b>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</b>	
Promedio del resultado de la encuesta de satisfacción de la empresa	<b>Valor objetivo / Resultado 2022</b>
	4 sobre 5 / <b>5</b>

<b>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</b>	
% de propuestas de resolución de adjudicación en un plazo máximo de 30 días hábiles	<b>Valor objetivo / Resultado 2022</b>
	80% / <b>50%</b>

