



Zerbitzuaren Kalitatearen eta Bezeroen Asebetetze mailaren ebaluazioa

2014 EMAITZA AURRERAPENA

Evaluación de la Calidad de Servicio y del grado de satisfacción de los clientes

AVANCE DE RESULTADOS 2014



AURKIBIDEA

1. Sarrera: Metodologia, Emaidza garrantzitsuenak eta Bezeroen ezaugarriak.
2. Nola ezagutu dituzten programak/zerbitzuak eta Balorazioa.
3. Emaidza globalak.
4. Emaidzak faktoreka eta gaika.
5. Eragina

ERANSKINA: Iruzkin-zerrenda, iradokizunak, etab.

INDICE

1. Introducción: Metodología, Principales resultados, y Caracterización de los clientes.
2. Medio de conocimiento de los programas/servicios, y Valoración.
3. Resultados globales.
4. Resultados por factores e ítems.
5. Repercusión

ANEXO: Listado de comentarios, sugerencias, etc.

1. *Sarrera*

1. *Introducción*

SPRIIn ezarritako Kudeaketa Sistemari jarraiki, eta aurreko ekitaldietan egin dugun bezala, 2014an ere neurtu egin dugu gure bezeroen asebetetze-maila jaso duten zerbitzuaren kalitatearekiko.

De acuerdo al Sistema de Gestión implantado en SPRI, y al igual que se ha realizado en ejercicios anteriores, en 2014 se ha realizado la medición de la satisfacción de nuestros clientes respecto a la calidad del servicio recibido.

Metodologia zehatz bat erabili dugu horretarako: onlineko inkesta bat egin diegu 2013an kudeatutako programa eta zerbitzuetako parte-hartzaileei, bai onartutako proiektuak zituztenei eta baita ere proiektuak onartu ez zitzaizkienei. Informazio hori laguntza ebatzi edo ordaindu ondoren jaso da.

La **metodología** empleada ha sido a través de una encuesta *on-line* a los participantes en los programas y servicios gestionados en 2013, independientemente de si sus proyectos han sido aprobados o denegados. La recogida de información se ha realizado tras la Resolución o el Abono de la ayuda.

746 enpresatako 3.701 inkesta jaso ditugu (%20ak erantzun du), eta kontuan harturik laginen errorea $\pm 3,21$ koa izan daitekeela, konfiantza maila %95ekoa izan da. Hala ere, programa bakoitzak daukan bezero kopurua oso desberdina denez, kontuan hartu behar da kasu batzuetan errore marjina handiagoa dela, eta beraz jasotako emaitzak zuhurtasunez interpretatu behar dira. Oro har, eskaera kopuru txikiena duten programez ari gara. Galdeketen % 6,4 euskaraz egin da.

Se han recibido 746 encuestas cumplimentadas sobre un universo total de 3.701 empresas distintas (20% de respuesta), suponiendo un margen de error muestral de $\pm 3,21\%$ con un nivel de confianza del 95%. Sin embargo, dada la diversidad en el número de clientes que tienen los diferentes programas, hay que tener en cuenta que el margen de error puede ser mayor en algunos casos, por lo que los resultados obtenidos deben ser interpretados con cautela. En líneas generales, estos programas son aquellos con un menor número de solicitudes. El 6,4% de las encuestas han sido realizadas en euskera.

Asebetetze maila neurtzeko, bezeroek analisi faktore hauen inguruko hainbat parametrori buruzko galderak erantzun dituzte:

Se ha preguntado sobre la satisfacción respecto a una serie de parámetros de los siguientes factores de análisis:

- **INFORMAZIOA ETA DOKUMENTAZIOA:** Programei buruzko informazioa eskuratzeko erraztasuna; SPRIk programei buruz ematen duen informazioaren argitasuna / eskuragarritasuna; Eskaerak betetzeko erraztasuna; Prozesuan zehar ematen zaien informazioa.
INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN: Facilidad de acceso a la información de los programas; Claridad / accesibilidad de la información que SPRI da de sus programas; Facilidad para rellenar las solicitudes; Grado de información durante todo el proceso.
- **PROGRAMAREKIN LOTUTAKO ZERBITZUAK:** Bete ote diren enpresaren premiak; Erraza den programan eta deialdian parte hartzea; Espedientea azkar eta arin kudeatu den; Zenbat denbora igaron den eskaera aurkezten denetik ebatzi arte.
SERVICIOS VINCULADOS: COBERTURA DE NECESIDADES DE LA EMPRESA; SENCILLEZ DE PARTICIPACIÓN EN EL PROGRAMA, EN LA CONVOCATORIA; AGILIDAD Y FLUIDEZ DE GESTIÓN DEL EXPEDIENTE; PLAZO TRANSCURRIDO DESDE LA PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD HASTA EL FALLO.
- **JASOTAKO ARRETA:** Jasotako arreta; Harremanetan jartzeko erraztasuna; Azaldutako interes gradua; Zalantza edota erreklamazioei erantzuteko azkartasuna.
ATENCIÓN RECIBIDA: ATENCIÓN RECIBIDA; FACILIDAD DE CONTACTO; GRADO DE INTERÉS MOSTRADO; RAPIDEZ EN LA RESPUESTA A DUDAS Y/O RECLAMACIONES.
- **JARRERA ETA PROFESIONALITASUNA:** Zalantzak eta arazoak konpontzeko prestakuntza eta gaitasuna; Lankidetzarako jarrera oro har; Errealitatea / premia ulertzea eta hartara egokitzea; Teknikariek ebaluazio prozesuan izandako profesionaltasuna / seriotasuna eta zehaztasuna.
ACTITUD Y PROFESIONALIDAD: CAPACITACIÓN Y COMPETENCIA PARA LA RESOLUCIÓN DE DUDAS Y PROBLEMAS; ACTITUD DE COLABORACIÓN GENERAL; ENTENDER REALIDAD / NECESIDAD Y ADAPTARSE A ELLA; PROFESIONALIDAD / SERIEDAD Y PRECISIÓN DE TÉCNICOS EN LA EVALUACIÓN.

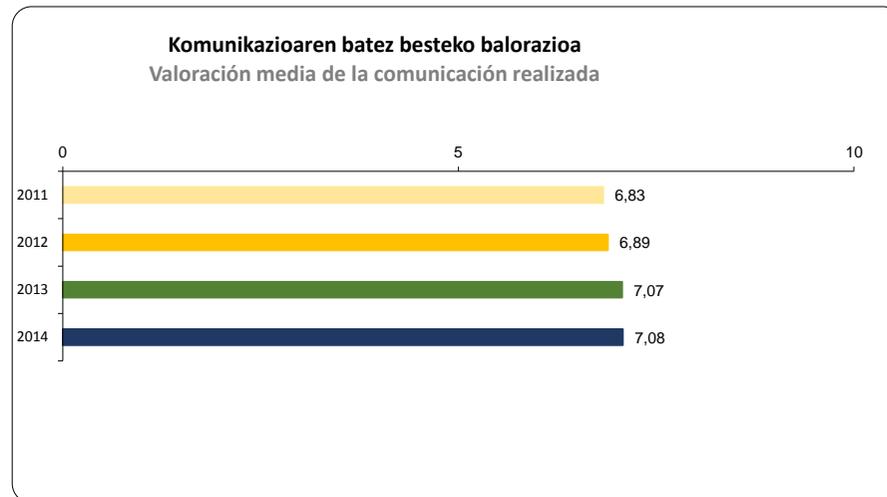
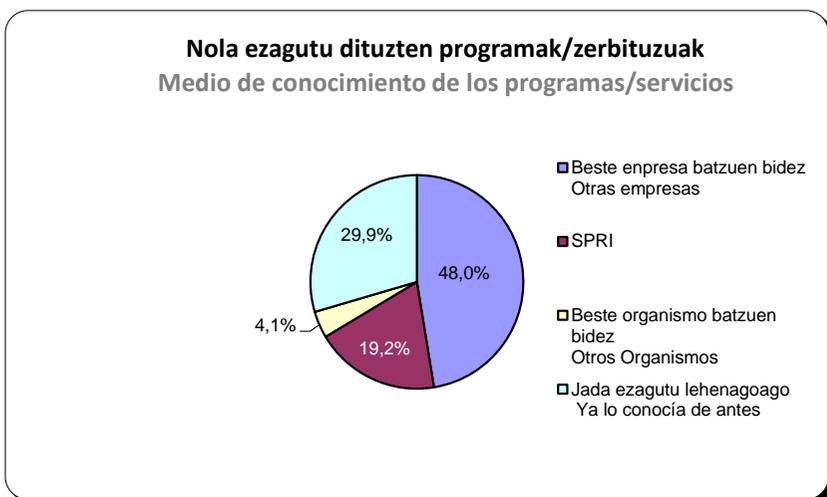
Hauek dira **emaitza garrantzitsuenak**:

Los **principales resultados** son:

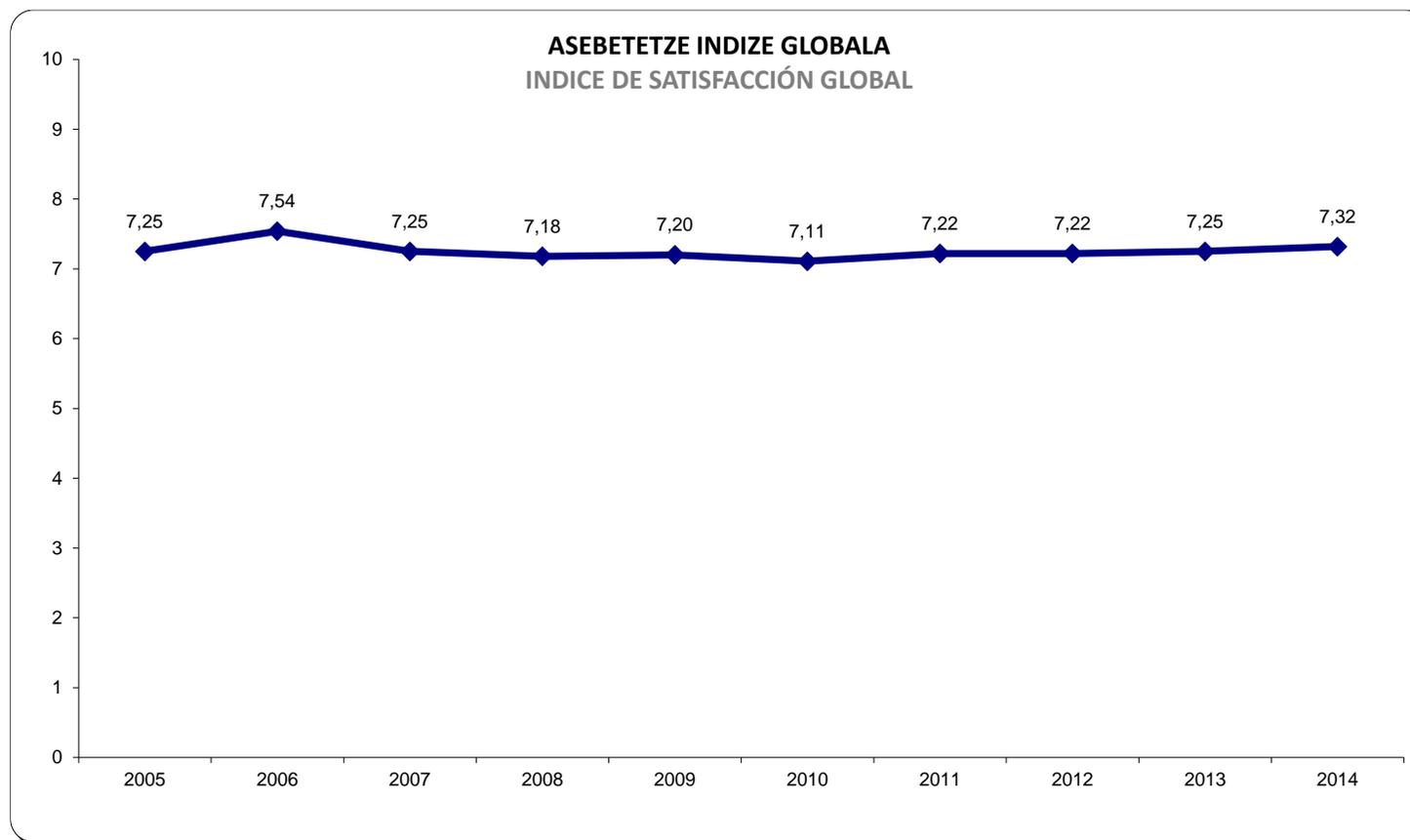
- **Batez besteko balorazioa 7,32koa** da, iazko 7,25 baino altuagoa.
La **valoración media** asciende a **7,32** frente al 7,25 del año anterior.
- Asebetetze maila globala altuagoa da Enpresen Sustapen saileko programetan parte hartu duten enpresen artean.
La satisfacción global es más elevada en el caso de las empresas participantes en los programas del área de Promoción Empresarial.
- Berriro ere *“jasotako arreta”* eta *“jarrera eta profesionaltasuna”* izan dira ongien baloratutako faktoreak. *“Lankidetzarako jarrera”*, *“Jasotako arreta”* eta *“Zalantzak argitzeko gaitasuna”* itemak hobeto balioetsitakoak dira.
Nuevamente, la *“atención recibida”* y la *“actitud y profesionalidad”* son los factores mejor valorados. Siendo los ítems de *“actitud de colaboración”*, *“atención recibida”* y *“capacitación para resolución de dudas”* los mejor valorados.
- Hala ere, *“prozesuaren iraupen garaia”* itema gaizkiago balioetsitakoa da (4,88).
Sin embargo, el ítem *“tiempo de duración del proceso”* es el peor valorado (4,88).
- Inkestatutako enpresen artean, aurreko deialdietan parte hartu dutenen %52,2k uste dute SPRIk eskainitako zerbitzua hobetu egin dela; %37,2aren iritziz berdina izan da.
El 52,2% de las empresas encuestadas que habían participado anteriormente considera que el servicio ofrecido por SPRI ha mejorado, y el 37,2% que permanece igual.
- %57k uste dute SPRIk antzeko jarduera duten beste enpresa edo erakunde batzuk baino zerbitzu hobea eskaintzen duela. Datu hori 2012koa baino apalagoa da (%61).
El 57% considera que SPRI ofrece un mejor servicio que otras empresas o instituciones con una actividad similar. Este dato es inferior al de 2013 (61%).

- Enpresa gehienek baloratu dute programak...
Las empresas valoran que el programa...
 - ...aukera berriak ireki dituela enpresan (7,32).
...ha dado nuevas oportunidades en la empresa (7,32).
 - ...lehiakorragegin duela enpresa (7,10).
...ha favorecido que la empresa sea más competitiva (7,10)
 - ...enpresari kudeaketa eraginkorragoa izaten lagundu diola (6,30).
...ha favorecido una gestión más eficaz de la empresa (6,30)
- Eta 8,60 batekin baloratu dute enpresen garapenerako SPRIko programak beharrezkoak eta lagungarriak direla.
Y valoran con un 8,60 el que los programas de SPRI son necesarios y que contribuyen al desarrollo de las empresas.
- Azkenik, %18,8k iruzkinak, iradokizunak, etab. utzi ditu..
Finalmente, el 18,8% han dejado comentarios, sugerencias, etc.

2. *Nola ezagutu dituzten programak/zerbitzuak eta Balorazioa* *Medio de conocimiento de los programas/servicios, y Valoración*

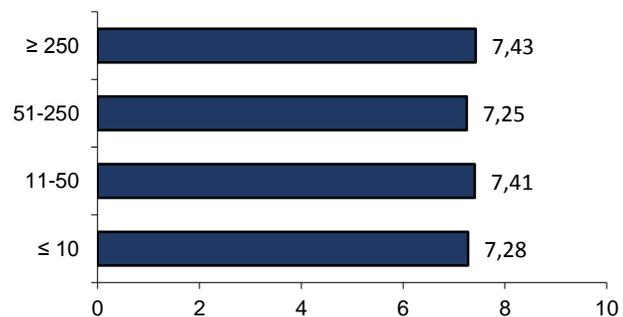


3. *Emitza globalak* *Resultados globales*

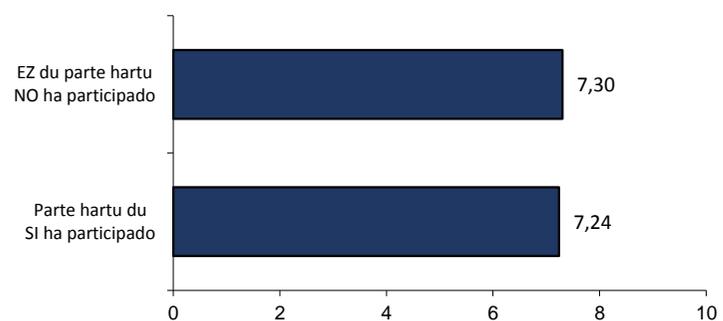


(*) 2009an ez da barne hartzen Renove Altzariak programa masiboa.
En 2009 no se incluye el programa masivo Renove Mobiliario

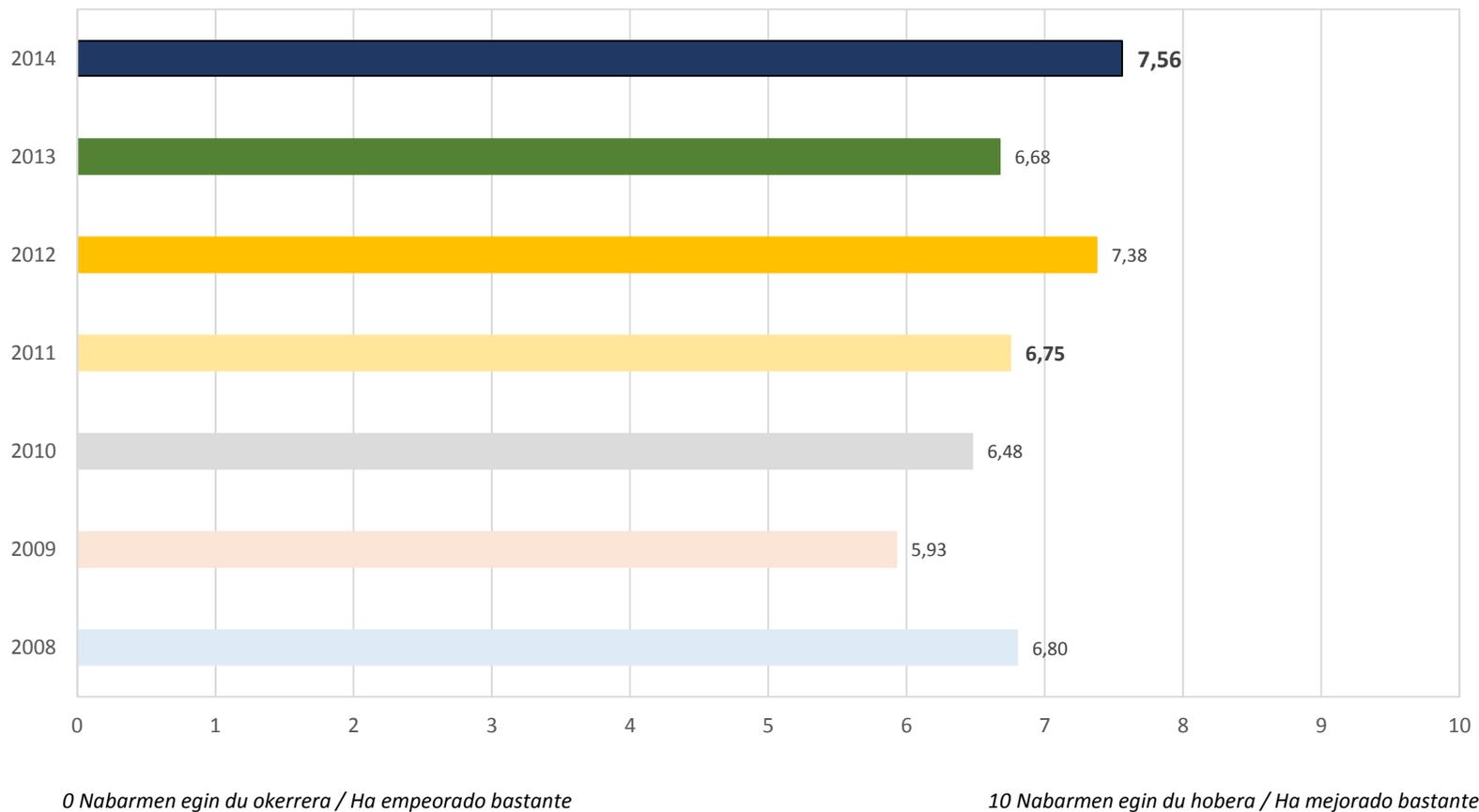
ASEBETETZE INDIZEA ENPRESAREN TAMAINAREN ARABERA
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR TAMAÑO DE EMPRESA



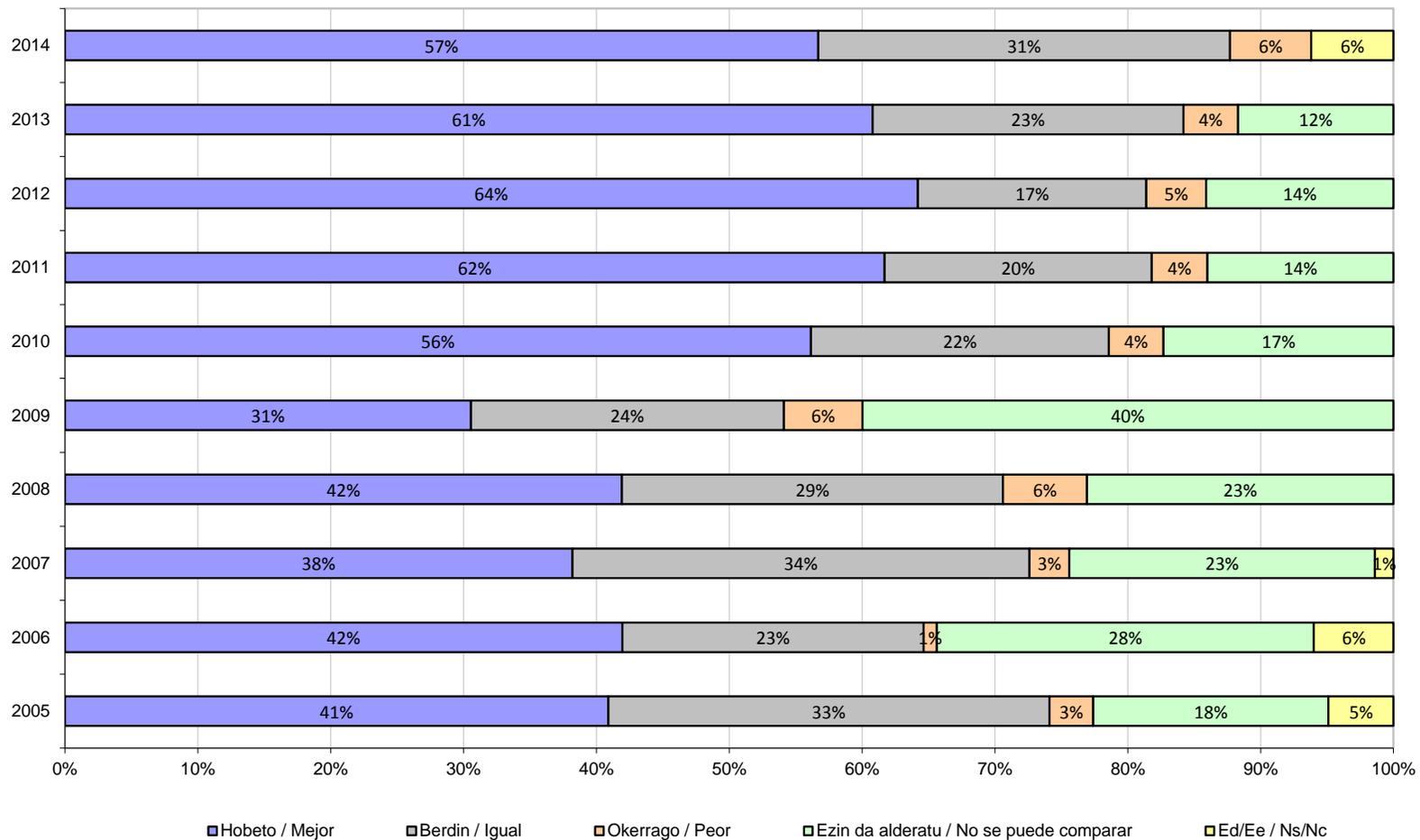
ASEBETETZE INDIZEA
AURREKO PARTE HARTZEAREN ARABERA
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN
SEGUN PARTICIPACIÓN ANTERIOR



ZERBITZUAREN KALITATEAREN EBOLUZIOA AURKEZTUTAKO LEHEN ETA AZKEN PROIEKTUAREN ARTEAN
EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO ENTRE EL 1º PROYECTO PRESENTADO Y EL ÚLTIMO

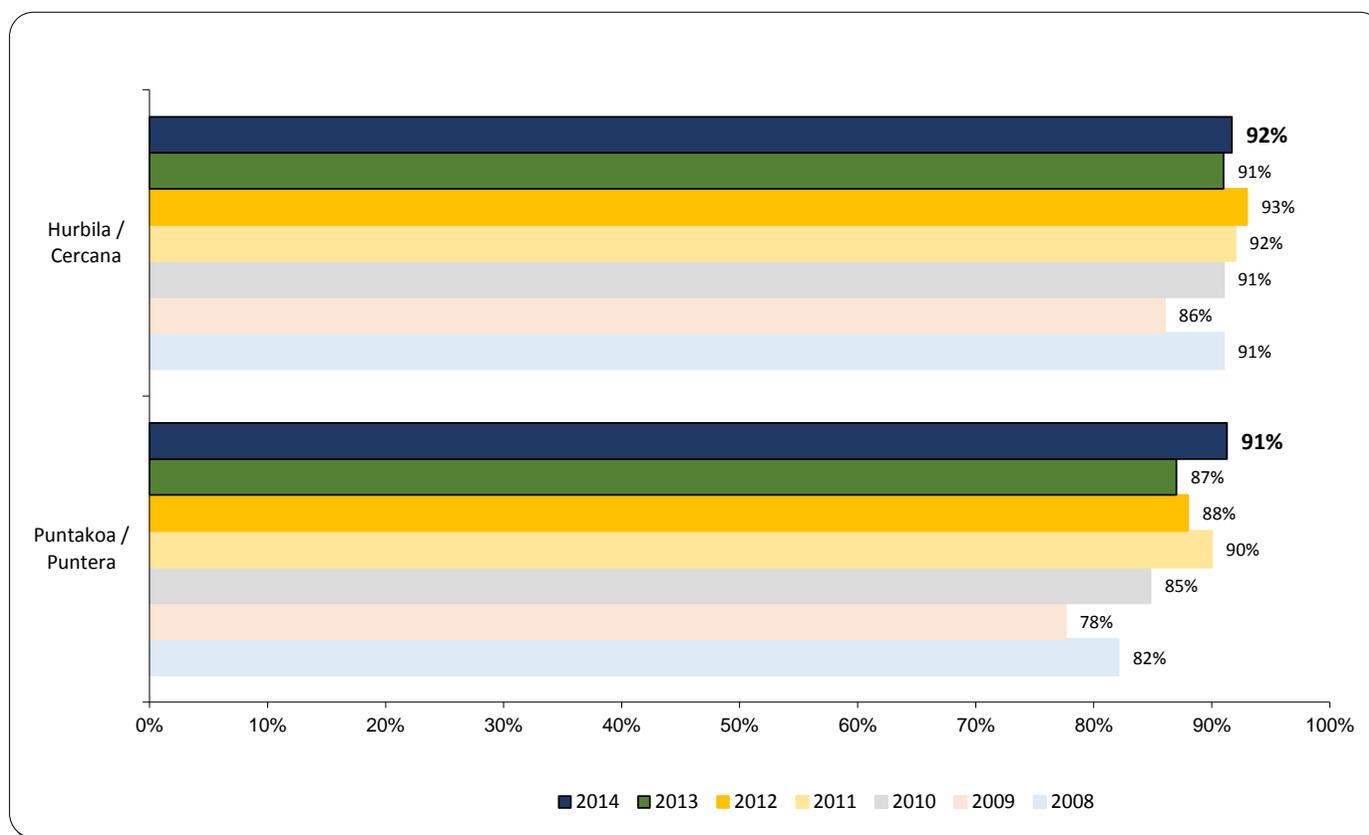


BESTE ERAKUNDE BATZUEKIKO ALDERAKETA
COMPARACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES

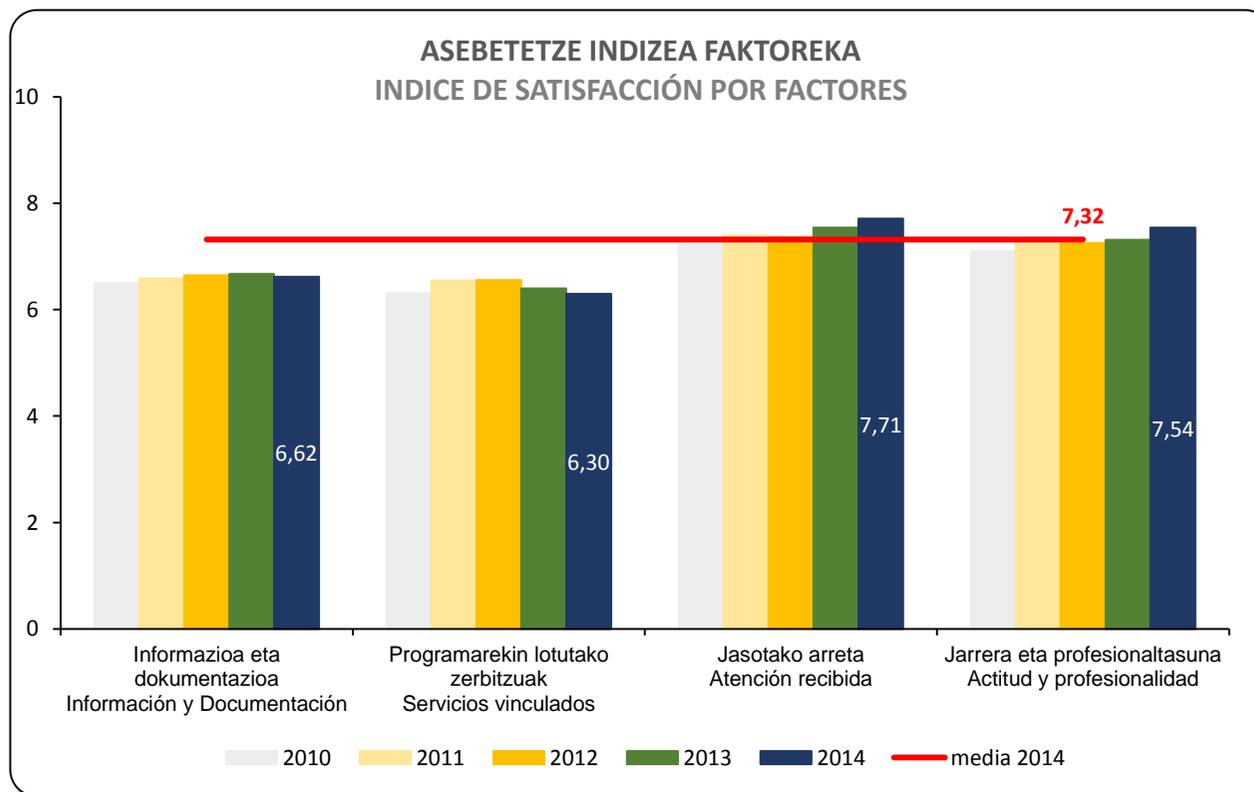


Irudia
Imagen

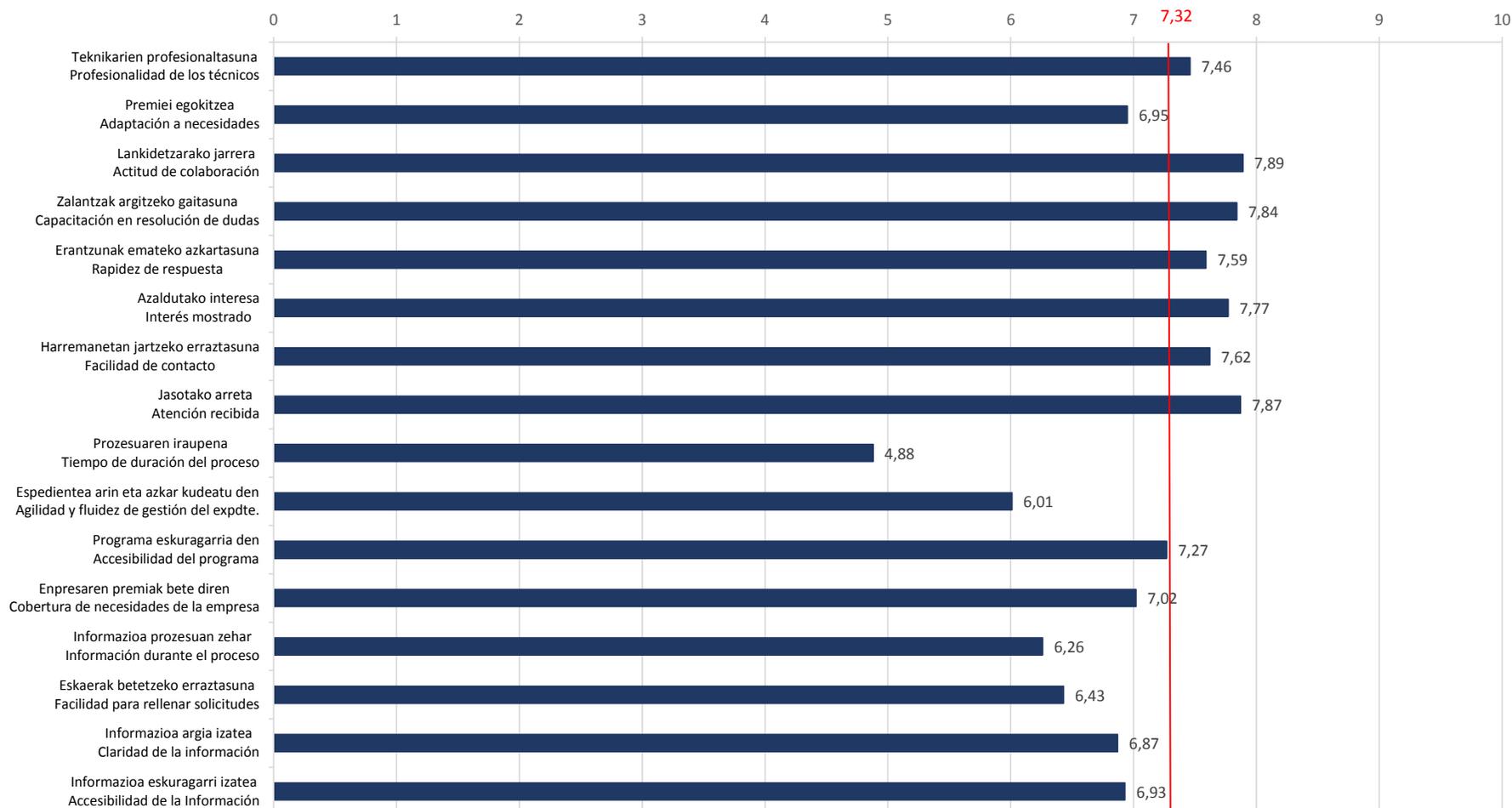
Gure bezeroen iritziz SPRI honelakoa da:
Nuestros clientes consideran que SPRI es:



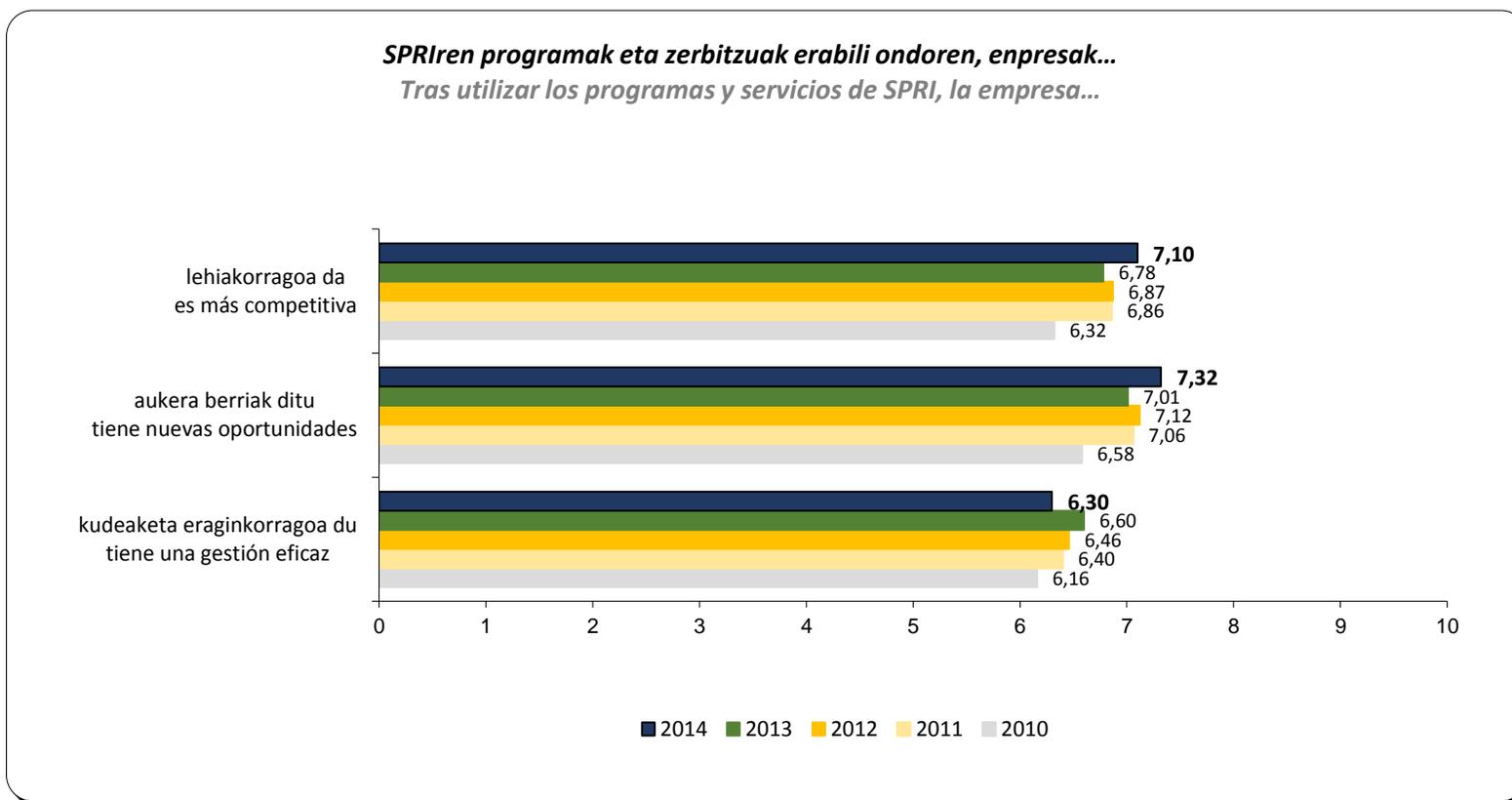
4. *Emaitzak faktoreka eta gaika* *Resultados por factores e ítems*



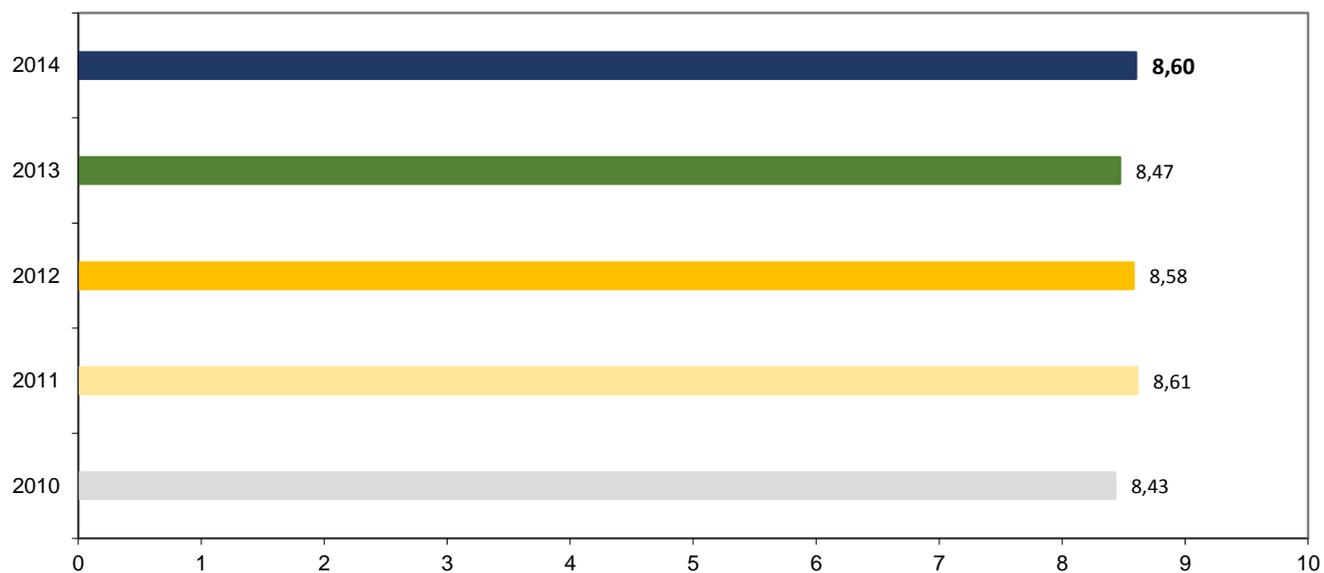
ASEBETETZE INDIZEA GAIKAREN ARABERA
INDICE DE SATISFACCIÓN POR ITEM



5. Eragina Repercusión

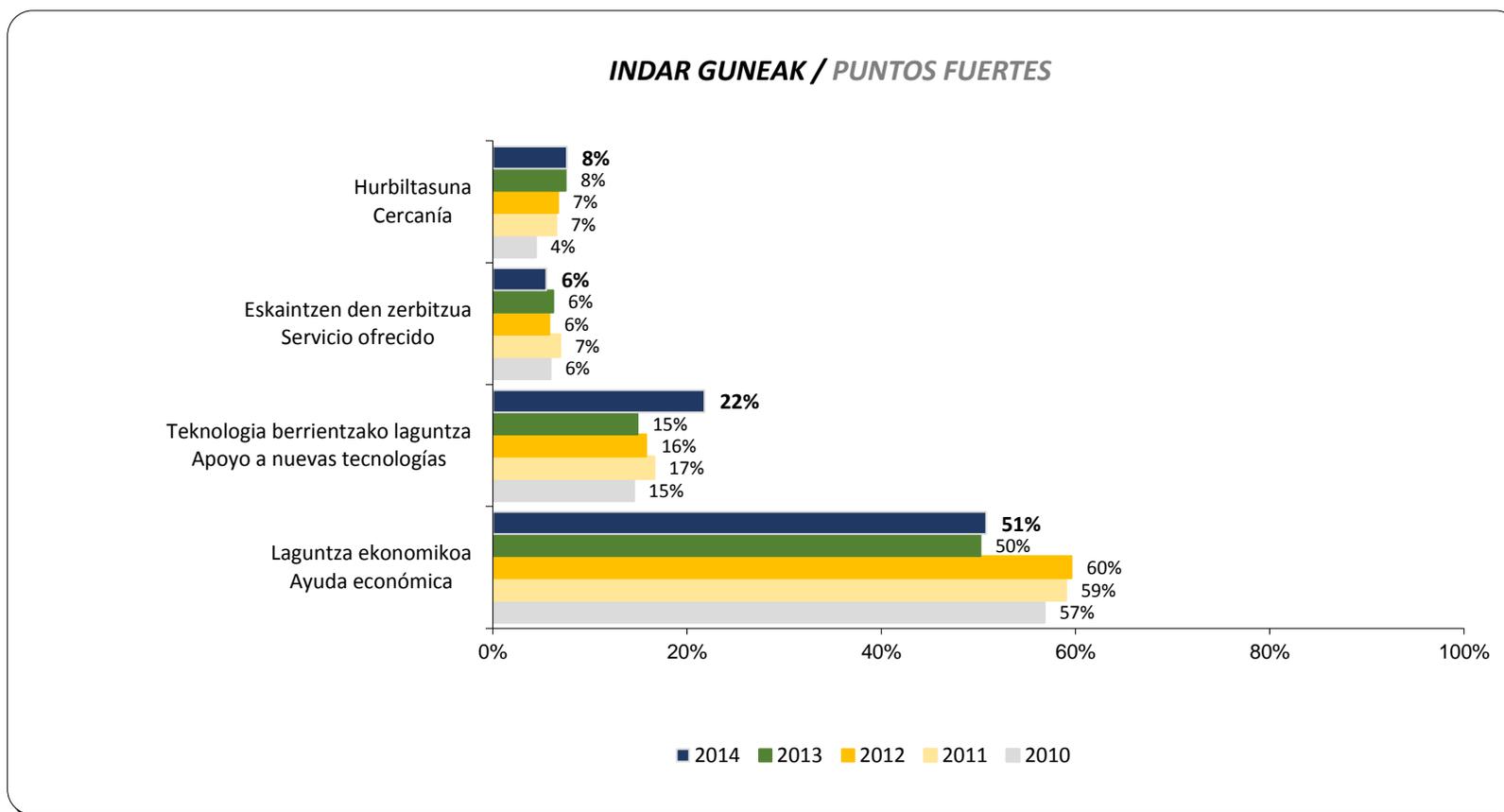


Batez besteko balorazioa. Programak beharrezkoak dira eta enpresa-garapenari laguntzen diote
Valoración media. Los programas son necesarios y contribuyen al desarrollo empresarial

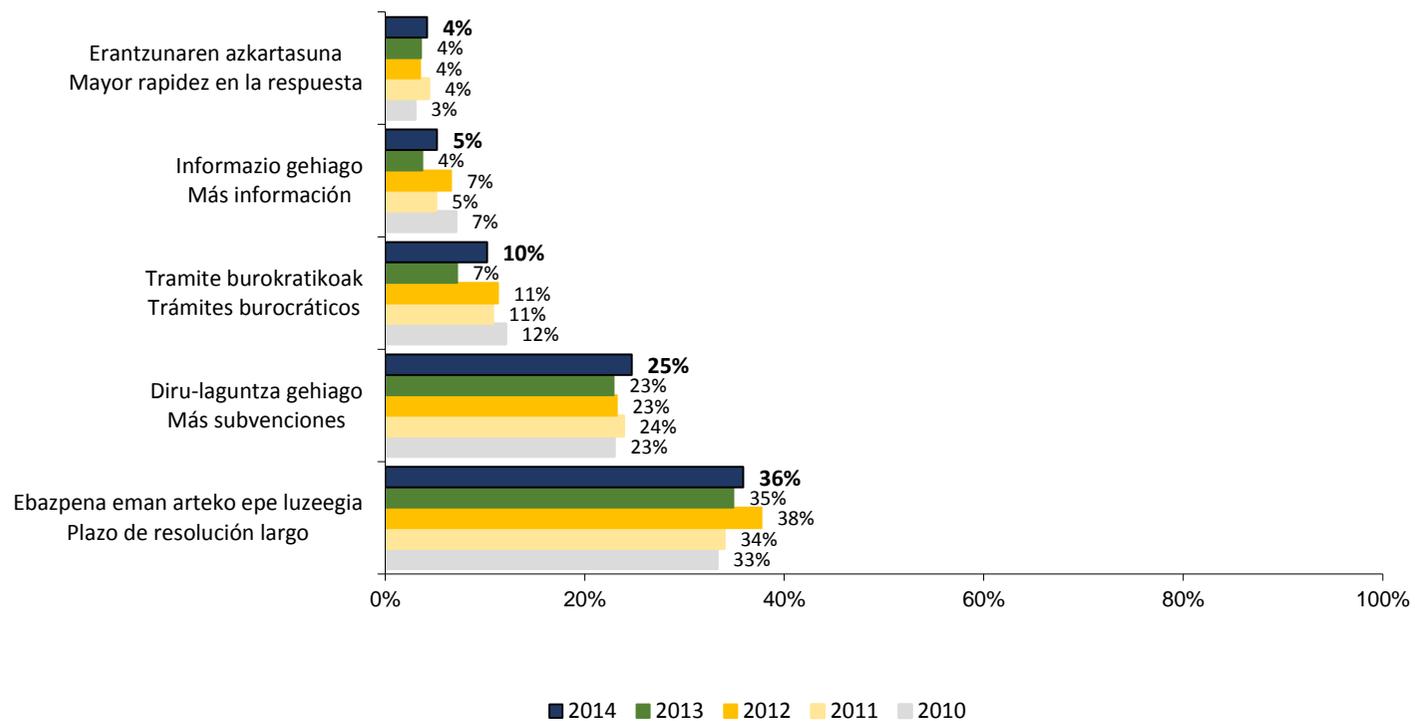


Azkenik, SPRIko bezeroen iritziz...

Por último, los clientes de SPRI consideran...



HOBETU BEHARREKO ALDERDIAK / ASPECTOS A MEJORAR



ERANSKINA: *Iruzkin-zerrenda, iradokizunak, etab.*

ANEXO: *Listado de comentarios, sugerencias, etc.*

P47.- Sugerencias de cara a mejorar la calidad del servicio y de los procesos y programas de SPRI

140 personas (el 18,8%) únicamente desean dejar un comentario para SPRI:

- Aparte de los plazos de resolución señalados antes, simplificación de la aplicación de solicitud y justificación. En otros organismos las aplicaciones son más sencillas. Y que los datos de empresa se guarden de un año para otro.
- Acceso a la calificación de proyecto y posible revisión.
- Acceso y tramitación muy mejorables
- Aclaración sobre el punto 32 del cuestionario: Por experiencia propia y conversaciones con otros beneficiarios del programa Ekintzaile, éste no reconoce algunos servicios concretos fundamentales para maximizar el éxito de la maduración y puesta en marcha
- Agradecer la ayuda prestada, ya que sin la ayuda económica prestada no hubieramos accedido al programa aprobado.
- Agradecería conocer cuánto tiempo aproximado transcurre desde la confirmación y comunicación de la evaluación positiva del proyecto y el ingreso de la cuantía subvencionada
- Agradeceríamos mayor información entre la presentación y la resolución
- Asistentzia telefonoa dohainekoa izatea eskertuko litzateke
- Aspecto a mejorar: la excesiva duración de los plazos de notificación y del ingreso como tal de la subvención total concedida (prácticamente dos años de retraso) y la incertidumbre con respecto a las resoluciones por la falta de información
- Atención más personalizada y sobre todo informar del estado del servicio solicitado.
- Atención más precisa desde la solicitud hasta la resolución del expediente, y en concreto para aclarar dudas técnicas o de normativa del programa.
- Buen servicio (asesoramiento, cercanía, feedback...), pero plazo de resolución excesivamente largo (fuera del plazo de ejecución del proyecto).
- Cercanía a los diferentes interlocutores
- Claramente, el punto a mejorar es el plazo de resolución de las ayudas. En nuestro caso, Gaitek, se subvenciona en Noviembre un proyecto que comienza el Enero anterior. Por tanto, la subvención no fomenta la ejecución de estos proyectos
- Como soy una persona mayor de 67 años y me faltan conocimientos informaticos, se me hace muy difícil, el acceder y el desarrollar aspectos que además yo no necesito, tengan en cuenta que soy una sola persona, con empresa de Asesoría y servicios a microempresa
- Comunicación de Aprobación oficial

.../..

- Con respecto a algunos datos que la SPRI ya posee (como por ejemplo otras ayudas de mínimas concedidas por la SPRI) agilizaría mucho la tramitación que apareciesen por defecto escritas a la hora de rellenar los formularios. Quitaría bastante trabajo.
- Conexión permanente y esfuerzo presupuestario en el ámbito emprendedor para facilitar financiación de las actividades de las nuevas empresas avanzadas. no debe ligarse exclusivamente a las inversiones.
- Considero necesario una mejora de los tiempos de resolución y de la comunicación.
- Considero que las exigencias a los participantes en los programas son cada vez mayores y en cambio las facilidades ofrecidas menores.
- Considero que los programas deberían ser más claros en sus objetivos y en las líneas de ayuda que ofrecen. Y adecuar mejor las líneas de ayuda a las necesidades reales de las empresas y los objetivos que se quieren alcanzar con los programas.
- Creo que como mejora, habría que separar el Ekintzaile del area 1 de diputación de Bizkaia. En la resolución no se indica que partidas son las que se le han aprobado a la empresa, ni tampoco tiempos de ejecución.
- Creo que el sello CE (Declaración de conformidad de la máquina de acuerdo con la directiva de la EU) de las máquinas con que venga en Ingles es más que suficiente y no hace falta que venga en castellano. NO se puede cuestionar que no venga en castellano.
- Creo que en algunos casos las agencias captan empresas aún a sabiendas de que es difícil que tengan éxito. Quizá la SPRI podría asesorar a la empresa seleccionadora una agencia que no esté muy especializada en su área de trabajo. Clasificar bien a las agencias
- Creo que para las mujeres que estamos empezando hay pocas poquísimas ayudas, el entramado económico los sustentan las PYMES y no Inditex que solo hace abrir megalocales para aprovecharse de ayudas con la excusa de fomentar el empleo.
- Debe mejorar de forma significativa el plazo de resolución de los programas.
- Debeis mejorar el plazo de resolución
- Deberían comunicar por email la convocatoria y aperturas de plazo de presentación de aquellos programas en las que anteriormente se haya participado
- Desde mi punto de vista se deberían ofrecer más ayudas a productos y servicios relacionados con nuevas proyectos de emprendizaje en internet y relacionados con las nuevas tecnologías.

.../..

- Dificultad a la hora de subir archivos al aplicativo de las ayudas.
- El gran defecto del inexplicablemente largo plazo de resolución, muy por detrás del de otras entidades estatales o europeas, hace que otros valores positivos (que los tiene y muchos) queden muy enmascarados.
- El hecho de no apoyar la mejora en procesos como se hacía antes con el programa itinerarios es una mala noticia. Ha sido una herramienta muy eficaz en nuestro caso
- El mayor problema que hemos tenido es que el libramiento de la subvención se ha realizado de forma muy tardía (tuvimos que esperar cuatro meses) y el proceso de aceptación y abono del dinero desembolsado lleva siempre meses.
- El plazo de resolución de las propuestas debería ajustarse a las bases de la convocatoria (6 meses)
- El plazo de resolución de los proyectos de innovación son excesivamente dilatados
- El plazo de resolución es excesivamente elevado así como los plazos de pago. Así los proyectos se demoran mucho en el tiempo. Las ayudas del SPRI deben apoyar más a las nuevas empresas que comienzan de matiz tecnológica y a la colaboración entre empresas,
- El plazo máximo de resolución de las Solicitudes de Ayudas presentadas tendría que ser inferior a 6 meses.
- El proceso de borrado de documentación en el caso de errores es un poco confuso, tiene margen de mejora.
- El programa online para rellenar las solicitudes y realizar las justificaciones tiene bastantes deficiencias y está un poco desfasado tecnológicamente.
- El punto 28. La ayuda nos fue concedida pero no al 100% para poder ejecutar el proyecto que teníamos previsto, por lo que finalmente, no aceptamos la ayuda ofrecida desde spri.
- El tema de las fechas de resolución es un problema muy grave que oscurece todo el resto del excelente trabajo. No se puede resolver a año vencido y pedir proyectos donde se garantice el efecto incentivador. Generan dinámicas perjudiciales. Es la única pega
- El test, es bastante confuso. Faltaría la respuesta NS/NC como alternativa.
- En cuanto al programa Gaitek, sería importante que la resolución se tomara rápidamente, se concretase la cuantía de la subvención y sin una fecha de presentación límite. Considero que en este apartado el CDTI es la mejor referencia.
- En general agradecería una mayor transparencia en el proceso de evaluación de propuestas. En el caso de proyectos tecnológicos, en nuestro caso seguimos viendo a empresas año tras año con proyectos aprobados en torno a las mismas temáticas.

.../..

- En general el programa Gaitek que es al que solemos acudir ayuda a poder invertir dinero en nuevos productos/proyectos. Pero en mi opinión hay puntos que se podría mejorar. Por ejemplo la lenta respuesta en la resolución de los proyectos.
- En internacional no fragmentar las ayudas en tantas empresas
- En las resoluciones, sería de agradecer una mejor información del por qué de la puntuación, como ya se hace en los proyectos europeos.
- En su fecha realizamos la presentación del programa, resultó positivo y tras un periodo de tiempo me comunican que es negativo ya que la fecha de inicio del proyecto es anterior a la petición de la subvención.
- Enseñar a los autónomos a hacerse sus declaraciones y contabilidad sencillos.
- Entidades teóricamente más alejadas de nuestro entorno (CDTI, Europa) tienen un mecanismo MUCHO más ágil para el análisis y resolución de las ayudas solicitadas, lo que evita problemas de solapes entre años fiscales, retrasos en inicio de proyectos, ...
- Enviar la resolución en el año de la solicitud. Incertidumbre en cuanto a la política de incentivación del i+d. Incrementar los importes de las ayudas.
- Erraztasun handiagoak behar dira dokumentazioa aurkezterakoan. Teknologikoki jartzen diren trabak (programa zehatzak erabili beharra, konfigurazio arazoak, konexio arazoak) onartezinak dira.
- Es muy importante que el tiempo de resolución se encuentre dentro de los tiempos de gestión del proyecto, y meses antes de que finalice el año natural.
- Es necesario acortar los plazos de resolución y conocer en detalle las resoluciones y los criterios de valoración. Cuando se aprueba o se deniega un proyecto nunca se sabe el por qué.
- Eskerrik asko jasotago arreta eta zerbitzuagatik.
- Especificar en las bases del programa Gauzatu que no es compatible con el programa Lehiatu
- Especificar que la relación mantenida hasta la fecha con SPRI en temas de internacionalización, se limita a la solicitud de una ayuda.
- Estamos satisfechos con los servicios que presta la SPRI, y también de la profesionalidad y buena atención de sus técnicos y administrativos.
- Estaría bien actualizar la aplicación de los programas GAITEK, NETS, ETORGAI... etc, ya que las plantillas que aparecen en los mismos no están actualizadas habitualmente
- Euskara lan-hizkuntza izatea eta hori tresna guzietan proiektatzea.

.../...

- Euskararen presentzia indartzea
- EXPLICACIÓN MAS DETALLADA (EN CONCRETO DEL PROGRAMA 4.0)
- Ez dut egoki ikusten Eusko Jaurlaritzak 2015. urterako NETS laguntza-lerroa desagertaraztea.
- Facilitar el tema de la firma electrónica. Es muy engorroso.
- Facilitar trámites administrativos. Más información para las Pymes.
- Flexibilidad de las partidas del ekintzaile para hacer gastos en prototipos si son parte fundamental de un demostrable cuando el desarrollo de la empresa así lo requiera
- GAITEK: Sería deseable disponer de una mayor flexibilidad en la escala de tiempos, para que el programa se adapte en plazos a la fecha de inicio y fin del proyecto. La actual estructura de plazos anuales con fecha de inicio y fin fijos resulta incompatible
- Gracias
- Hay grandes diferencias en el seno de la propia SPRI, en función del ámbito e actuación de que se trate. A la hora de completar el cuestionario se ha realizado una estimación media, pero hay en la SPRI muy buenos profesionales que superan claramente dicha media.
- Hay que reducir el tiempo de la resolución.
- Hemos marcado en la pregunta numero 32 la opción de accesibilidad debido a que nuestra empresa en muchos de sus programas se queda fuera por no tener el CNAE adecuado. Nuestro CNAE (9200) no está concebido como "industrial" pero sí como una empresa.
- Hemos quedado muy satisfechos con el trato, la resolución y la rapidez en la gestión
- INCONVENIENTES Los 2 únicos inconvenientes que veo a los programas de la SPRI son su largo plazo de resolución y la falta de información durante el proceso de resolución. Por ejemplo, en la última convocatoria de los Gaitek se tardó casi 9 meses en su resolución.
- Eskatzen direnean agiriak, guztiak batera eskatu behar dira, eta ez banan banan.
- La atención telefónica por parte de las personas que me atendieron fue espectacular, a parte de la ayuda que me ofrecieron para solventar todas mis dudas. Todo fenomenal.
- La comunicación siempre ha sido buena y el personal amable, pero estamos pendientes de liquidar una subvención desde hace casi un año.
- La herramienta informática para cursar las peticiones no es muy ágil.
- La parte en la que enviamos Pdf de nuestra documentación. A mi personalmente siempre me da muchos problemas
- La participación en el programa hobeki digital@ para nuestra empresa fue finalmente exitosa, ya que se aprobó la ayuda, pero tuvimos retraso en la comprensión del técnico de la SPRI de parte de los gastos subvencionables del proyecto.

.../...

- La resolución de los proyectos no es especialmente clara y completamente atemporal. Sin embargo, el acceso y aprobación de los mismos es un punto de inflexión muy importante para las empresas de tamaño pequeño y desarrollo tecnológico.
- La subvención debería cubrir más de un 35% del coste y abarcar más aspectos
- La técnico Susana Larrea es de lo mejor con lo que hemos tratado en las Instituciones Vascas.
- La única queja que tenemos es que la ayuda de Renove Maquinaria del 2015 ha aumentado el mínimo invertido, e inversiones de esa cuantía solo pueden hacer empresas muy grandes. Con lo que la ayuda ya está solo dirigida a empresas muy grandes.
- Las ayudas de las SPRI no incentivan a tomar decisiones estratégicas de ampliación de por ejemplo nuevos procesos productivos ya que las convocatorias tienen poco presupuesto, no se valora el I+D+i (Gaitek) que se realiza en pequeñas empresas.
- Las personas que atienden las consultas telefónicas en atención al cliente debían mejorar el conocimiento sobre los programas de Spri a fin de mejorar su capacidad de resolución de dudas que plantea la empresa
- Las subvenciones no deberían ir siempre para consultores. La calidad de los mismos es nefasta. El dinero se necesita para la realización de proyectos no para consultorias, las cuales, habitualmente, no aportan nada a los proyectos.
- Legealdi honetan Eusko Jauraritzak Enpresen Ikerketa eta Garapeneko Gunei (Unidades de I+D de Empresa) delakoei ematen ari zaien laguntzak erabat gutxitu dira (SAIOTEK, NETS) eta gainera GAITEK programan ez dute parte hartzeko aukerarik.
- Lo indicado anteriormente. Creo que actualmente hay demasiadas ayudas cuya única finalidad me parece que es hacer sobrevivir a consultoras que NO lo dan todo a la hora de hacer el trabajo. Hacen el mismo trabajo con distintas empresas.
- Los dos últimos años, los programas con Gaitek, Etorgai, etc... se resuelven a año vencido. Pero luego la justificación hay que realizarla según los pliegos (dentro de la anualidad correspondiente). Y eso es grave.
- Los Plazos de Resolución, los pagos y la información es "de broma".
- Los programas de spri para apoyo a la i+d consideran que el retorno para la empresa viene del mercado, por lo que la intensidad de la financiación es muy baja, además en la mayoría gran parte de la financiación se dirige a subcontratar centros de la RVCTI.

.../...

- Los programas deben ajustarse a la realidad actual de las PYMES con posibilidades de apoyar en el desarrollo tecnológico de Euskadi, sobretudo a las PYMES que están en la estrategia RIS3. Las ayudas deben focalizarse a las que necesitan "ayudas"
- Los programas son claros y los profesionales de la SPRI se involucran en dar respuesta/solución. El nivel de ayudas es interesante aunque mejorable. El mayor punto de mejora es el tiempo de resolución, que está lejos de Europa o el CDTI.
- Más flexibilidad en los plazos tanto de entrega de documentación como de solicitud de liquidación y menos formularios
- Más información y más subvenciones para las pymes
- Más plazo para presentar la documentación y la opción de presentar los documentos por internet a través de certificado digital de la empresa.
- Más Subvenciones para pequeñas empresas
- Mayor cercanía con la realidad de la empresa pequeña
- Mayor comunicación a las empresas de los programas existentes.
- Mayor duración de los programas TIC
- Mayor plazo para presentación de los proyectos a las ayudas.
- Mayor tiempo de dedicación en el programa que participó mi empresa
- Me gustaría poder discutirlo personalmente. A empresas en fase semilla una evaluación de un año les supone la extinción. Obligar a gastos antes de saber cuáles se van a compensar es absurdo. Los plazos de presentación suelen ser exigüos.
- Me gustaría que se mejorase a la hora de pagar.
- Me hubiese gustado que desde el momento que presentamos la solicitud con todos los documentos necesarios, me hubiesen informado en una sola vez de todo lo que me faltaba por presentar.
- Mejorar el nivel técnico de los agentes
- Mejorar el tema de plazos tanto en las convocatorias como en las resoluciones. Líneas específicas para pruebas de prototipos experimentales (toda vez desarrollados). Que el criterio de proyectos tipo ETORGAI sea de aplicación más práctica.
- Mejorar plazos de resolución
- Mejoraría el seguimiento técnico de los proyectos, sobre todo los grandes proyectos como los Etorgai. Incluir un técnico en las reuniones de seguimiento para asegurar la cooperación entre las empresas y el avance técnico del proyecto.
- MENOR PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN

.../...

- Mi experiencia ha sido tan negativa, que me hace considerar al SPRI como un organismo creado para justificar el cobro de fondos de la administración y/ o estamentos europeos para sí mismo, utilizando a los incautos matriculados como yo.
- Muchas de mis respuesta han sido 5 o 6 porque no he contactado yo directamente con Spri sino un tercero al que se lo hemos encargado
- Muchas veces sólo valoran si la tecnología es puntera o completamente innovadora, no si el proyecto puede generar trabajo, riqueza... Personalmente pedí una ampliación de la subvención y me la denegaron.
- No he utilizado los servicio del área internacional. No descarto hacerlo en un futuro próximo. Opino que existe un desconocimiento en la mayoría de las empresas de las posibilidades que ofrece la SPRI. Podrían realizar una labor comercial proactiva.
- No podemos permitir que se demore tanto el cobro de las subvenciones, estamos a 2015 y aún no hemos cobrado parte del 2012
- No repetir tanto la documentación aportada. La SPRI tiene unas 30 copias de nuestras escrituras, por ejemplo
- No se pueden exceder tanto en las resoluciones. A las pequeñas empresas nos asfixia.
- No somos una empresa como tal, sómos tres emprendedores a punto de constituirmos como empresa que ofreceremos un servicio en la nube orientado a mejorar la gestión de microempresas y cuyo precio está al alcance de todos.
- No, considero un buena herramienta para avanzar en las empresas.
- Otro plan renove para el comercio de decoración y ayudas para iniciar nuevas tiendas y mejorar las paginas web.
- Para conocer si existían ayudas económicas, formativas, etc. presente mi proyecto en BEAZ y apenas me dedicaron 10 min, para luego ningunearlo. Al día siguiente le presente el mismo proyecto a técnicos de CEDEMI durante más de una hora.
- Para empresas que hemos participado previamente en ayudas, deberían enviar información cada año de las ayudas que se ofrecen, bien vía email bien vía correo postal. El efecto recordatorio creo que es fundamental.
- Posibilidad de presentar la documentación telemáticamente en el programa Renove Maquinaria.
- Programas destinados a las fases de registros porque sin eso, no se puede comercializar.
- Proseguir con una mayor difusión de los programas en las Empresas.

.../...

- Que a la hora de emitir los informes de calificación a efectos fiscales tuvieran en cuenta si ese proyecto ha sido aprobado por otros organismos que lo han considerado I+D.
- Que haga más fácil el acceso a información, más campañas de comunicación.
- Rapidez en contestar, mayor asesoramiento, conceder mas ayudas, facilidad en los formularios que al final te hacen dar tantas vueltas que la gente lo deja.
- Resolución del programa de acuerdo a plazos comprometidos y razonables
- Se debe apoyar más a los pequeños, y reducirles sus tramites burocraticos. A las empresas grandes deberían auditarles en que gastan su dinero al finalizar los proyectos.
- Se hace imprescindible acortar los plazos de resolución desde fecha de cierre de programa, ya que en muchos casos la ejecución o no de un proyecto puede depender de dicha resolución.
- Simplemente quería hacer un apunte hacia la calidad del servicio recibido, ya que doy una opinión general pero quiero remarcar que he vivido los dos extremos en este sentido, tanto positivo como negativo, de ahí que algunas respuestas sean neutras.
- Solicitar que en los programas relacionados con subvenciones las resoluciones se aprobasen y comunicasen dentro del año de presentación. Por ejemplo Gaitek.
- Tardan mucho tiempo en liquidar las subvenciones
- Tiempo de resolución
- Tiempos de resoluciones, y principalmente el tiempo de comienzo de los proyectos debería ser posterior a la resolución.
- Todo muy correcto. Quizás adelantar el plazo del pago de la subvención para que no genere tensiones en tesorería.
- Todo perfecto pero agradeceríamos un poco más de rapidez e información de las resoluciones definitivas.
- Únicamente considero que existe un aspecto a mejorar: Es demasiado largo el tiempo en que la entidad SPRI tarda en notificar la resolución favorable o desfavorable a un proyecto ya presentado. Cualquier otra parte del proceso es mucho más ágil y dinámica.
- Uno de los aspectos más importantes a mejorar es el plazo de resolución. Por otro lado, sería interesante habilitar programas de ayudas a la modernización del equipamiento industrial así como convocatorias de apoyo a la I+D+i abiertas durante todo el año.