

Carta de Servicios del IVACE

El año 2021 ha seguido marcado por los efectos de la pandemia de la COVID-19, si bien las medidas sobre confinamiento y restricciones de movilidad durante parte del año han permitido la realización de acciones que han favorecido la consecución de los objetivos de la mayoría de los compromisos. Se ha recuperado algo el indicador del Compromiso 2, pasando del 41% al 56%, y se ha evidenciado el elevado número de solicitudes recibidas relacionadas con el compromiso 7, las cuales han imposibilitado un mejor resultado.

A continuación, se presentan los resultados del ejercicio 2021:

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 2021 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 2021 100% / 56%

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 2021 4 sobre 5 / 4,78

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 2021 100% / 254%

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 2021 90% / 102%

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 2021 90% / 93,4%

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 / Resultado 2021 90% / 49%

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 2021 4 sobre 5 / 4,43
Promedio del resultado de la encuesta de satisfacción de la empresa de destino	4 sobre 5 / 4,54

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 2021 4 sobre 5 / 4,38

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 2021 4 sobre 5 / 0

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 2021 80% / 80%