

BIG Bilbao - Ideien Gunea Ekintzailetza Zentroa



Bilbao



ZERBITZUEN AGIRIA

2021-2022

3. edizioa

www.bilbao.eus



Irakurketa Erraza

Zerbitzuen Agiriak dira Bilboko Udalean erabiltzen ditugun agiriak, urian bizi edo lan egin eta bisitan etortzen diren pertsonen gure zerbitzuen eta konpromisoen berri emateko eta euren premiei eta itxaropenei erantzuteko.

Gainera, konpromisoak betetzen ditugula ziurtatzeko, urtero eskatzen dugu Zerbitzuen Agiriaren auditoretza, lortutako emaitzak argitaratu egiten ditugu eta zerbitzuetan hobekuntzak identifikatu eta ezartzen ditugu.

■ Bilboko Udala

XEDEA

BIG Bilbao Ekintzailetza Zentroaren eginkizuna:

. Urrian jarduera ekonomikoa eta lana sortuko duten **negozio berriak eratzen eta finkatzen laguntzea.**

Bereziki udalerrirako giltzarri diren sektoreetan:

- Internet eta ekonomia digitalaren arloan.
- Zerbitzu aurreratuen arloan.
- Industria sortzaileak eta kulturalak.

Ekintzaileek enpresa arloko proiektuak garatzeko behar duten informazioa eta laguntza eskaintzen zaie.

. **Bilbon kultura ekintzailea sustatzea,**

ekintzaile izateko eskumenak eta gaitasunak eskuratzeko programen bidez eta ekintzaile izateko ahala garatzen lagunduko duen ingurunea sortzeko.

Zerbitzuen agiriaren ardura duen unitatea:

BILBAO EKINTZA E.P.E.L.
(Enpresa Sustapeneko Saila)

Nafarroa kalea, 5-3. solairua. 48001 Bilbo
Telefonoa: 94 420 53 60



ESKAITZEN DITUGUN ZERBITZUAK



BIG Bilbao ekintzailetzaren eremuan aitzindaria izan nahi duen zentroa da eta horretarako, proiektu bat abiarazi du, Bilboko eta Bizkaiko ekintzailetzaren arloko eragileekin elkarlanean (Eusko Jaurlaritza, Bizkaiko Foru Aldundia, Lanbide, Merkataritza Ganbara, Elkargi, Unibertsitatea...).

Norentzat da?

BIG Bilbao enpresa arloko proiektuak dituzten ekintzaileentzat da, betiere:

- . Bilbon kokatzeko asmoa dutenean.
- . Euren negozio-ideia aztertu nahi dutenean.

BIG Bilbaok laguntza, aholkularitza eta prestakuntzako ibilbidea eskaintzen ditu enpresa berria eratzeko fase guztietan (sorkuntzan, abiaraztean eta haztean), ahalik eta arriskurik txikienarekin merkaturatzeko.

Laguntza espezializatua, banan-banakoa eta ekintzailearen profiei eta negozioaren ezaugarriei egokitutakoa izango da.

1 **Harrera ekintzaileari**

Zerbitzu honen erabiltzaileak dira ideia bat izan eta enpresa arloko proiektu bat abian jarri nahi duten norbanakoak edo taldeak.

Zerbitzua eskatzeko, erabiltzaileek galdera-sorta labur bat bete behar dute, garatu nahi duten negozioaren ideia zein den deskribatuta.

Prozesuaren lehenengo urratsa **banako elkarrizketa** da.

BIG Bilbao zentroko teknikariek egiten diote harrera norbanakoari edota taldeari, talde sustatzailearen ideiarene eta gaitasun teknikoaren hasierako balorazioa egiteko.

Balorazioa positiboa bada, antzeman diren premien arabera zerbitzuekin, programekin eta ekintzekin lan-ibilbide bat ezartzen da.



2 Negoio-plana prestatzeko aholkularitza pertsonalizatua

Enpresa arloko proiektu bakoitzak honako hauen laguntza izango du:

Aholkulari-taldearen laguntza, alderdi hauetan jarraibideak eta aholkuak emango dizkiona:

- . Ideia aztertzea eta Negoio-plana egitea (merkatuko azterlan ekonomikoa eta finantzarioa, negozioaren kokalekua, salmentak, marketing-a, fiskalitatea, forma juridikoak, kontratazioak ...).
- . Proiektua abiaraztea (eratzeko izapideak ...).
- . Finantzaziorako laguntzak.

BIG BILBAOko teknikari baten laguntza;

horrek prozesuaren ikuspegi orokorra izango du eta ekintzailearen eta aholkularien arteko koordinazio-lana egingo du, sortzen diren beharrezanez erantzunez.

Gainera, BIG Bilbao **Auzo Factory Zentroen Sarearekin**, koordinatuta aritzen da. Auzo Factory sarean Bilboko auzoetan jardura ekonomikoa sortzen duten negozioak eta enpresak daude.

Prestakuntza enpresa arloko gestioan

1. **Prestakuntzako ekintzak** enpresa arloko gestioan
 - Marketing-a.
 - Kudeaketa ekonomiko-finantzarioa.
 - Juridiko-laborala.
 - Zergen eta merkataritzaren arlokoak.
 - Salmentako teknikak.
 - Komunikazioa.
2. **Tailerrak, jardunaldiak eta networking-eko topaketak**, enpresa arloko beste ezagutza-eremu batzuetan trebatzeko.

3



GURE KONPROMISOAK...

>3

Gainera, **BIG BILBAO zentroan** ekintzaileek arlo askotako laguntzaile adituen ezagutzak baliatu ahal izango dituzte, besteak beste, unibertsitateko, enpresetako, finantza arloko adituen ezagutzak.

Aholkularitza zerbitzu aurreratuetan

4

Eremu edo jakintza-arlo jakin batean gehiago sakondu beharra duten proiektuentzat aholkularitza eta prestakuntza zerbitzua eskaintzen da, arlo hauetan:

- Merkataritza arloko trebetasunak.
- Branding-a (korporazioaren irudia) eta Komunikazioa.
- IKTak (Informazioaren eta Komunikazioaren Teknologia berriak).
- Lidertza.

► Harrera ekintzaileari

Harrera teknikoa egitea ekintzaileari, galdera-sorta eta agiri gehigarriak jaso eta, gehenez ere, 7 asteguneko epean.

KONPROMISOAK BETETZEN DIRELA NEURTZEKO, HAUEK EGIAZTATZEN DITUGU

. Galdeketa eta agiri gehigarriak jasotzen direnetik banakako elkarrizketa egiteko ekintzailearekin harremanetan jartzen denera arte igarotzen den egun-kopurua.

► Negozio-plana egiteko aholkularitza pertsonalizatua

Negozio-proiektu bakoitzerako erreferentziatzeko teknikari bat izendatzea prozesu osorako.

KONPROMISOAK BETETZEN DIRELA NEURTZEKO, HAUEK EGIAZTATZEN DITUGU

. Prozesu osoan teknikari berberarekin bete diren banakako fitxak (%).

Negozio-plana egiteko banako aholkularitza-zerbitzua, kasuen %70ean, sei hilabeteren buruan amaitzea, eta 18 hilabete ez gainditzea.

. Negozio-plana egiteko aholkularitza zerbitzua hasi denetik igaro den hilabete-kopurua.

GURE KONPROMISOAK...

▶ Prestakuntza enpresa-kudeaketaren arloan

Urtean 10 aldiz, gutxienez, kudeaketaren arloko gaikuntzarako ikastaroa eskaintzea.

KONPROMISOAK BETETZEN DIRELA NEURTZEKO, HAUEK EGIAZTATZEN DITUGU

. Urtean zenbat aldiz egin den "Enpresa arloko kudeaketa" ikastaroa.

▶ Orokorrak

Erabiltzaileei arreta emateko orduan profesionala eta atsegina izatea; eta prest egotea arazoei, zalantzei eta eskariei erantzuteko.

Gogobetetze-inkestetan, gutxienez, 10etik 8 puntu lortzea.

KONPROMISOAK BETETZEN DIRELA NEURTZEKO, HAUEK EGIAZTATZEN DITUGU

. Erabiltzaileen gogobetetze-maila langileen profesionaltasunarekin, tratu atsegina jasotzearekin eta arazoei, zalantzei eta eskariei erantzutearekin.

▶ Aholkularitza zerbitzu aurreratuetan

Zerbitzu aurreratuetan aholkularitza eskaintzea horren beharra duten ekimen guztiei.

Gehienez ere, 10 ordu eskaintzea zerbitzu aurreratuaren mota bakoitzeko:

- Merkataritza arloko trebetasunak
- Branding/komunikazioa
- IKTak
- Lidertza

(*) Salbuespen modura, ordu-kopurua gehitu ahal izango da, ekintzailearen premien arabera."

KONPROMISOAK BETETZEN DIRELA NEURTZEKO, HAUEK EGIAZTATZEN DITUGU

. Ordu kopurua zerbitzu aurreratuetan aholkularitzan.

Erabiltzaileekin elkarrizketarako gaitasuna erakustea eta hizkera argia erabiltzea, komunikazioa egokia izan dadin.

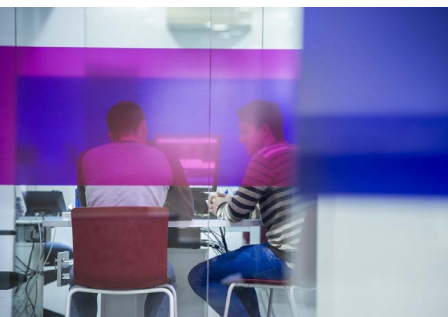
Gogobetetze-inkestetan, gutxienez, 10etik 8 puntu lortzea.

. Erabiltzaileen gogobetetze-maila, azalpen argiekin.

Dokumentazio argia, eguneratua eta fidagarria eskaintzea.

Gogobetetze-inkestetan, gutxienez, 10etik 7,5 puntu lortzea.

. Erabiltzaileen gogobetetze-maila dokumentazio argi, eguneratu eta fidagarrieekin.



GOGOBEETASUN-INKESTAK

Erabiltzaileen lagin adierazgarri batek (generoa, adina eta lurraldea edo barrutia kontuan hartuta) agiri honetan dauden zerbitzuarekiko euren ogobetetasun-maila baloratuko ditu, 0tik 10era bitarteko eskala erabiliz.



ZER EGITEN DUGU KONPROMISOREN BAT EZ BADA BETETZEN?

Zerbitzuari egotzi ez dakizkiokeen barruko edo kanpoko arrazoiengatik zerbitzuen agiriko konpromiso batzuk edo guztiak betetzen ez badira, Udalak neurriak hartuko ditu egoera konpontzeko eta zerbitzuaren erabiltzaileek okerrikez izateko.

Kasu horietan, talde arduradunak gorabeherak konponduko ditu, zerbitzuak berriro normaltasunez funtziona dadin (eraginen bat egon nahiz etenda izan).

NON JAKINARAZTEN DUGU KONPROMISOAK BETE DIREN ALA EZ?

Urtero argitaratuko da konpromisoen betetze-maila:

- . www.bilbaoekintza.eus. webgunean.
- . www.bilbao.eus webgunean.

Udalaren webgunean (www.bilbao.eus) hauek ere kontsulta daitezke:

- . **Araudi aplikagarria.**
- . Zerbitzuko erabiltzaileen **eskubideak** eta **betebeharrak**.
- . Agiri honen **aldaketak**.

ZELAN HAR DEZAKETE PARTE ERABILTZAILEEK?

Herritarrek Zerbitzuen Agiri honen etengabeko hobekuntzan lagun dezakete eta berrikusketetan parte har dezakete.

Interesdunek Bilboko Udalaren **Kalitatearen** eta **Ebaluazioaren Kabinetera** jo beharko dute, helbide elektronikoa honen bidez: esankalitateari@bilbao.eus

NON AURKEZ DAITEZKE KEXAK ETA IRADOKIZUNAK?

Erabiltzaileek zerbitzuen etengabeko hobekuntzan lagun dezakete, kexak eta iradokizunak aurkeztuta:

- . **BIG-Bilbao**-ren bulegoan.
- . Udalaren webgunean, www.bilbao.eus (Zure udalak aditzen dizu).
- . Udalaren informazio-telefonoaren bidez **010**.

Jasotako kexa eta iradokizunen % 70i gehienez ere hilabeteren barruan erantzungo zaio, inoiz ez **3 hilabeteko** epea igaro ondoren.



NON GAUDE?

ZERBITZUA

► BIG BILBAO

KONTAKTUA

- Zabalgune plaza, 11
(Zabalgune Eraikina)
48001 **Bilbo**

Telefona: 94 420 53 60

E-mail:
big@bilbaoekintza.bilbao.eus

NOLA HELDU



Autobusean:

Bilbobus
(Kale Nagusia)



Metroan:

(Moyua, Abando)



Tranbian:

(Abando)



Treanean:

Renfe (Abando)

FEVE

(La Concordia)

ORDUTEGIA

► Neguan

(irailtek ekainera):

Astelehenetik
egunera:

08:30 - 18:00

Barikua:

08:30 - 15:00

► Udan

(uztaila eta abuztua)*:

Astelehenetik
barikura:

08:30 - 13:00

*Oharra:

Bulegoa itxita egoten da
Aste Nagusian.

