

## COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS

### CENTRO DE EMPRENDIMIENTO BIG BILBAO – IDEIEN GUNEA

Resultados a diciembre de 2021

Compromiso	Cómo lo medimos	Objetivo	Resultado	Observaciones
Realizar la acogida técnica a la persona emprendedora, como máximo, en un plazo de 7 días laborables desde que se recibe el cuestionario y la documentación adicional.	El % de cumplimiento del plazo desde que se recibe el cuestionario y la documentación adicional solicitada hasta que se le contacta para proponerle la entrevista individual.	100%	100%	Se cumple.
Asignar 1 técnico/a de referencia para cada proyecto de negocio a lo largo de todo el proceso.	El % de cumplimiento de fichas individuales con el mismo técnico durante todo el proceso.	100%	100%	Se cumple.
Concluir el servicio de asesoramiento individualizado para la realización del Plan de Negocio durante 6 meses, en el 70% de los casos y un máximo de 18 meses.	El nº de meses desde el inicio hasta la fecha de fin del asesoramiento al Plan de Negocio.	≥ 70% en menos de 6 meses	67,2%	No se ha cumplido. (***)
		0% en más de 18 meses	4,3%	No se ha cumplido en 8 de los 186 proyectos completados. (***) En ambos casos, por motivos ajenos al servicio.
Ofrecer, como mínimo, 10 veces al año, el curso de formación en competencias de gestión.	El nº de ediciones del curso de "Gestión empresarial" al año.	≥ 10	10	Se cumple.

## COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS

### CENTRO DE EMPRENDIMIENTO BIG BILBAO – IDEIEN GUNEA

Resultados a diciembre de 2021

Compromiso	Cómo lo medimos	Objetivo	Resultado	Observaciones
<p>Ofrecer asesoramiento en servicios avanzados a todas las iniciativas que lo necesiten.</p> <p>Ofrecer, como máximo, 10h por cada tipo de servicio avanzado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilidades comerciales</li> <li>- Branding/ Comunicación</li> <li>- TICs</li> <li>- Liderazgo.</li> </ul> <p>(*) De manera excepcional este nº de horas podrán ser incrementadas en función de las necesidades de la persona emprendedora.</p>	<p>El nº de horas en asesoramientos en servicios avanzados.</p>	<p>≤ 10 h. de cada tipo</p>	<p><b>Tiempo medio:</b></p> <p>Habilidades comerciales: 10,5 horas</p> <hr/> <p>Branding y Comunicac.: 10,8 horas</p> <hr/> <p>TICs: 10,0 horas</p> <hr/> <p>Liderazgo: 11,0 horas</p>	<p>Se considera como cumplimiento (**).</p> <hr/> <p>Se considera como cumplimiento (**).</p> <hr/> <p>Se cumple.</p> <hr/> <p>Se considera como cumplimiento (**).</p>
<p>Atender a las personas de forma profesional, amable, empática y con predisposición para la resolución de problemas, dudas y necesidades.</p> <p>Obtener, como mínimo, una puntuación de 8 sobre 10 en la satisfacción.</p>	<p>La satisfacción de las personas usuarias con la profesionalidad, la amabilidad en el trato, la empatía y la predisposición a problemas, dudas y necesidades.</p>	<p>≥ 8</p>	<p>9,1 (*)</p>	<p>Se cumple.</p>
<p>Atender a las personas usuarias con un lenguaje y explicaciones claras que posibilite una comunicación adecuada.</p> <p>Obtener, como mínimo, una puntuación de 8 sobre 10 en la satisfacción.</p>	<p>La satisfacción de las personas usuarias con la claridad de las explicaciones.</p>	<p>≥ 8</p>	<p>9,0 (*)</p>	<p>Se cumple.</p>

**COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS  
DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS****CENTRO DE EMPRENDIMIENTO BIG BILBAO – IDEIEN GUNEA**

Resultados a diciembre de 2021

<b>Compromiso</b>	<b>Cómo lo medimos</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Resultado</b>	<b>Observaciones</b>
Ofrecer documentación clara, actualizada y fiable. Obtener, como mínimo, una puntuación de 7,5 sobre 10 en la satisfacción.	La satisfacción de las personas usuarias con la claridad, la actualización y la fiabilidad de la documentación.	≥ 7,5	8,7 (*)	Se cumple.

(\*) Resultados de las encuestas a usuarios realizadas a lo largo de 2021.

(\*\*) Aunque se ha superado el objetivo marcado, no se considera como incumplimiento. El asesoramiento en servicios avanzados se basa en un apoyo individual y adaptado a las necesidades de cada proyecto. Por tanto, para algunos proyectos será suficiente con menos horas de las previstas y para otros sea necesario dedicar algo más de tiempo.

(\*\*\*) La pandemia provocada por el COVID-19 ha afectado a los plazos empleados para el asesoramiento en la elaboración del plan de negocio de los proyectos, del siguiente modo:

- Ha sido necesario realizar el asesoramiento no presencial, lo que ha provocado dificultades y retrasos para desarrollar determinados proyectos.
- Ha generado incertidumbre para lanzar el proyecto al mercado en tiempo de pandemia, más las dificultades de financiación.