



Bilbao

Centro de Emprendimiento BIG Bilbao - Ideien Gunea



CARTA DE SERVICIOS

2023-2024

5ª edición

www.bilbao.eus



Lectura Fácil

Las cartas de servicios son los documentos que utilizamos en el Ayuntamiento de Bilbao para comunicar nuestros servicios y compromisos con las personas que viven, visitan o trabajan en la ciudad, y responder a sus necesidades y expectativas.

Además, para comprobar que cumplimos con estos compromisos todos los años realizamos una auditoría de estas cartas, publicamos los resultados obtenidos, e identificamos y realizamos mejoras en nuestros servicios.

■ Ayuntamiento de Bilbao

MISIÓN

La misión del Centro de Emprendimiento **BIG Bilbao** es:

· **Ayudar a crear y consolidar nuevos negocios**

que generen actividad económica y empleo en la ciudad.

Especialmente en los sectores claves definidos para el municipio:

- Internet y economía digital.

- Servicios avanzados.

- Industrias creativas y culturales.

Ofreciendo a las personas emprendedoras la información y el apoyo necesario para desarrollar sus proyectos empresariales.

· **Fomentar la cultura emprendedora en Bilbao,**

mediante programas para adquirir competencias y capacidades emprendedoras, y para generar un entorno que ayude a las personas a desarrollar su potencial emprendedor.

Unidad responsable de la Carta de Servicios es:

BILBAO EKINTZA E.P.E.L.
(Área Promoción Empresarial)

Navarra, 5-3ª planta. 48001 Bilbao

Teléfono: 944 205 360



¿QUÉ SERVICIOS OFRECEMOS?



BIG Bilbao pretende ser una referencia en el ámbito del emprendimiento liderando un proyecto en colaboración con diferentes agentes del ecosistema emprendedor de Bilbao-Bizkaia (Gobierno Vasco, Diputación Foral de Bizkaia, Lanbide, Cámara de Comercio, Elkargi, Universidad...)

¿A quién va dirigido?

BIG Bilbao se dirige a personas emprendedoras con proyectos empresariales que:

- . piensen ubicarse en Bilbao,
- . quieran realizar un análisis de su idea de negocio.

BIG Bilbao ofrece un itinerario de apoyo, asesoramiento y formación, durante todas las fases de constitución de la nueva empresa (creación, puesta en marcha y crecimiento) para que puedan salir al mercado con el menor riesgo posible.

Esta ayuda será especializada, personalizada y adaptada a los perfiles de las personas emprendedoras y características del negocio.

1 Acogida a la persona emprendedora

Las personas usuarias de este servicio, bien de manera individual o grupal, son personas que tienen una idea y quieren poner en marcha un proyecto empresarial.

Para solicitar este servicio, la persona usuaria debe rellenar un breve cuestionario donde se describe la idea de negocio que quiere desarrollar.

El inicio del proceso es la entrevista individual. La realiza el personal técnico de **BIG Bilbao** a la persona o grupo emprendedor para hacer una primera valoración de la idea y de las competencias técnicas y profesionales del equipo promotor.

Si la valoración es positiva, se establece un itinerario de trabajo con los servicios, programas y acciones en función de las necesidades que se hayan detectado.



2 Asesoramiento personalizado para elaborar el Plan de Negocio

Cada proyecto empresarial contará con el apoyo de:

Un equipo asesor que se encarga de orientar y asesorar en los siguientes aspectos:

- . El análisis de la idea y realización del Plan de Negocio (análisis de mercado, económico y financiero, ubicación de negocio, ventas, marketing, fiscalidad, formas jurídicas, contrataciones, etc.).
- . La puesta en marcha del proyecto (trámites de constitución, etc...).
- . El acceso a ayudas para la financiación.

Un técnico o técnica de BIG BILBAO que se encarga de tener una visión global del proceso y de coordinar la relación entre persona emprendedora y equipo asesor, dando respuesta a las necesidades que surjan.

Además, BIG Bilbao está coordinado con la **Red de Centros Auzo Factory**, donde se ubican negocios y empresas que generan actividad económica en los barrios de Bilbao.

Formación en gestión empresarial

3

1. **Acciones formativas** en gestión empresarial

- Marketing.
- Gestión económica-financiera.
- Jurídico-laboral.
- Fiscal y mercantil.
- Técnicas de venta.
- Comunicación.

2. **Talleres, jornadas y encuentros networking**

para capacitar en otros ámbitos de conocimiento empresarial y promover el contacto y la relación entre personas emprendedoras.



NOS COMPROMETEMOS A...

>3

Además, **BIG BILBAO**, pone a disposición de las personas emprendedoras el conocimiento experto de una red de colaboradores en diferentes ámbitos: universitarios, empresariales, financieros, etc.

Asesoramiento en servicios avanzados

4

Para aquellos proyectos que necesiten profundizar más en un área o conocimiento específico se ofrece un servicio de asesoramiento y formación especializada en:

- Habilidades comerciales.
- Branding (marca corporativa) y Comunicación.
- TICs (Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación).
- Liderazgo.

▶ Acogida a la persona emprendedora

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.

MEDIMOS SU CUMPLIMIENTO COMPROBANDO

. El número de días desde que se recibe el cuestionario y la documentación adicional solicitada hasta que se le contacta para proponerle la entrevista individual.

▶ Asesoramiento personalizado para la elaboración del Plan de Negocio

Asignar 1 técnico/a de referencia para cada proyecto de negocio a lo largo de todo el proceso.

MEDIMOS SU CUMPLIMIENTO COMPROBANDO

. El % de cumplimiento de fichas individuales con el mismo técnico/a durante todo el proceso.

Concluir el servicio de asesoramiento individualizado para la realización del Plan de Negocio en 6 meses en el 70% de los casos, no superando los 18 meses.

. El número de meses desde el inicio del asesoramiento hasta la fecha de fin del asesoramiento al Plan de Negocio.

NOS COMPROMETEMOS A...

Formación en gestión empresarial

Ofrecer, como mínimo, 10 veces al año, el curso de formación en competencias de gestión.

MEDIMOS SU CUMPLIMIENTO COMPROBANDO

. El número de ediciones del curso de "Gestión empresarial" al año.

Generales

Atender a las personas de forma profesional, amable, empática y con predisposición para la resolución de problemas, dudas y necesidades.

Conseguir, como mínimo, 8 puntos sobre 10 en la encuesta de satisfacción.

MEDIMOS SU CUMPLIMIENTO COMPROBANDO

. La satisfacción de las personas usuarias con los siguientes aspectos:

- la profesionalidad
- la amabilidad en el trato
- la empatía
- la predisposición a resolver problemas, dudas y necesidades.

Asesoramiento en servicios avanzados

Ofrecer asesoramiento en servicios avanzados a todas las iniciativas que lo necesiten.

Ofrecer, como máximo, 10h por cada tipo de servicio avanzado:

- Habilidades comerciales
- Branding/comunicación
- TICs
- Liderazgo

(*) De manera excepcional este nº de horas podrán ser incrementadas en función de las necesidades de la persona emprendedora.

MEDIMOS SU CUMPLIMIENTO COMPROBANDO

. El número de horas en asesoramientos en servicios avanzados.

Atender a las personas usuarias con un lenguaje y explicaciones claras que posibilite una comunicación adecuada.

Conseguir, como mínimo, 8 puntos sobre 10 en la encuesta de satisfacción.

. La satisfacción de las personas usuarias con la claridad de las explicaciones.

Ofrecer documentación clara, actualizada y fiable.

Conseguir, como mínimo, 8 puntos sobre 10 en la encuesta de satisfacción.

. La satisfacción de las personas usuarias con la claridad, la actualización y la fiabilidad de la documentación.



ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Una muestra representativa de personas usuarias (por género, edad y territorio-districtos) valorará cada año su satisfacción con los servicios de esta carta en una escala de 0 a 10.



¿QUÉ HACEMOS SI NO SE CUMPLE ALGÚN COMPROMISO?

Cuando los compromisos de la Carta no se pueden cumplir total o parcialmente por causas internas o externas al servicio, el Ayuntamiento actuará para corregir esta situación y no perjudicar a las personas usuarias del servicio.

En esos casos, el equipo responsable se encargará de solucionar las incidencias para que el servicio vuelva a la actividad (si fue suspendido) o normalidad (si fue afectado).

¿DÓNDE COMUNICAMOS EL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS?

Todos los años se publica el resultado del cumplimiento de los compromisos:

- . En la web www.bilbaoekintza.eus
- . En la web www.bilbao.eus

En la web municipal (www.bilbao.eus) también se puede consultar:

- . La **legislación aplicable**.
- . Los **derechos y deberes** de las personas usuarias en relación al servicio.
- . **Modificaciones** de esta versión de la Carta.

¿CÓMO PUEDEN PARTICIPAR LAS PERSONAS USUARIAS?

La ciudadanía puede colaborar en el proceso de mejora continua de esta Carta de Servicios, participando en las futuras revisiones que se realicen.

Las personas interesadas deberán contactar con el **Gabinete de Calidad y Evaluación** del Ayuntamiento, a través del correo esankalitateari@bilbao.eus

¿DÓNDE SE PUEDEN PRESENTAR LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS?

Las personas usuarias pueden colaborar en la mejora continua de los servicios prestados expresando sus sugerencias y quejas en:

- . La oficina de **BIG Bilbao**.
- . Las oficinas de **Atención Ciudadana** ubicadas en el Edificio de San Agustín y en los Centros Municipales de Distrito.
- . En el **Registro electrónico** de la página web del Ayuntamiento www.bilbao.eus/sede electrónica. El acceso se hace mediante certificado electrónico, BakQ o clave de acceso web.
- . La página Web del Ayuntamiento de Bilbao www.bilbao.eus (Tu Ayuntamiento te escucha).
- . El teléfono municipal de información **010**

Se responderá a todas las quejas y sugerencias recibidas en 1 mes como máximo.



¿DÓNDE ESTAMOS?

SERVICIO

► BIG BILBAO

CONTACTO

► Plaza Ensanche, 11
(Edificio Ensanche)
48001 **Bilbao**

Teléfono: 944 205 360

E-mail:
big@bilbaoekintza.bilbao.eus

ACCESO

 **Autobús:**
Bilbobus
(Gran Vía)

 **Metro:**
(Moyua, Abando)

 **Tranvía:**
(Abando)

 **Tren:**
Renfe (Abando)

FEVE
(La Concordia)

HORARIO

► **Invierno**
(Septiembre
a Junio):

Lunes a jueves:
08:30 a 18:00

Viernes:
08:30 a 15:00

► **Verano**
(Julio y Agosto)*:

Lunes a viernes:
08:30 a 13:00

*Nota: El centro
cierra en
Semana Grande

