

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

CENTRO DE EMPRENDIMIENTO BIG BILBAO – IDEIEN GUNEA

Resultados a diciembre de 2022

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%	97,6%	No se cumple solo en 11 de las 449 acogidas realizadas. El incumplimiento del plazo se debe a: - Un incremento considerable en el nº de solicitudes recibidas. - Otros motivos ajenos al servicio.
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	74,7%	Se cumple.
		0% en más de 18 meses	3,2%	No se ha cumplido en 5 proyectos de los 154 completados. Ha pasado la pandemia, pero continúa existiendo incertidumbre para lanzar un proyecto al mercado, además de las dificultades de financiación.
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 2022

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"> - Habilidades comerciales - Branding/ Comunicación - TICs - Liderazgo. <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>Tiempo medio:</p> <p>Habilidades comerciales: 9,6 horas</p> <p>Branding y Comunicac.: 11,0 horas</p> <p>TICs: 10,0 horas</p> <p>Liderazgo: 9,8 horas</p>	<p>Se cumple.</p> <p>Se considera como cumplimiento (**).</p> <p>Se cumple.</p> <p>Se cumple.</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>9,3 (*)</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>9,2 (*)</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 2022

Compromiso	Cómo lo medimos	Objetivo	Resultado	Observaciones
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	9,2 (*)	Se cumple.

(*) Resultados de las encuestas a usuarios realizadas a lo largo de 2022.

(**) 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.