



INFORME PARA BIC ARABA

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

Ejercicio 2023

ÍNDICE

0. RESUMEN EJECUTIVO	3
1. OBJETO DEL ESTUDIO	5
2. OBJETIVO DEL ESTUDIO	5
3. METODOLOGÍA	5
4. ANTECEDENTES	6
A. Empresas Contactadas	6
B. Participación	7
5. VALORACIONES POR ÁREAS	8
A. Valoración de las 4 Áreas Principales	8
B. Promoción Empresarial y Asesoramiento	10
C. Infraestructuras y Movilidad	12
D. Otros Servicios	18
E. Encuentros Networking	21
F. Formación	23
G. Información y Comunicación	24
H. Plan Estratégico del Euskera	27
6. CONCLUSIONES	28
ANEXO: CUESTIONARIO	31

0. RESUMEN EJECUTIVO

Como se viene realizando en sucesivos años, se ha llevado a cabo un estudio de satisfacción a las empresas instaladas en el Edificio BIC, con el objetivo de conocer la opinión que tienen sobre los servicios que el centro ofrece. Con la información recogida se identifica necesidades no cubiertas y oportunidades de mejora del centro.

En esta edición, se ha centrado el estudio en cuatro áreas generales e introduciendo mínimos cambios en los aspectos a encuestar.

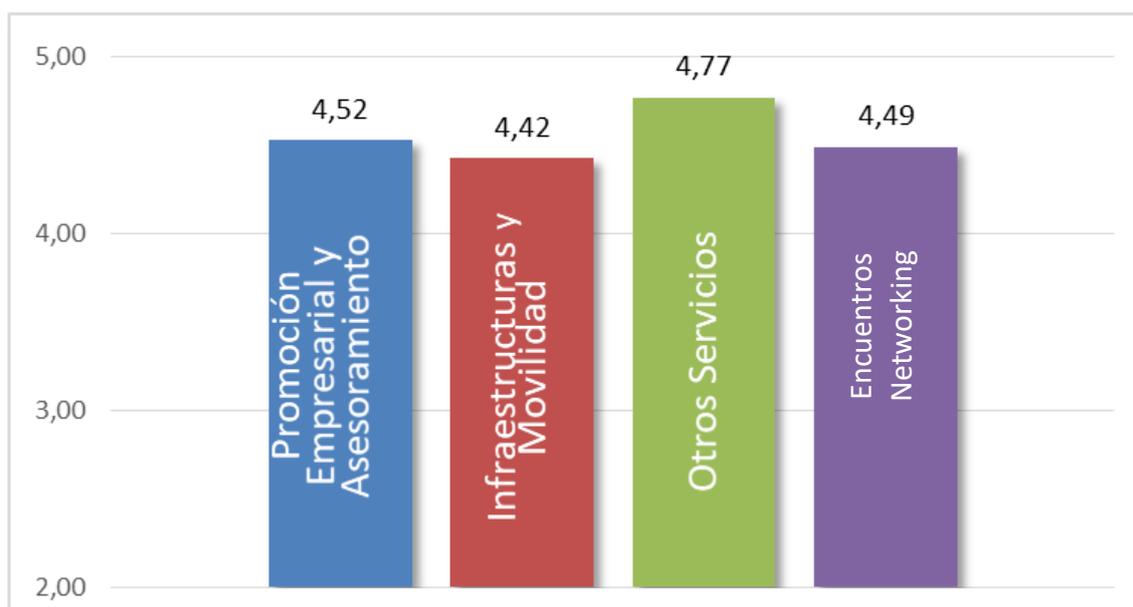
De esta manera los ámbitos analizados son:

Promoción Empresarial y Asesoramiento

Infraestructuras y movilidad

Otros servicios

Encuentros Networking



Las áreas mejor valoradas en este ejercicio son “Otros Servicios” y “Promoción Empresarial y Asesoramiento”.

En el área “Otros Servicios”, se recogen cuestiones acerca de la facturación, relación calidad/precio, bonificaciones, limpieza y mantenimiento, y los diferentes espacios comunes de los que dispone el edificio: sala de café / comedor / terraza y duchas.

Especialmente bien valorada es el mantenimiento de la instalación y la fecha de entrega de las facturas. Del mismo modo se valora con una nota muy alta la sala de café-comedor y el método de facturación. Algo peor valorado han sido la limpieza de las instalaciones, las bonificaciones y la relación calidad-precio.

En segunda posición está “Promoción Empresarial y Asesoramiento”. En éste área se pregunta por el apoyo recibido en la puesta en marcha del proyecto y en la búsqueda de recursos como pueden ser los económicos, tecnológicos, formativos o de gestión de ayudas públicas.

Las empresas valoran muy positivamente el asesoramiento recibido para la puesta en marcha de su negocio y la gestión de ayudas públicas.

La siguiente área mejor valorada son los “Encuentros Networking”, donde se valora el grado de satisfacción respecto a las iniciativas empleadas para fomentar la cooperación inter-empresarial dentro de BIC Araba, así como las iniciativas de relación con empresas externas.

Los aspectos mejor valorados en este ejercicio han sido los encuentros con empresas de BIC Araba y el formato de los eventos.

El apartado con la cuarta mejor valoración son las “Infraestructuras y Movilidad”, donde se recoge el grado de satisfacción respecto a las instalaciones, aparcamientos, ubicación, sala de reuniones, conexión a internet y medios de transporte para acceder a BIC Araba.

Las valoraciones referidas a las infraestructuras de BIC Araba son muy positivas, siendo las mejores valoradas, las Instalaciones en general y los puntos de recarga de vehículos eléctricos.

El servicio de internet de BIC Araba, es el apartado que obtiene peor nota.

1. OBJETO DEL ESTUDIO

El presente informe tiene como objeto presentar a DAVID MONTERO, Gerente y Representante de BIC Araba, por parte de GOTZON RUIZ DE APODACA, en representación de la Asociación IZPIAK, los resultados del Estudio de Satisfacción realizado, correspondiente al ejercicio 2023.

2. OBJETIVO DEL ESTUDIO

- ↳ Conocer la opinión que tienen las empresas de BIC Araba sobre los servicios que el centro ofrece.
- ↳ Identificar necesidades no cubiertas.
- ↳ Identificar oportunidades de mejora del centro.

3. METODOLOGÍA

Para conocer la opinión que las empresas tienen respecto de BIC Araba y los servicios que ofrece, se han realizado entrevistas en base a un cuestionario (ver Anexo), en el que se pregunta sobre las siguientes áreas:

1. Promoción Empresarial y Asesoramiento
2. Infraestructuras y Movilidad
3. Otros Servicios
4. Encuentros de Networking
5. Formación
6. Información y Comunicación
7. Plan Estratégico del Euskera

4. ANTECEDENTES

A. Empresas Contactadas

Las empresas que durante el año 2023 se encontraban en BIC Araba y son susceptibles de participar en este estudio son:

- 1 DEVICE SISTEMAS
- 2 DUCREAMS PHARMA
- 3 E-PROCESS-MED
- 4 EUROCYBCAR
- 5 EVIL ZEPPELIN
- 6 IKUSTEC
- 7 INALIA
- 8 INMEDICAL
- 9 INOVAKO
- 10 I+MED
- 11 KERNOVA
- 12 NOVAUT
- 13 ORVIUM
- 14 POWERFULTREE
- 15 3ERRESWEB

B. Participación

Ratio cuestionarios cumplimentados/empresas contactadas = $14/15 = 93,33\%$

Tras contactar telefónicamente y/o vía mail con todas las empresas para realizar las entrevistas, finalmente se han completado los cuestionarios a modo de entrevista de la siguiente manera:

- ✦ **Telemáticamente:** desde su implantación en tiempos de pandemia, se ha promovido las entrevistas telemáticas. Este formato ha permitido interactuar cara a cara con 5 empresas y facilitar la recogida de valoraciones cualitativas.
- ✦ **Telefónicamente:** 9 empresas han preferido responder a través de este canal.

En este ejercicio se ha constatado la tendencia a abandonar las entrevistas telemáticas y preferir las entrevistas telefónicas.

Resaltar la buena predisposición de las empresas a colaborar en este estudio de satisfacción, dando facilidad de agenda de concertar la entrevista y la amabilidad mostrada en el momento de cumplimentar el cuestionario.

5. VALORACIONES POR ÁREAS

A. Valoración de las 4 Áreas Principales

Para la realización del informe de este año, se ha mantenido el formato e ítems manejados en el curso anterior para facilitar la gestión de la información.

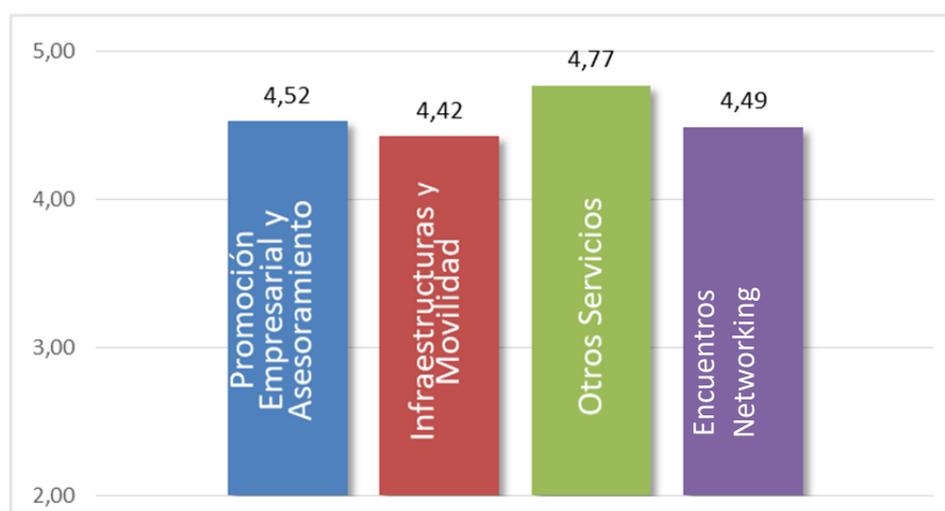
Se ha centrado el estudio en cuatro áreas generales e introduciendo mínimos cambios en los aspectos a encuestar. Los ámbitos analizados son:

Promoción Empresarial y Asesoramiento

Infraestructuras y movilidad

Otros servicios

Encuentros Networking



La percepción de las empresas hacia el BIC Araba y los servicios que presta, es muy positiva, obteniendo una nota media de todas las áreas superior a 4,40.

La nota media del estudio es de 4,55 puntos. Con estos valores se observa una ligera tendencia a la baja, de los últimos dos años.

El área mejor valorada es “Otros Servicios”, en el que se recogen cuestiones acerca de la facturación, relación calidad/precio, bonificaciones, limpieza y mantenimiento, y los diferentes espacios comunes de los que dispone el edificio: sala de café / comedor / terraza y duchas.

Esta área es la mejor valorada en el estudio con una puntuación de 4,77 puntos, manteniendo prácticamente la misma puntuación que ejercicio anterior, pierde 0,01 puntos.

El apartado que registra la segunda mejor puntuación del estudio es la **“Promoción Empresarial y Asesoramiento”**. En éste área se pregunta por el apoyo recibido en la puesta en marcha del proyecto y en la búsqueda de recursos como pueden ser los económicos, tecnológicos, formativos o de gestión de ayudas públicas.

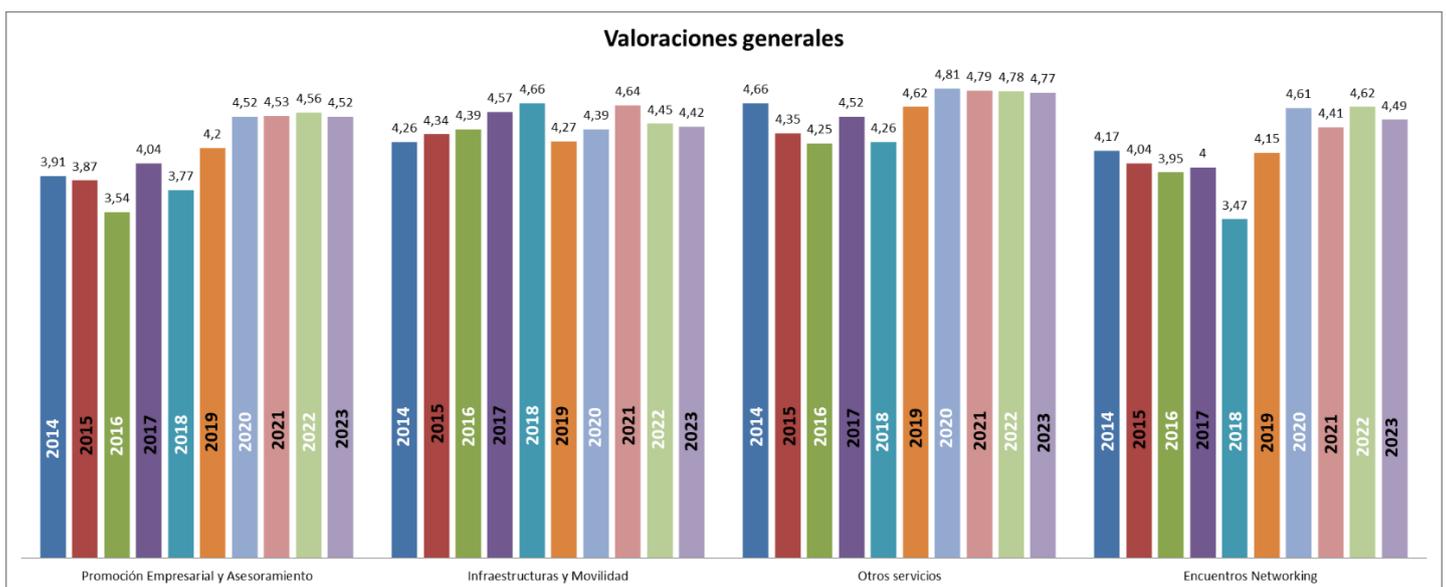
Este ejercicio obtiene una puntuación similar a la de ejercicios anteriores, 4,52 puntos, pierde en este ejercicio 0,04 puntos.

En tercera posición está **“Encuentros Networking”**, con una valoración de 4,49. Aquí se valora el grado de satisfacción respecto a las iniciativas empleadas para fomentar la cooperación inter-empresarial dentro de BIC Araba, así como las iniciativas de relación con empresas externas.

Éste área, sufre el retroceso más acentuado, con la pérdida de 0,13 puntos respecto al ejercicio anterior.

“Infraestructuras y Movilidad” ocupa la cuarta posición. En este área se recoge el grado de satisfacción respecto a las instalaciones, aparcamientos, ubicación, sala de reuniones, conexión a internet y medios de transporte para acceder a BIC Araba.

En este ejercicio sufre un leve retroceso de 0,03 puntos respecto al ejercicio anterior. Su valoración global es de 4,42 puntos.



Como vemos en el gráfico, todas las áreas consultadas han empeorado en su valoración, siendo Encuentros Networking el área que obtiene la mayor bajada, con 0,13 puntos de pérdida.

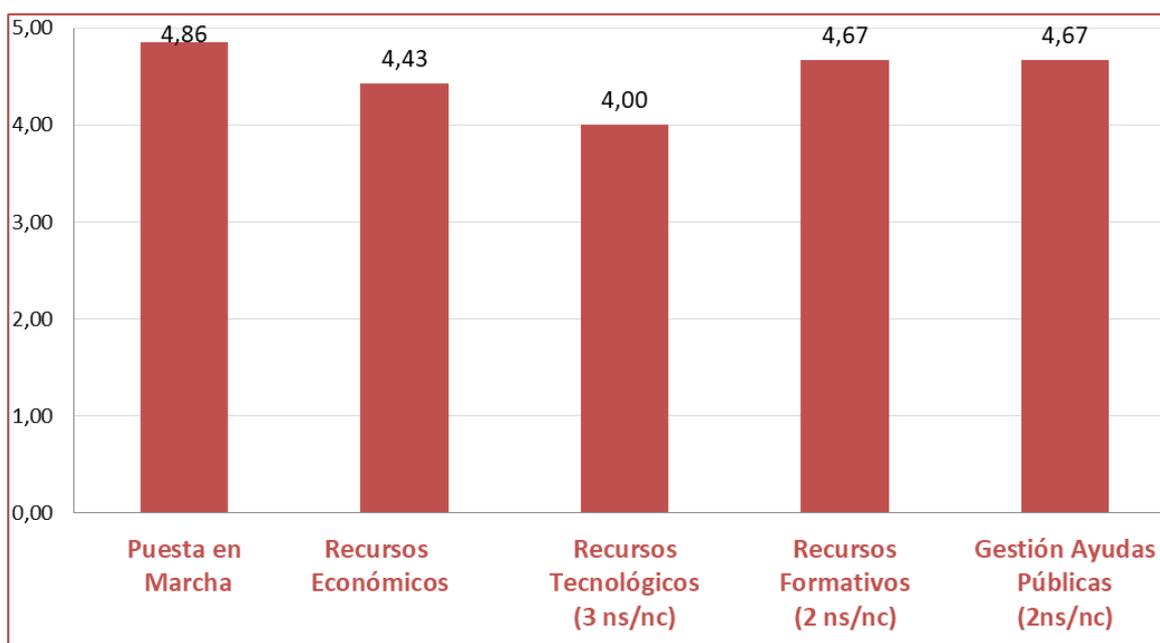
La media de las cuatro áreas valoradas es de 4,55 puntos en el presente ejercicio, perdiendo 0,05 puntos respecto la puntuación del ejercicio anterior. Este es el segundo año consecutivo que se recoge una bajada de puntuación en la media global del ejercicio.

“Otros Servicios” se consolida como el área mejor valorada históricamente por los encuestados, seguida de “Promoción Económica y Asesoramiento”.

A continuación analizaremos las distintas áreas, describiendo cuáles son los aspectos más valorados en cada una de ellas y qué propuestas de mejora y comentarios hemos recibido en relación a cada punto.

B. Promoción Empresarial y Asesoramiento

A la hora de indagar sobre la Promoción Empresarial y Asesoramiento se miden dos aspectos diferentes: por una parte, el apoyo recibido por BIC Araba en la puesta en marcha del proyecto; y por otra parte, el apoyo recibido en la búsqueda de recursos como pueden ser los económicos, tecnológicos, formativos o de gestión de ayudas públicas.



En cuanto al **apoyo recibido para la puesta en marcha del proyecto y búsqueda de recursos**, la valoración es de 4,52.

Las empresas valoran muy positivamente el asesoramiento recibido y la atención y servicio que desde BIC se hace, y realizan algunos comentarios al respecto:

- ↳ Nuestro sector es difícil para la obtención de ayudas y recursos, por lo que la valoración es baja.
- ↳ Contento con las ayudas para la puesta en marcha.
- ↳ No contesta sobre las ayudas públicas y ayudas a los recursos formativos, ya que a ellos no les afectan.
- ↳ Después de cinco años seguimos operativos, motivo para estar contentos y agradecidos por el apoyo recibido.
- ↳ Cuando han necesitado apoyo, lo han solicitado y le han dado ese soporte.
- ↳ En el apartado de recursos tecnológicos no pueden opinar, no les ha afectado.
- ↳ Valoraciones bajas, ya que en ese aspecto no han necesitado apoyo. Siempre que han necesitado, siempre han tenido la ayuda del equipo BIC.
- ↳ Valoran muy bien la ayuda recibida en promoción empresarial durante estos años. El apartado de recursos tecnológicos no ha valorado por no proceder.
- ↳ Los contactos que se ofrecen son poco relevantes.
- ↳ La comunicación con el equipo BIC, es fluida y directa. Dan una respuesta rápida a las necesidades que se plantean.
- ↳ En general muy contentos por el trato.
- ↳ Reciben periódicamente publicaciones sobre ayudas públicas. Siempre disponibles.
- ↳ Gran ayuda para homologar el espacio como Centro Residuos Peligrosos.

PROPUESTAS en relación a la PROMOCIÓN EMPRESARIAL y ASESORAMIENTO:

Con el objetivo de incrementar el apoyo en el asesoramiento de la actividad empresarial, se propone:

- ↳ Promover ayudas o subvenciones una vez el proyecto ya se ha puesto en marcha. Para empresas más maduras.
- ↳ Ayuda para la búsqueda de inversores.
- ↳ Búsqueda de Financiación Europea
- ↳ Incidir en el asesoramiento sobre ayudas

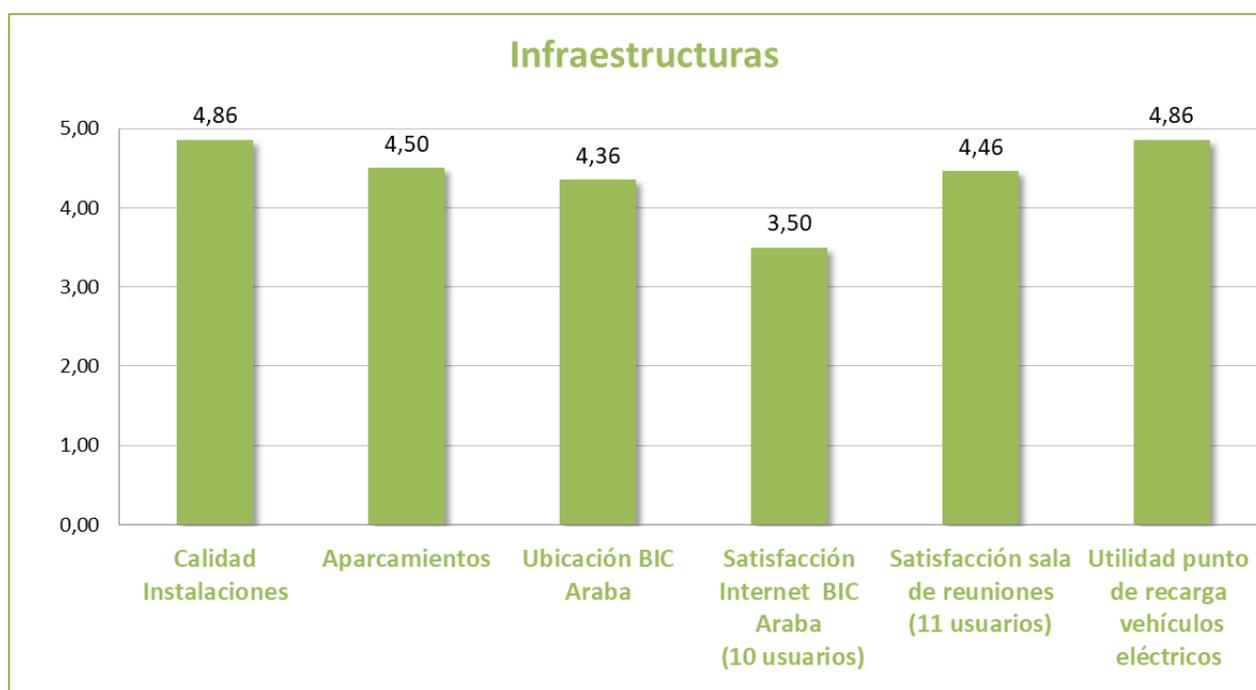
C. Infraestructuras y Movilidad

Este apartado es, con 4,42 puntos, la cuarta mejor valoración de este estudio.

En este apartado, se indaga acerca de diferentes aspectos de las instalaciones de BIC Araba, su uso y los medios de transporte utilizados.

En cuanto a la valoración general de las instalaciones se pregunta sobre la calidad de las mismas, los aparcamientos, la adecuación de BIC Araba como ubicación para la empresa y la satisfacción con la conexión a Internet.

Los resultados obtenidos en estos puntos han sido:



Dentro de las infraestructuras, hay dos aspectos que destacan en cuanto a valoración, la calidad de las instalaciones (4,86) y la utilidad del punto de recarga de vehículos eléctricos (4,86).

La red de internet de BIC Araba (3,50) y la ubicación de BIC Araba (4,36), han sido las peor valoradas.

Las **instalaciones** están muy bien valoradas (4,86) aunque las empresas encuentran algunos puntos de mejora:

- ↳ Respecto a las instalaciones, echa en falta unos cajones para la entrega de pedidos. En su otra instalación, trabajan con bloques para dejar paquetería y les resulta muy cómodo.
- ↳ A partir de las 17, se cierran las puertas y no hay telefonillo para que las visitas puedan llamar a la empresa. No hay posibilidad de comunicarse desde el exterior, deben de llamar por teléfono.
- ↳ No hay talleres para poder crecer.
- ↳ La máquina de vending no permite pagar con tarjeta bancaria. Hay que pagar con unas tarjetas recargables, que no suele haber
- ↳ Las infraestructuras con acordes a lo que necesito.
- ↳ La máquina de café funciona con una aplicación y en una ocasión no supieron usarla. No hay instrucciones de uso.
- ↳ El fregadero de la cocina se atasca. El desagüe de aguas grises, cree que está conectado a la canalización de aguas pluviales y considera que no es lo más apropiado.
- ↳ Los baños de las chicas le parece que son pequeños. Falta papel de manos.
- ↳ Que pongan un secador de manos en el baño de chicas

Respecto a **los aparcamientos**, baja su puntuación respecto a años anteriores (4,50), y se recogen algunos comentarios al respecto y sugerencias de mejora:

- ↳ Hay días que están saturados. Aparcan trabajadores de otras empresas. Es molesto buscar aparcamiento.
- ↳ El aparcamiento suele estar bastante ocupado y saturado.
- ↳ Los aparcamientos, en ocasiones están saturados
- ↳ En ocasiones existe dificultad para aparcar en los aparcamientos.
- ↳ El aparcamiento suele estar lleno.
- ↳ El aparcamiento en ocasiones está colapsado.
- ↳ Se podría delimitar las plazas de aparcamiento, para un mejor aprovechamiento del espacio.

En cuanto a la **conexión a Internet**, se ha vuelto a preguntar si el uso de la conexión a internet es propia o se hace uso de la red que BIC Araba ofrece.

De las 14 empresas encuestadas, 10 empresas hacen uso de la red BIC Araba. Estas últimas, muestran un grado de satisfacción del 3,50 siendo el área peor valorada. Sigue habiendo opiniones cruzadas, hay quien no tiene queja de la red de Internet y hay a quien le va muy mal. Varias empresas comentan problemas con el servicio:

- ↳ En la sala de reuniones es de poca calidad.
- ↳ La línea de internet es la que BIC ofrece y su satisfacción es muy baja. Falla constantemente, para ellas es un problema. Valoración 0. Genera mala imagen de la entidad cuando estamos en una reunión online, por la mala conexión. Podría ser un factor limitante para el uso de las instalaciones.
- ↳ Habitualmente, están seis personas trabajando y conectadas a la red BIC y va perfecta.
- ↳ Utilizan la red de BIC, en general va bien, pero en ocasiones se cae y afecta a la actividad
- ↳ La red de internet de BIC, no es excesivamente rápida. Se puede mejorar.
- ↳ Son usuarios la red BIC, comentando que se cae a menudo y no se conecta bien.
- ↳ Internet en su oficina va muy bien, pero en la sala de reuniones iba lenta.
- ↳ Respecto a internet, hubo problemas de conexión en la sala de reuniones, que se han solucionado. En las oficinas en ocasiones se cae la conexión. Es buena pero no excelente.
- ↳ La calidad de internet de BIC es buena.

Otro aspecto bien valorado es la **ubicación**; la puntuación obtenida es de (4,36). Las empresas valoran positivamente estar en un Parque Tecnológico por los servicios que ofrece BIC Araba, aunque:

- ↳ La ubicación de BIC, le resulta bastante alejada para su actividad. Los empleados son jóvenes y tienen dificultades para llegar hasta allí. Mejorar el servicio de autobuses.
- ↳ Baja puntuación en ubicación de BIC, por la dificultad que tienen los alumnos en prácticas de acudir a BIC.

En cuanto al **uso de la oficina**, los resultados son los siguientes:



Como podemos ver en las gráficas, 13 empresas utilizan a las instalaciones de manera regular, una de ellas no suele hacer uso de la instalación por estar fuera.

De las que hacen uso de las instalaciones, 9 empresas hacen uso durante 4 o más días a la semana.

La mayoría de las empresas dedican entre 6 y 10 horas al día a su actividad.

Preguntados por el **uso de la sala de reuniones y la satisfacción**, se recoge los resultados siguientes:



Como se puede observar en la gráfica, 8 empresas utilizan más de 2 veces al mes, la sala de reuniones, 2 empresas la utilizan una vez al mes y 4 empresas no requieren de su uso.

La valoración media de las 14 empresas encuestadas es de 4,46 puntos, 9 de ellas dan una valoración de 5 puntos al servicio que les ofrece la sala y 3 empresas lo valoran con un 4 y proponen como observación de mejora:

- ↳ La sala de reuniones la utilizan poco y sugiere, mejorar la conexión de internet.
- ↳ No hacen uso de las salas de reuniones porque están saturadas y no hay disponibilidad en el aplicativo.
- ↳ De inicio a través del gestor, es fácil reservar las salas, pero otra empresa las suele tener copadas. Las salas están saturadas y no hay disponibilidad.
- ↳ Sala de reuniones saturadas. Escasez de salas.
- ↳ La sala 130, la nueva sala de reuniones está más floja. Hay mucho eco y tiene menos equitación.

Otro aspecto sobre el que preguntamos en esta área es el **medio de transporte** utilizado para acudir a BIC Araba, tanto por parte de las empresas, como por parte de las visitas que pueden acudir al Centro:

De las 14 empresas encuestadas, en 3 de ellas hay personas que acuden al centro de trabajo en autobús, el resto hacen uso del coche.

Todos los visitantes que acuden a las instalaciones de las empresas BIC, utiliza su propio medio de transporte.

El comentario general de las empresas es que, el servicio de autobús es limitado, lo que provoca que este servicio no sea más utilizado.

- ↳ Sin coche difícil poder acceder a BIC
- ↳ Diariamente, 7 empleados acuden a BIC en autobús, estando satisfechos con el servicio.
- ↳ Una persona acude a las instalaciones en autobús y está satisfecha. Como observación, comentan que la ruta del autobús por Vitoria, influye en la utilización o no de este servicio.
- ↳ Hay zonas de Vitoria que quedan muy a desmano de las paradas del autobús.
- ↳ 10 personas acuden al centro de trabajo en autobús, y la satisfacción es alta.

- ↳ Respecto al servicio de autobús, cree que es el punto más crítico a solucionar. Tienen dificultad para contratar a gente ya que no tienen carnet de conducir y el servicio de autobús no es adecuado.
- ↳ Las iniciativas (Carpool) para compartir vehículos, no está siendo efectiva. No es capaz de usarlo por no tener propuestas. El precio es variable y no competitivo. No es útil.

Como último aspecto sobre el que preguntamos en esta área, ha sido sobre el **servicio gratuito de recarga para vehículos eléctricos y su utilidad.**

Preguntados los usuarios por los puntos de recarga V.E. Free, en este ejercicio se ha notado un mayor conocimiento del servicio, un mayor interés y opinión sobre el mismo. La valoración ha obtenida en este área ha sido de 4,86 puntos.

Las 14 empresas encuestadas conocían el servicio y se han recogido las siguientes observaciones respecto a este servicio:

- ↳ Como iniciativa es muy buena. Ellos no hacen uso de ese servicio.
- ↳ Se ha ampliado el número de plazas para vehículos eléctricos y se han quietado plazas que están muy demandadas.
- ↳ Está muy bien, pero no se usan en su totalidad, por lo que quitan plazas de aparcamiento normales.
- ↳ El servicio de recarga de vehículos eléctricos es bueno, pero la aplicación suele fallar. La debilidad del sistema es la aplicación.

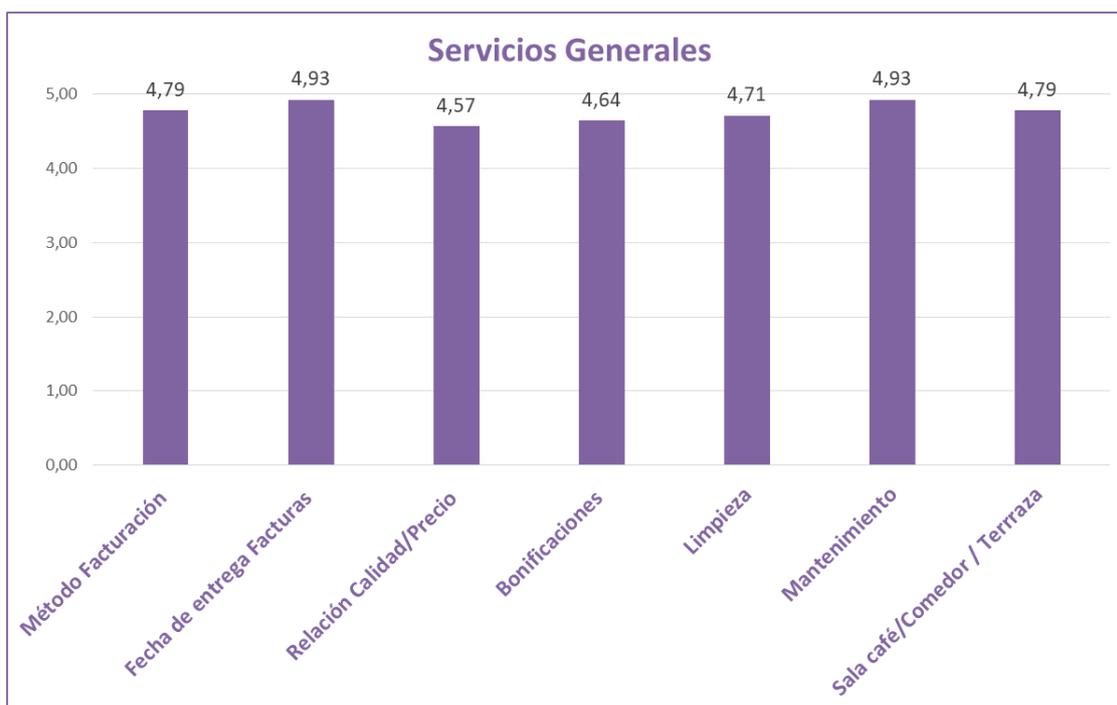
PROPUESTAS en relación a las INFRAESTRUCTURAS Y MOVILIDAD:

- ↳ Mejorar la conexión de Internet.
- ↳ La máquina de Vending que hubiese posibilidad de usarla con tarjeta.
- ↳ Habilitar pequeños armarios fuera del edificio, para la entrega de paquetería.
- ↳ Habilitar un telefonillo para comunicarse después de las 17.
- ↳ Mayor disponibilidad de salas de reuniones.
- ↳ Separar la canalización de aguas grises de la canalización de aguas pluviales del comedor.
- ↳ Que pongan un secador de manos en el baño de chicas.
- ↳ Se podría delimitar las plazas de aparcamiento, para un mejor aprovechamiento del espacio.

D. Otros Servicios

En esta edición, esta área vuelve a ser la mejor valorada con 4,77 puntos.

En ella, se recogen cuestiones acerca de la facturación, relación calidad/precio, bonificaciones, limpieza y mantenimiento, y los diferentes espacios comunes de los que dispone el edificio: sala de café / comedor / terraza y duchas.



Como refleja la gráfica, todos los aspectos valorados en este apartado reciben puntuaciones por encima del 4,55. Los aspectos más valorados son la fecha de entrega de facturas y el mantenimiento (4,93), el método de facturación y sala de comedor (4,79).

Tanto el **método de facturación como la fecha de entrega de las facturas**, son áreas muy bien valoradas, donde se han registrado algún comentario de mejora:

- 👉 El método de facturación no les resulta muy cómodo, ya que tienen que entrar en Metaposta, descargarla, etc. Preferirían que se adjuntara al mail, sería más fácil y rápido.
- 👉 Método de facturación: le parece cómodo y fácil de acceder a las facturas. Se pueden descargar cuando quieras.
- 👉 El método de facturación no es satisfactorio en su caso, ya que le supone más trabajo, tener que meterse en el aplicativo, buscar y bajarla. Mejor sería, enviarla por email.

La valoración del **precio del alquiler y las bonificaciones**, varía según los años que las empresas lleven vinculados a BIC y el porcentaje en la bonificación que se perciba. En general se registran buenas valoraciones y donde se recogen alguna propuesta:

- ✦ Las bonificaciones deberían estar vinculadas al crecimiento de la empresa, no al tiempo de estancia.
- ✦ Los gastos comunes de las instalaciones deben ser inferiores, deberían ser proporcionales al uso de la instalación. Para el uso que hacen de la instalación le parece, caro.
- ✦ Tener la posibilidad de ampliar el tiempo de estancia en BIC. Los 5 años, está bien, pero para los que nos pudiera encajar la estancia, poder ampliar esos plazos. En caso que haya espacios libres y disponibles, poder seguir en las instalaciones, sin las bonificaciones, para no tener que mover maquinaria, dirección de razón social,...
- ✦ El periodo para poder recibir subvenciones es de 3 años y se queda escaso. Ampliarlo a 5 años.
- ✦ Cuando se termina el periodo de bonificación, falta un aliciente para ir hasta BIC, teniendo en cuenta que en Vitoria hay opciones. Las bonificaciones deberían mantenerse durante los 5 años.

La **limpieza**, históricamente ha sido una de las áreas mejor valoradas, pero en este ejercicio su valoración ha sido menor y se han recogido varios comentarios al respecto.

- ✦ L Durante el periodo de baja de la titular del puesto de limpieza, los baños de chicas, estaban sin papel y sucios. Genera mala imagen para las usuarias y las visitas. No se puede volver a repetir
- ✦ La limpieza de las instalaciones, depende de la persona que realice la tarea. El trabajo de la persona titular, un 5.
- ✦ Durante el periodo transitorio por baja de la persona titular del puesto de limpieza, el servicio fue deficitario.

Respecto al **mantenimiento**, es uno de los ítems mejor valorados y no se ha recogido ningún comentario de mejora.

Este año, se vuelve a preguntar por el nuevo espacio destinado a **Sala de café –**

Comedor - Terraza.

Se vuelven a recoger valoraciones muy positivas del cambio realizado en esta instalación, más grande y cercano a la terraza. La puntuación obtenida ha sido de 4,79 puntos.

De las 14 empresas consultadas, las 14 hacen uso del espacio como sala de café y 9 de ellas, además como comedor.

Unas 117 personas utilizan la sala para comer y con una frecuencia media de entre 4 y 5 días por semana.

Entre los comentarios recogidos:

- ↳ En ocasiones no ha podido invitar a café a visitas por no poder pagar con tarjeta.
- ↳ La máquina de Vending que hubiese posibilidad de usarla con tarjeta.
- ↳ Con la unión de la sala de comedor con la terraza, mucho mejor. Todo junto mucho mejor, más positivo.
- ↳ Necesitarían más papel de cocina.

En cuanto a las **duchas**, únicamente una de las empresas consultadas, desconocía la existencia de esta instalación. Ninguna de las 14 las utiliza frecuentemente.

PROPUESTAS en relación a OTROS SERVICIOS:

Las propuestas en este apartado se han centrado todas ellas en la mejora de la sala de café y terraza:

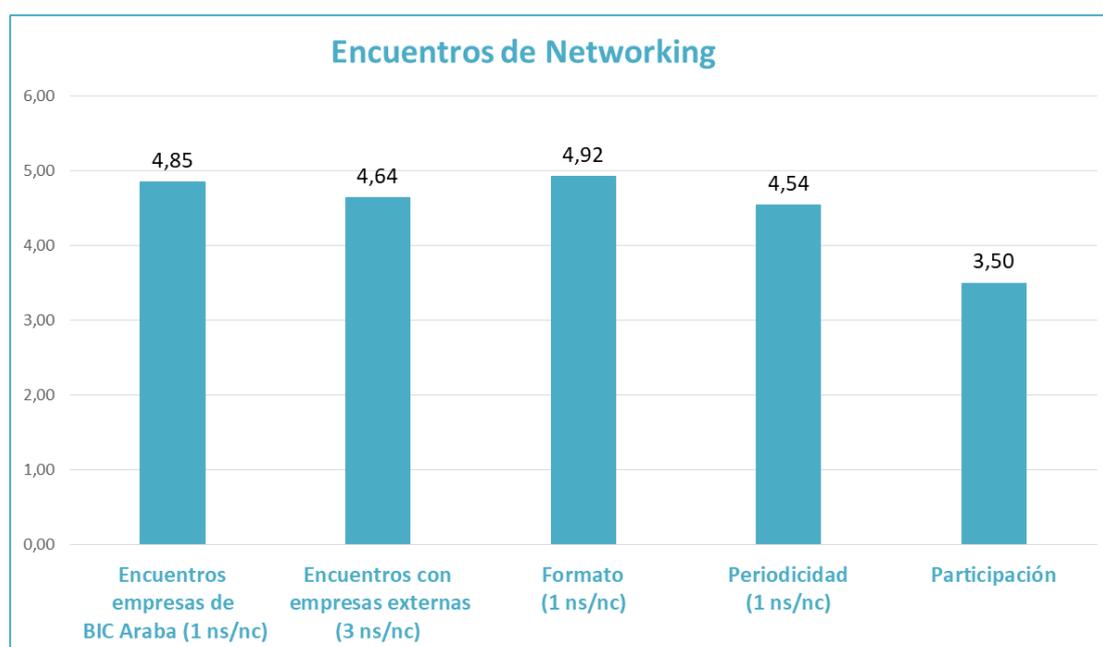
- ↳ Enviar las facturas por email
- ↳ Ampliar a 5 años el periodo subvencionable.
- ↳ La máquina de Vending que hubiese posibilidad de usarla con tarjeta bancaria.
- ↳ Más papel de cocina en el comedor.
- ↳ Mayor atención en el servicio de limpieza en periodos de sustitución del personal titular.
- ↳ Mayor seguimiento a la limpieza

E. Encuentros Networking

Los “Encuentros Networking”, ocupa la tercera posición en cuanto a puntuaciones se refiere con 4,49 puntos, siendo el área con el mayor descenso de puntuación, con una bajada de 0,13 puntos. En este apartado se recoge el grado de satisfacción respecto a las iniciativas empleadas para fomentar la cooperación inter-empresarial dentro de BIC Araba, así como las iniciativas de relación con empresas externas.

Respecto de los **Encuentros Networking**, las empresas están muy contentas con este tipo de encuentros y les apetecería organizar alguno más para conocer las actividades de unos y otros, compartir ideas y poder colaborar en algún trabajo.

En cuanto a la participación de las empresas en estos encuentros, 10 de ellas son habituales en estas iniciativas y 4 de ellas no son muy asiduas a estos eventos.



Tal y como refleja la gráfica, la valoración que se hace de este tipo de encuentros es muy positiva.

Los comentarios recogidos a este respecto son:

- 👉 Respecto a los encuentros con otras entidades, cubren esas iniciativas con lo que se ofrece en el Parque.
- 👉 Le parece una buena iniciativa y acuden siempre que se agenda.

- ↳ Se preocupan de hacerlo y hacerlo bien. Son ejemplo para otros centros de empresas. Son referentes. Ellos participan menos de lo que les gustaría.
- ↳ Los encuentros le parecen muy positivos, aunque hay pocas empresas de su sector. Los encuentros con Institutos le parecen muy bien.
- ↳ Su participación en dichos encuentros es baja, por estar fuera.
- ↳ Esta iniciativa es muy apropiada para cuando inicias la actividad.
- ↳ Preferirían que fuesen con mayor frecuencia. Son encuentros que están muy bien y sirven para conocer otras entidades que están tu misma situación.
- ↳ Le parecen reuniones de gran utilidad. Dan la posibilidad de conocer más gente y ampliar contactos.
- ↳ Pintxo BIC, está bien diseñado y con una frecuencia apropiada
- ↳ Gracias a los Encuentros Networking, nos conocemos y nos podemos ayudar. Es la manera de dar puerta de entrada a otras empresas. Hacer más a menudo.

PROPUESTAS en relación a los ENCUENTROS DE NETWORKING:

- ↳ El Pintxo BIC, con mayor frecuencia.

F. Formación

En este ámbito, se ha preguntado a las empresas sobre qué tipo de formación les gustaría que BIC Araba les ofreciese.

Las empresas que inician su negocio, demandan formaciones relacionadas con el marketing, ventas, subvenciones, lo que viene siendo la puesta en marcha.

Las ya asentadas, se interesan por renovarse y estar a la última en las nuevas tendencias.

Las empresas han aportado una buena valoración a la oferta actual y alguna sugerencia formativas.

-  No tienen una necesidad específica. Las formaciones ofrecidas son actualizadas, por ejemplo Microsoft Copilot.
-  La oferta formativa es muy apropiada para cuando arrancas con la empresa.
-  BIC mantienen al día la formación en tecnología y procesos.
-  Han podido participar como ponente en alguna formación.
-  Acuden a todas las formaciones que se proponen. Está muy bien dimensionado, formaciones para cuando se empieza con la actividad y formaciones para cuando estas más avanzado en el negocio.
-  Cubren su necesidad de formación con la oferta de la Spri Araba.
-  La formación se ajusta a sus necesidades, y caso de necesitar formaciones específicas, las buscan fuera.
-  Ofrecer Empresa Digitala a más población.

PROPUESTAS en relación a FORMACIÓN:

-  Formación específica a Procesos de Venta
-  Formación relacionada con Gestión de Empresas, Legislación, Administración, Subcontratación, Plan de negocios.
-  Formaciones sobre Comunicación en empresas tecnológicas de nueva creación.
-  Sugieren alguna formación de Inteligencia Artificial.
-  Formación relacionada con el ámbito Financiero para Gerencias.
-  Formación relacionada con Gestión, Negocio, Comercial, Fiscal, Ventas,...

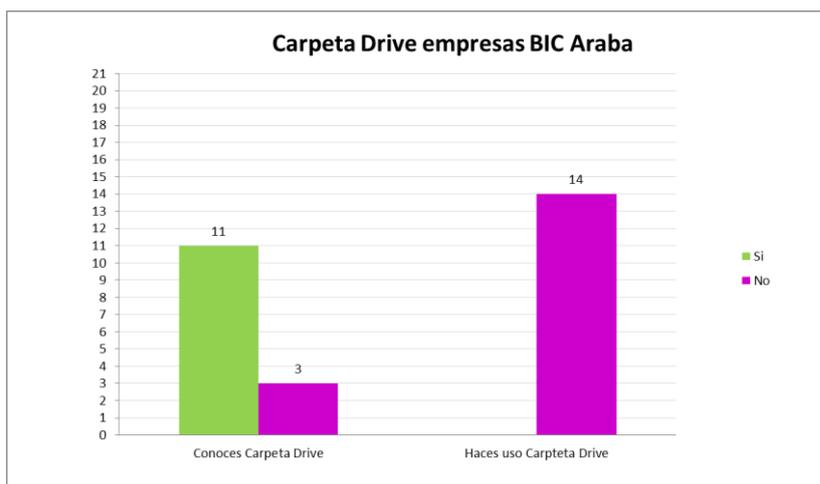
G. Información y Comunicación

En este apartado se ha preguntado por los diferentes medios de transmisión de la información y canales de comunicación entre BIC Araba y las empresas.

Sobre la utilidad de las informaciones enviadas por BIC Araba, en forma de “**Info BIC Araba**”, la totalidad de las empresas entrevistadas lo consideran útil.

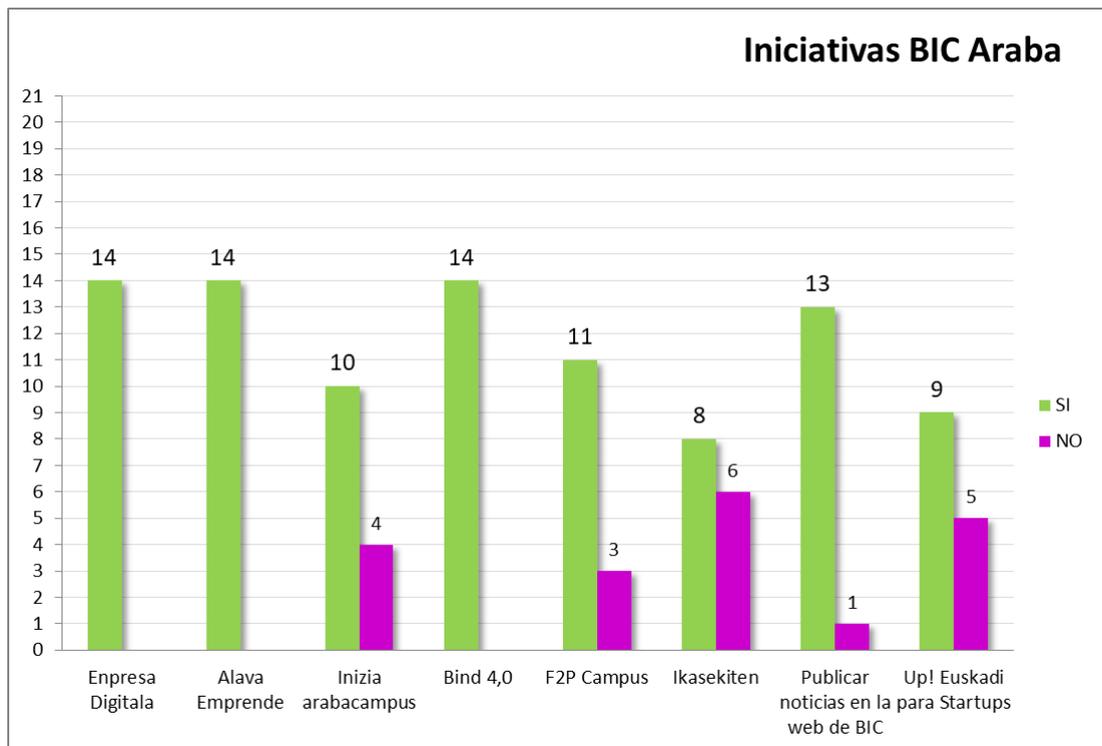
Del mismo modo, las 14 empresas están conformes con la periodicidad del envío “Info BIC Araba”.

Sobre la **Carpeta Drive**, donde se comparte información práctica para las empresas del edificio, se ha preguntado por su presencia y utilidad.



Como se observa en la gráfica, 11 empresas conocen de su existencia y ninguna de ellas hacen uso de la misma.

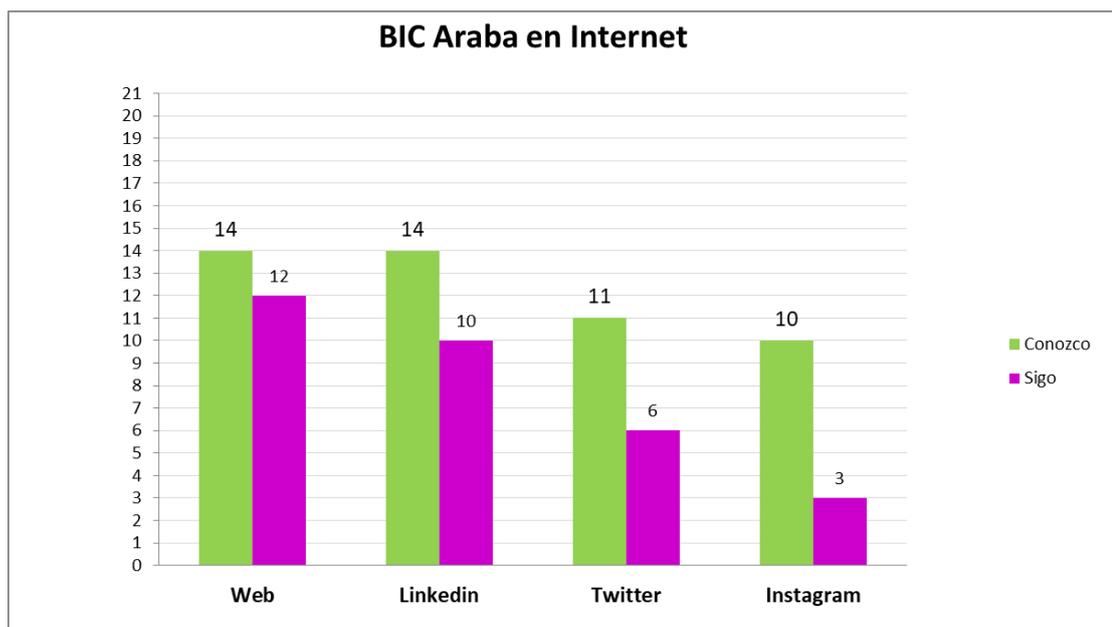
En cuanto al conocimiento de las diferentes **iniciativas de BIC ARABA**, destacar que hay un número de empresas que no conocen algunas de las iniciativas existentes en el Edificio. Los resultados son los siguientes:



Las iniciativas más conocidas son Empresa Digitala, Bind 4.0 y Álava Emprene.

Las iniciativas menos conocidas son Ikasekiten y Up! Euskadi para Startups.

En relación a la presencia de **BIC Araba en Internet**, las 14 empresas que han respondido a esta pregunta, conocen la página web y 12 la siguen.

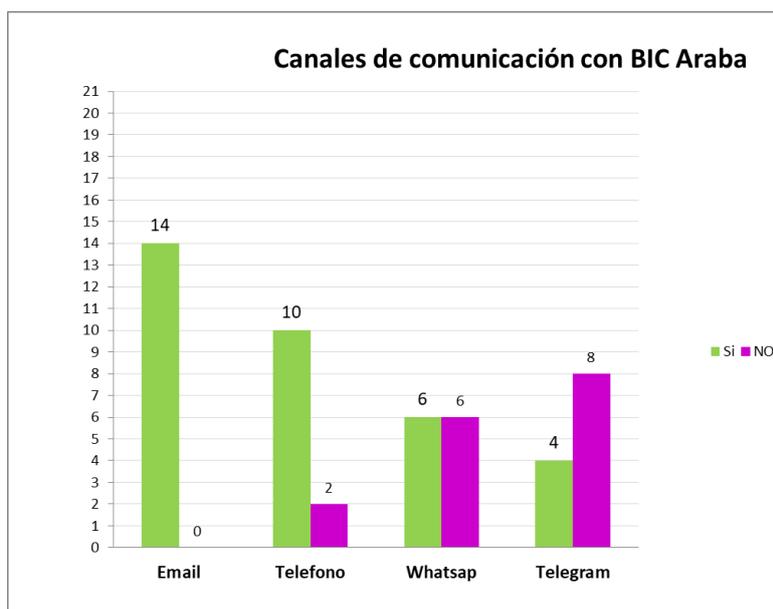


En el caso de las redes sociales, las 14 empresas han manifestado que conocen la presencia de BIC en **LinkedIn** y 10 la siguen regularmente.

En el caso de **Twitter**, 11 empresas conocen la presencia de BIC Araba en esta red social y 6 la siguen.

Y respecto a **Instagram**, 10 empresas conocen su presencia y 3 la sigue.

Este ejercicio se ha preguntado de nuevo a las empresas como les gustaría que BIC Araba se comunicase en ellas, a través de Email, Teléfono, WhatsApp o Telegram.



La mayoría de las empresas ven el email como la opción más cómoda para que BIC Araba se comuniquen con ellas. Les proporciona flexibilidad y permite la trazabilidad.

Para tratar información más urgente, optan por la vía telefónica.

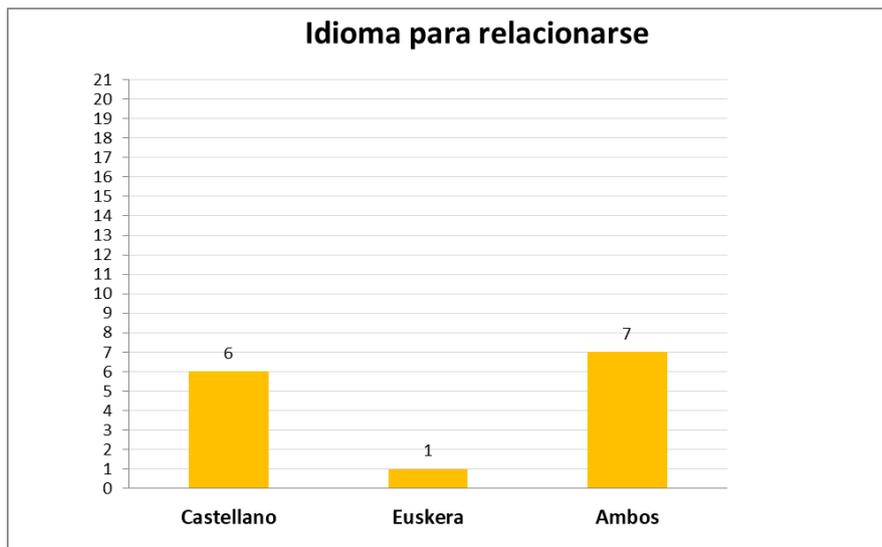
PROPUESTAS en relación a INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:

- ✦ Se traslade vía email, información de las iniciativas que BIC lleva a cabo, por ejemplo Inizia Araba, F2P Campus, Ikasekiten,...
- ✦ Empresa Digitala es una iniciativa muy interesante, por los cursos que ofrece, los ponentes, los precios, para buscar clientes, para promocionarse. Sería interesante facilitar el acceso a estas formaciones a más públicos

H. Plan Estratégico del Euskera

Nuevamente se ha preguntado por el impacto de la puesta en marcha del “Plan Estratégico del Euskera”, implementado por el Grupo SPRI.

BIC Araba está impulsando la utilización del euskera en su trabajo diario y quiere conocer en qué idioma les gustaría a sus clientes relacionarse con el personal de BIC Araba.



Como refleja la gráfica, mayoritariamente las empresas prefieren relacionarse con BIC Araba en castellano. La mayoría de empresas no son del País Vasco por lo que sus integrantes no saben hablar Euskera, aun así 7 empresas responden que no les importaría la comunicación bilingüe.

Tan solo un cliente se decanta por recibir la información solamente en euskera.

6. CONCLUSIONES

A lo largo del presente informe hemos detallado las valoraciones que las empresas participantes nos han transmitido sobre el nivel de satisfacción con respecto al BIC Araba y los servicios que les presta. Podemos afirmar que se muestran muy satisfechas con el funcionamiento del centro.

En el área de **Promoción Empresarial y Asesoramiento**, se pregunta por el apoyo recibido en la puesta en marcha del proyecto y en la búsqueda de recursos como pueden ser los económicos, tecnológicos, formativos o de gestión de ayudas públicas.

Todas las empresas encuestadas, valoran muy positivamente el apoyo recibido en el inicio de su trayectoria. Se sigue reconociendo como sobresaliente, el trabajo del equipo BIC Araba, siempre pendientes, ayudando, avisando, explicando...

Como propuestas de mejora, se recoge: Promover subvenciones una vez el proyecto ya se ha puesto en marcha; Prestar ayuda para la búsqueda de inversores; Buscar Financiación Europea e Incidir en el asesoramiento sobre subvenciones.

Respecto a **"Infraestructuras y Movilidad"**, donde se recoge por el grado de satisfacción respecto de las instalaciones, aparcamientos, ubicación, sala de reuniones, conexión a internet y medios de transporte para acceder a BIC Araba.

Las valoraciones referidas a las **infraestructuras de BIC Araba** son muy positivas, siendo los mejor valoradas, los puntos de recarga del vehículo eléctrico y la calidad de las instalaciones.

Como propuesta de mejora a las **Instalaciones** se proponen: Instalar unos cajones para la entrega de paquetería; Restablecer el uso del telefonillo; Permitir el uso de la máquina de vending con tarjeta bancaria; Instalar un secador de manos en el baño de chicas

Los aparcamientos, se siguen valorando muy positivamente el tener parking propio y en la puerta. Se recoge la idea de: delimitar las plazas de aparcamiento, para un mejor aprovechamiento del espacio.

Respecto a **La ubicación de BIC Araba**; Las empresas valoran positivamente estar en un Parque Tecnológico por los servicios que ofrece BIC Araba, aunque puede ser un hándicap para la contratación de jóvenes talentos.

La conexión a Internet propia de BIC Araba, es un área que se solicita se mejore, ya que este servicio de BIC en ocasiones falla. Podría ser un factor limitante para el uso de las instalaciones.

Tanto el uso, como el grado de satisfacción del la **sala de reuniones**, es muy alto. El comentario generalizado es que las salas están saturadas y no hay disponibilidad en el aplicativo.

El comentario general de las empresas sobre el **medio de transporte** utilizado para acudir a BIC Araba, tanto por parte de las empresas, como por parte de las visitas es que sin coche resulta difícil poder acceder a BIC. La iniciativa (Carpool) para compartir vehículos, no está siendo efectiva.

Se consolida la **presencialidad** de las empresas en las instalaciones, aumentando el número de días que se acude a las oficinas.

Se ha preguntado por el **servicio gratuito de recarga para vehículos eléctricos**, mejorando su valoración, percibiéndolo muy útil y solicitando aumentar el servicio.

El área mejor valorada en este ejercicio, es la que se refiere a **“Otros Servicios”**, en la que se recogen cuestiones acerca de la facturación, relación calidad/precio, bonificaciones, limpieza y mantenimiento, y los diferentes espacios comunes de los que dispone el edificio: sala de café / comedor/terraza y duchas.

Especialmente bien valorado son la sala de café/ comedor/terraza y la fecha de entrega de facturas.

Respecto al **método de facturación** como la fecha de entrega, se recoge una gran satisfacción en general y en algún caso particular se señala que el sistema de Metaposta le supone más dificultad de acceso, preferiría por mail.

Las **bonificaciones** registran buenas valoraciones, aunque se recogen peticiones de ampliar las mismas en el tiempo. Otra opinión es, que las bonificaciones deberían estar vinculadas al crecimiento de la empresa, no al tiempo de estancia.

En este ejercicio la satisfacción respecto a la **limpieza** ha sido menor, debido al desempeño realizado durante el periodo de sustitución a la baja laboral de la titular del servicio.

El mantenimiento; la satisfacción es máxima, no recogiendo ningún comentario.

Se vuelven a recoger valoraciones muy positivas del cambio realizado el pasado año en esta sala de **café-comedor-terraza**.

En los **“Encuentros Networking”**, se recoge el grado de satisfacción respecto a las iniciativas empleadas para fomentar la cooperación inter-empresarial dentro de BIC Araba, así

como las iniciativas de relación con empresas externas. Las empresas están muy contentas con este tipo de encuentros. Son ejemplo para otros centros de empresas. Son referentes.

Referido a la **“Oferta Formativa”**, las empresas dan una buena valoración a la oferta formativa actual respondiendo a las necesidades generales de todos. Las empresas que inician su negocio, demandan formaciones relacionadas con el marketing, ventas, subvenciones, lo que viene siendo la puesta en marcha. Las ya asentadas, se interesan por renovarse y estar a la última en las nuevas tendencias.

Sobre la utilidad de las **“Informaciones y Comunicaciones”** enviadas por BIC Araba, en forma de **“Info BIC Araba”**, la totalidad de las empresas entrevistadas lo consideran útil.

Sobre la **Carpeta Drive**, donde se comparte información práctica para las empresas del edificio, pocas empresas hacen uso de ella.

Respecto a las **iniciativas** impulsadas por **BIC Araba**, existe un número significativo de empresas que no las conocen en su totalidad. Las más conocidas son Empresa Digitala y Álava Emprende y Bind 4.0. Las iniciativas menos conocidas son Ikasekiten y Up! Euskadi Startups.

En relación a la presencia de **BIC Araba en Internet** y las redes sociales, todas las empresas que han, conocen la página web de BIC Araba y la sigue por las redes sociales, más concretamente en LinkedIn.

Este ejercicio se ha preguntado de nuevo a las empresas como les gustaría que **BIC Araba** se comunicase en ellas, a través de **Email, Teléfono, WhatsApp o Telegram**.

La mayoría de las empresas ven el email como la opción más cómoda para que BIC Araba se comuniquen con ellas. Les proporciona flexibilidad y permite la trazabilidad.

Para tratar información más urgente, prefieren la vía telefónica.

Nuevamente este año, se ha preguntado por el impacto del **“Plan Estratégico del Euskera”**. BIC Araba está impulsando la utilización del euskera en su trabajo diario y en su forma de relacionarse con sus clientes.

Mayoritariamente, las empresas prefieren relacionarse con el personal de BIC Araba en castellano y valoran positivamente que se haga bilingüe.

Se vuelve a poner en valor un año más, la cercanía, el trabajo, esfuerzo y profesionalidad del equipo humano de BIC Araba. .

ANEXO: CUESTIONARIO

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN EJERCICIO 2023

A continuación, evalúa del 1 al 5 las siguientes afirmaciones siendo 5 totalmente de acuerdo y 1 totalmente en desacuerdo.

1 PROMOCIÓN EMPRESARIAL y ASESORAMIENTO	5	4	3	2	1	ns/nc
El apoyo recibido respecto a la puesta en marcha de mi proyecto ha sido útil.	<input type="checkbox"/>					
La ayuda recibida respecto a la búsqueda de recursos económicos para mi empresa ha sido adecuada.	<input type="checkbox"/>					
La ayuda recibida respecto a la búsqueda de recursos tecnológicos para mi empresa ha sido adecuada.	<input type="checkbox"/>					
La ayuda recibida respecto a la búsqueda de recursos formativos para mi empresa ha sido adecuada.	<input type="checkbox"/>					
La ayuda recibida respecto a la gestión de ayudas públicas para mi empresa ha sido adecuada	<input type="checkbox"/>					

2 INFRAESTRUCTURAS y MOVILIDAD	5	4	3	2	1	ns/nc
Estoy satisfecho/a con la calidad de las instalaciones de BIC ARABA, respecto de mi empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estoy satisfecho/a con los aparcamientos de BIC ARABA.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BIC ARABA me parece la ubicación ideal para mi empresa en la actualidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Cómo nos conectamos a internet, a través de la red de BIC ARABA o utilizáis una propia?	BIC Araba <input type="checkbox"/>			Propia <input type="checkbox"/>		
Estamos satisfechos/as con la conexión a Internet de BIC Araba	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uso de las Instalaciones						
¿Cuántos días a la semana hacemos uso de la oficina/taller ?						
Cuando acudimos a la oficina/taller, ¿Cuántas horas al día solemos estar?						
¿Con que frecuencia utilizamos la sala de reuniones?						
Estamos satisfechos/as con la sala de reuniones .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Echas algo en falta en estas salas?						
Movilidad						
Indica en qué grado utilizáis los siguientes medios de transporte (del 1 al 5, siendo 5 mucho y 1 poco)	5	4	3	2	1	ns/nc
• Autobús	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Coche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Otros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las visitas que acuden a mi empresa, utilizan:	5	4	3	2	1	ns/nc
• Autobús	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Coche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Otros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conocemos que el servicio de recarga para vehículos eléctricos es gratuito	Si <input type="checkbox"/>			NO <input type="checkbox"/>		
Consideramos que estos puntos de recarga pueden sernos útiles a corto medio plazo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3 OTROS SERVICIOS	5	4	3	2	1	ns/nc
Estoy satisfecho/a con el método de facturación que BIC ARABA me ofrece.	<input type="checkbox"/>					
Estoy satisfecho/a con las fechas de entrega de facturas.	<input type="checkbox"/>					
La relación de calidad/precio del alquiler de oficinas/talleres me parece adecuada.	<input type="checkbox"/>					
¿En qué medida estoy satisfecho/a con las bonificaciones recibidas?	<input type="checkbox"/>					
Estamos satisfechos/as con el servicio de limpieza de las zonas comunes	<input type="checkbox"/>					
Estamos satisfechos/as con el servicio de mantenimiento de las zonas comunes	<input type="checkbox"/>					

Sala de café-comedor-terraza:	5	4	3	2	1	ns/nc
Indica el nivel de utilización	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estamos satisfechos/as con el servicio. ¿Por qué?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La utilizamos para...	Comer <input type="checkbox"/>		Café <input type="checkbox"/>			
Si la usamos como comedor, ¿Echamos en falta algún servicio? ¿Cuál?						
Indica el número de personas que utilizamos la sala como comedor						
Cuántas veces a la semana						
Duchas:						
Conocemos la existencia de duchas en BIC ARABA	Si <input type="checkbox"/>			NO <input type="checkbox"/>		
Utilizamos la ducha en BIC ARABA...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4 ENCUENTROS NETWORKING	5	4	3	2	1	ns/nc
Las iniciativas de apoyo a la cooperación inter-empresarial entre las empresas de BIC ARABA me parecen adecuadas.	<input type="checkbox"/>					
Las iniciativas de apoyo a la cooperación inter-empresarial de las empresas de BIC ARABA y otras entidades me parecen adecuadas.	<input type="checkbox"/>					
El formato en el que actualmente se lleva a cabo me parece adecuado, ¿Por qué?	<input type="checkbox"/>					
La periodicidad en la que se realizan los encuentros me parece adecuada.	<input type="checkbox"/>					
Indica el nivel de participación en estos encuentros.	<input type="checkbox"/>					

5 FORMACIÓN
Nos interesaría que BIC ARABA nos ofreciese cursos sobre:
-
-
-

6 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	
INFO BIC ARABA:	
Los emails "Info BIC" me resultan de utilidad	Si <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Me gustaría que se enviara con frecuencia: Diaría <input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Quincenal <input type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/> Otra:.....	
Carpeta en Drive con información práctica para las empresas del Edificio	
Conoces la existencia de esta carpeta	Si <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
¿Haces uso de ella?	Si <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
¿Echas en falta alguna información adicional?	
Otras iniciativas: ¿Las conoces?	
ENPRESA DIGITALA	Si <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
ALAVA EMPRENDE	Si <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
INIZIA ARABACAMPUS	Si <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
BIND 4.0	Si <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
F2P Campus	Si <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
IKASEKITEN	Si <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Posibilidad de publicar noticias de tu empresa en la web de BIC ARABA	Si <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Web Up! Euskadi para startups	Si <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
BIC ARABA en Internet:	
Conoces los siguientes canales?	Los sigues?
Web Si <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Linkedin Si <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Twitter Si <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Instagram Si <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Prefieres que el BIC se comunique con tu empresa a través de:	
Email	Si <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Teléfono	Si <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Whatsapp	Si <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Telegram	Si <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

7 Plan Estratégico del Euskera

¿En qué idioma te gustaría relacionarte con BIC Araba?

Euskera

· Castellano.

8 SUGERENCIAS DE MEJORA

Anota a continuación todas aquellas necesidades/servicios que tienes y que el centro no ofrece o cualquier otra oportunidad de mejora:

¡Gracias!



Asociación para la Educación
y el Desarrollo de las Inteligencias Múltiples

Avd. Gasteiz 90,01012, Vitoria-Gasteiz
Gotzon 📞 657770328

✉️ izpiak.im@gmail.com

💻 www.facebook.com/Izpiak

💻 www.izpiak.org