

ESTABLEZIMENDUARI BURUZKO GALDEKETA
(Inkesta honetan biltzen diren datuak establezimenduaren
-fabrika, denda, Bulegoa, lokala, etab.-)

CUESTIONARIO RELATIVO AL ESTABLECIMIENTO
(Los datos que se recogen en esta encuesta son los
del establecimiento -fábrica, comercio, sucursal, local, etc.-)

ESTABLEZIMENDUAREN DATUAK / DATOS DEL ESTABLECIMIENTO

Alda itzazu aldaketarik izan duten edo okerrak diren datuak / Modifique los datos que hayan variado o que sean erróneos

MERKATARITZAKO IZENA EDO ERROTULUA:

ESTABLEZIMENDUAREN HELBIDEA:

LURRALDE HISTORIKOA:

UDALERRIA:

POSTA-KODEA: [][][][][][] **TELEFONOAK:** [][][][][][][][][][][][][][][][][] / [][][][][][][][][][][][][][][][][] **FAXA:** [][][][][][][][][][][][][][][][][]

E-MAIL:

ESTABLEZIMENDUAREN JARDUERA NAGUSIA BOLUMENAREN ARABERA
ACTIVIDAD PRINCIPAL DEL ESTABLECIMIENTO SEGÚN VOLUMEN DE FACTURACIÓN :

ESTABLEZIMENDUAREN ENPLEGUA EMPLEO DEL ESTABLECIMIENTO :	Enplegatuenak	<input type="text"/>	Emakume enplegatuenak	<input type="text"/>
	Personas empleadas		Mujeres empleadas	
	Soldatuenak	<input type="text"/>	Soldatuenak emakumeak	<input type="text"/>
	Personas asalariadas		Mujeres asalariadas	

ENPRESAREN DATUAK / DATOS DE LA EMPRESA

IFZ / NAN - CIF / DNI [][][][][][][][][][][][][][][][][] *Alda itzazu aldaketarik izan duten edo okerrak diren datuak*
Modifique los datos que hayan variado o que sean erróneos

IZEN SOZIALA EDO LEGEZKO IZENA:

HELBIDEA:

LH / PROBINTZIA:

UDALERRIA:

POSTA-KODEA: [][][][][][] **TELEFONOAK:** [][][][][][][][][][][][][][][][][] / [][][][][][][][][][][][][][][][][] **FAXA:** [][][][][][][][][][][][][][][][][]

E-MAIL:

WEB HELBIDEA / DIRECCIÓN DE LA WEB **http://**

ENPRESAKO ESTABLEZIMENDUEN KOPURUA
NÚMERO DE ESTABLECIMIENTOS DE LA EMPRESA: - **Euskal AEn / En la C.A. de Euskadi** - **Estatuan guztira / Total Estado**

ENPRESAREN JARDUERA NAGUSIA
ACTIVIDAD PRINCIPAL DE LA EMPRESA:

ENPRESAREN ENPLEGUA EMPLEO DE LA EMPRESA:	EAEko enplegatuenak	<input type="text"/>
	Personas empleadas en la C. A. de Euskadi	
	Estatu guztian enpresako enplegatuenak	<input type="text"/>
	Personas empleadas en el total del Estado	

A. ESTABLEZIMENDUAREN DATU OROKORRAK / DATOS GENERALES DEL ESTABLECIMIENTO

A.1. ZURE ESTABLEZIMENDUA ZEIN ENPRESA-MOTAKOA DA?

CLASE DE EMPRESA A LA QUE PERTENECE SU ESTABLECIMIENTO

- a. **Ikerketa-elkartea eta ikerketako beste erakunde batzuk**
Asociación de investigación y otras instituciones de investigación
- b. **Publikoa / Pública**
- c. **Pribatua, atzerriko kapitalen parte-hartzerik ez / Privada sin participación extranjera**
- d. **Pribatua, atzerriko kapitalen parte-hartzea < %10**
Privada con participación < 10% de capital extranjero
- e. **Pribatua, atzerriko kapitalen parte-hartzea ≥ %10 eta < %50**
Privada con participación ≥ 10% y < 50% de capital extranjero
- f. **Pribatua, atzerriko kapitalen parte-hartzea ≥ %50**
Privada con participación ≥ 50% de capital extranjero

A.2. ENPRESA-TALDE BATEKO PARTAIDE DA? / ¿FORMA PARTE DE UN GRUPO EMPRESARIAL?

- a. **BAI / Sí** ⇒ **Enpresa nagusia dagoen herrialdea**
Pais donde se halla la empresa matriz _____
- b. **EZ / NO**

A.2.1. ZURE ESTABLEZIMENDUAN GOI MAILAKO HEZIKETA DUEN LANGILE-PORTZENTAJEA %
PORCENTAJE DE PERSONAL EN SU ESTABLECIMIENTO CON EDUCACIÓN SUPERIOR

A.3. EKONOMIA-DATUAK (BEZ gabe balioztatuak) / DATOS ECONÓMICOS (valorados sin incluir IVA)

Negozio-zifra. Jarri ondasun eta zerbitzuen merkataritza-salmenten guztizkoa, esportazioak eta zergak barne, BEZ izan ezik. (Kreditu-erakundeen kasuan, kobratu beharreko interesak eta antzeko sarrerak jarri behar dira. Aseguru-enpresetarako, sinatutako aseguruen prima gordinak).
Cifra de negocios. Consigne el total de ventas comerciales de bienes y servicios, incluidas las exportaciones e impuestos, excepto el IVA. (En el caso de instituciones de crédito se consignarán los intereses a cobrar e ingresos similares. Para empresas de seguros, las primas brutas de seguros firmadas).

Urtea / Año
2018

1. Negozio-zifra / Cifra de negocios €

1.1 Aurreko zenbatekotik, adierazi ondasun edota zerbitzuen esportazioak
Del importe anterior indique las exportaciones de bienes y/o servicios €

2. 2018ko negozio-zifrari dagokionez, adierazi hauetako bakoitzetik gutxi gorabehera jasotako ehunekoa:
De la cifra de negocios del año 2018 indique el porcentaje aproximado procedente de: %

- 2.1 Euskal Autonomia Erkidegoan kokatutako bezeroak**
Clientes ubicados en la C.A. de Euskadi
- 2.2 Estatuko gainerako bezeroak**
Clientes ubicados en el Resto del Estado
- 2.3 Ebko eta EFTAko* beste herrialdeetako bezeroak**
Clientes ubicados en otros países de la UE y EFTA*
- 2.4 Munduko gainerako bezeroak**
Clientes ubicados en el Resto del Mundo

2018ko guztizko negozio-zifra / Total Cifra de negocios en 2018

* **Honako herrialde hauek biltzen dira:**

EB: Alemania, Austria, Belgika, Bulgaria, Zipre, Kroazia, Danimarka, Eslovenia, Estonia, Finlandia, Frantzia, Grezia, Hungaria, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburg, Mazedonia, Malta, Herbehereak, Polonia, Portugal, Erresuma Batua, Txekiar Errepublika, Eslovakia, Errumania eta Suedia.

EFTA: Islandia, Liechtenstein, Norvegia eta Suitza

* Se incluyen los siguientes países:

UE: Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovenia, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Macedonia, Malta, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Eslovaquia, Rumanía y Suecia.

EFTA: Islandia, Liechtenstein, Noruega y Suiza

B. BERRIKUNTZA (Ikus azalpen-oharrak)
INNOVACIÓN (Ver notas explicativas)

B.1. PRODUKTU BERRIKUNTZA (ONDASUN EDO ZERBITZUAK). 2016-2018 ALDIA
INNOVACIÓN DE PRODUCTO (BIENES O SERVICIOS). PERIODO 2016-2018

2016-2018 aldian, zure establezimenduak sartu ditu merkatuan ... Durante el periodo 2016-2018, ¿ha introducido su establecimiento en el mercado ...	BAI / SÍ	EZ / NO
B.1.1. ...ondasun berriak edo nabarmen hobetuak? ...bienes nuevos o sensiblemente mejorados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B.1.2. ...zerbitzu berriak edo nabarmen hobetuak? ...servicios nuevos o sensiblemente mejorados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B.1.3. 2016-2018 aldian, adierazi produktu-berrikuntzaren bat sartu zen azken urtea
 En el periodo 2016-2018, indique el último año en el que se introdujo alguna innovación de producto

Urtea / Año

B.1.4. 2016-2018 aldian sartutako produktu-berrikuntzen (ondasun edo zerbitzua) eragin ekonomikoa.
 Impacto económico de las innovaciones de producto (bienes o servicios) introducidas en el periodo 2016-2018

Adierazi 2018ko den negozio-zifren ehunekoa, betiere honakoetatik eratorria bada:
 Indique el porcentaje de la cifra de negocios del año 2018 debido a:

	%
1. Produktu (ondasunak edo zerbitzuak) berri edo nabarmen hobetuen arabera, 2016-2018 aldian sartuak; enpresarako bakarrik izan ziren nobedadea Productos (bienes o servicios) <u>nuevos o sensiblemente mejorados</u> , introducidos en el periodo 2016-2018 que únicamente <u>fueron novedad para su empresa</u>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
2. Produktu (ondasunak edo zerbitzuak) berri edo nabarmen hobetuen arabera, 2016-2018 aldian sartuak; nobedadea, bai enpresarako, bai merkaturako Productos (bienes o servicios) <u>nuevos o sensiblemente mejorados</u> , introducidos en el periodo 2016-2018 y que, además de representar una novedad para su empresa, también <u>fueron novedad para el mercado</u> en el que opera su empresa	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
3. Aldatu gabeko produktuak (ondasunak edo zerbitzuak) edo 2016-2018 aldian pixka bat aldatutako produktuak (erabat garatu edo ekoiztutako beste produktuak barne) Productos (bienes o servicios) <u>sin alterar o ligeramente modificados</u> (incluidos productos completamente desarrollados y producidos por otros), en el periodo 2016-2018	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
2018ko guztizko negozio-zifra / Total Cifra de negocios en 2018 ...	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

B.1.5. Nork garatu ditu produktu-berrikuntza horiek? (Markatu X batekin aukerarik egokiena)
 ¿Quién ha desarrollado esas innovaciones de producto? (señale con una X la alternativa más apropiada)

a. Zure establezimenduak batik bat / Principalmente su establecimiento	<input type="checkbox"/>
b. Zure establezimenduak zure enpresako edo enpresa taldeko beste establezimendu batzuekin elkarlanean Su establecimiento en cooperación con otros establecimientos de su empresa o grupo de empresas	<input type="checkbox"/>
c. Zure establezimenduak beste enpresa edo erakundeekin elkarlanean Su establecimiento en cooperación con otras empresas o instituciones	<input type="checkbox"/>
d. Enpresako beste establezimendu batzuek, beste enpresa batzuek edo beste erakunde batzuek Otros establecimientos de la empresa, otras empresas u otras instituciones	<input type="checkbox"/>

B.1.6. Balioetsi zenbateraino bete diren, 2018ko amaiera arte, 2016-2018 aldian sartutako produktu-berrikuntzak zirela eta zenituen itxaropenak. (Markatu aukera bakarra)
 Valore el grado de cumplimiento, a finales de 2018, de sus expectativas respecto a las innovaciones de producto introducidas en el periodo 2016-2018. (Marque solo una opción)

a. Gainditu egin ziren itxaropenak / Se superaron las expectativas	<input type="checkbox"/>
b. Bete egin ziren itxaropenak / Se cumplieron las expectativas	<input type="checkbox"/>
c. Neurri batean bakarrik bete ziren itxaropenak / Se cumplieron las expectativas solo hasta cierto punto	<input type="checkbox"/>
d. Ez ziren itxaropenak bete, inola ere / No se cumplieron las expectativas en absoluto	<input type="checkbox"/>
e. Goizegi da halako balioespenak egiteko / Es demasiado pronto para valorarlo	<input type="checkbox"/>

B.2. PROZESU BERRIKUNTZA INNOVACIÓN DE PROCESO

2016-2018 aldian, ezarri al zuen zure establezimenduak prozesu berri edo hobetu hauetakoren bat, nabarmen bereizten dena aurreko negozio-prozesuetatik?

Durante el periodo 2016-2018, ¿implementó su establecimiento alguno de los siguientes tipos de procesos nuevos o mejorados que difieren significativamente de los procesos de negocio anteriores?

	BAI / SÍ	EZ / NO
B.2.1. Ondasun edo zerbitzuen fabrikazio edo ekoizpen metodo berriak edo nabarmen hobetuak Métodos de fabricación o producción de bienes o servicios nuevos o sensiblemente mejorados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B.2.2. Sistema logistiko, entrega- edo -banaketa metodo berriak edo nabarmen hobetuak Sistemas logísticos o métodos de entrega o distribución nuevos o sensiblemente mejorados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B.2.3. Informazioa edo komunikazioa prozesatzeko metodoak Métodos de procesamiento de información o comunicación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B.2.4. Kontabilitate-metodoak edo bestelako eragiketa administratiboak Métodos de contabilidad u otras operaciones administrativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B.2.5. Negozio-praktikak, antolaketa-prozeduretarako edo kanpo-harremanetarako Prácticas de negocios para procedimientos organizativos o relaciones externas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B.2.6. Lan-erantzukizuneko, erabakiak hartzeko edo giza baliabideak kudeatzeko antolaketa-ereduak Métodos de organización de responsabilidad laboral, toma de decisiones o gestión de recursos humanos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B.2.7. Marketin-metodoak: sustapenerako, paketatze edo enbalatzerako, prezioak finkatzeko, produktuaren kokapenerako edo saldu osteko zerbitzuetarako. Métodos de marketing para promoción, embalaje, fijación de precios, posicionamiento del producto o servicios post-venta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B.2.8. 2016-2018 aldian, adierazi prozesu-berrikuntzaren bat sartu zen azken urtea

En el periodo 2016-2018, indique el último año en el que se introdujo alguna innovación del proceso

Urtea / Año

B.2.9. Nork garatu ditu prozesu-berrikuntza horiek? (Markatu X batekin aukerarik egokiena)

¿Quién ha desarrollado esas innovaciones de procesos? (señale con una X la alternativa más apropiada)

- | | |
|---|--------------------------|
| a. Zure establezimenduak batik bat / Principalmente su establecimiento | <input type="checkbox"/> |
| b. Zure establezimenduak zure enpresako edo enpresa taldeko beste establezimendu batzuekin elkarlanean
Su establecimiento en cooperación con otros establecimientos de su empresa o grupo de empresas | <input type="checkbox"/> |
| c. Zure establezimenduak beste enpresa edo erakundeekin elkarlanean
Su establecimiento en cooperación con otras empresas o instituciones | <input type="checkbox"/> |
| d. Enpresako beste establezimendu batzuek, beste enpresa batzuek edo beste erakunde batzuek
Otros establecimientos de la empresa, otras empresas u otras instituciones | <input type="checkbox"/> |

B.2.10. Balioetsi zenbateraino bete diren, 2018ko amaiera arte, 2016-2018 aldian sartutako prozesu-berrikuntzak zirela eta zenituen itxaropenak. (Markatu aukera bakarra)

Valore el grado de cumplimiento, a finales de 2018, de sus expectativas respecto a las innovaciones de proceso introducidas en el periodo 2016-2018. (Marque solo una opción)

- | | |
|--|--------------------------|
| a. Gainditu egin ziren itxaropenak / Se superaron las expectativas | <input type="checkbox"/> |
| b. Bete egin ziren itxaropenak / Se cumplieron las expectativas | <input type="checkbox"/> |
| c. Neurri batean bakarrik bete ziren itxaropenak / Se cumplieron las expectativas solo hasta cierto punto | <input type="checkbox"/> |
| d. Ez ziren itxaropenak bete, inola ere / No se cumplieron las expectativas en absoluto | <input type="checkbox"/> |
| e. Goizegi da halako balioespenak egiteko / Es demasiado pronto para valorarlo | <input type="checkbox"/> |

C. BERRIKUNTZA JARDUERAK (Ikus azalpen-oharrak)
ACTIVIDADES INNOVADORAS (Ver notas explicativas)

C.0. 2016-2018 ALDIAN, EGIN AL ZUEN ZURE ESTABLEZIMENDUAK HONELAKO ANTOLAKETA-BERRIKUNTZAREN BAT? (Gastua eragin zuten jarduerak)
DURANTE EL PERIODO 2016-2018, ¿REALIZÓ SU ESTABLECIMIENTO ALGUNA DE LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES INNOVADORAS? (Actividades que conllevaron gasto)

	BAI SÍ	EZ NO
Jarduera burutuak, produktu- eta/edo prozesu-berrikuntzei lotuak Actividades <u>completadas</u> referidas a innovaciones de producto y/o proceso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2018aren amaieran abian diren berrikuntza-jarduerak Actividades innovadoras <u>en curso</u> al final de 2018	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bertan behera utzitako berrikuntza-jarduerak Actividades innovadoras <u>abandonadas</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Barneko I+Gko jarduerak Actividades de <u>I+D interna</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BAIEZKOA erantzun baduzu: Zer-nola gauzatu ziren barneko I+Gko jarduerak Si ha respondido SÍ: Las actividades de I+D interna se realizaron...		
... modu jarraituan (zure establezimenduak pertsona iraunkorra izan zuen horretarako) ... de manera continua (su establecimiento tuvo personal permanente para ello)	<input type="checkbox"/>	
... noizean behin (beharrizan gisa baino ez) ... de manera ocasional (como necesidad solamente)	<input type="checkbox"/>	
I+Ga erostea (kanpoko I+Ga) beste enpresa batzuei (zure taldeko enpresak barne) edota bestelako ikerketa-erakunde publikoei edo pribatuei Compra de I+D (I+D externa) a otras empresas (incluidas empresas de su grupo) u otras organizaciones de investigación públicas o privadas		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Aukera guztiei EZ erantzun badiezu, jarraitu C2 galderan
 Si ha respondido NO a todas las opciones continúe en la pregunta C.2

C.1. 2018AN, EGIN AL DU ZURE ESTABLEZIMENDUAK BERRIKUNTZA-JARDUERATAN GASTUREN BAT?
EN 2018 ¿HA REALIZADO SU ESTABLECIMIENTO ALGÚN GASTO EN ACTIVIDADES INNOVADORAS?

	EZ NO	BAI SÍ	Berrikuntzako gastuak Gastos en innovación
C.1.1. Barneko I+G / I+D interna			
Establezimenduaren barruan burututako sormen-lanak, aplikazio berriak sortzeko jakintza-bolumena gehitzeko asmoz, hala nola produktu (ondasun/zerbitzu) eta prozesu berriak eta hobetuak, softwareko ikerketa barne. Trabajos creativos llevados a cabo dentro del establecimiento a fin de aumentar el volumen de conocimientos, y/o la aplicación de este stock de conocimientos para concebir nuevas aplicaciones o productos nuevos o mejorados (bienes/servicios) o procesos, incluida la investigación de software.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→ <input style="width: 100px;" type="text"/> €
C.1.2. I+G eskuratzea (kanpoko I+G) / Adquisición de I+D (I+D externa)			
Aurreko jarduera berak baina beste antolakunde batzuek (zuen talde bereko beste establezimendu batzuek) eginak. Las mismas actividades anteriores pero realizadas por otras organizaciones (incluidos otros establecimientos de su empresa o grupo de empresas).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→ <input style="width: 100px;" type="text"/> €
C.1.3. Bestelako berrikuntza-jarduerak (alde batera utzita barneko eta kanpoko I+Ga) Otras actividades innovadoras (excluyendo I+D interna y externa)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→ <input style="width: 100px;" type="text"/> €
C.1.3. Honen barruan daude / Incluye:			
- makina-ekipo berriak, softwarea edota jabetza intelektualeko eskubideak, edo eraikinak eskuratzea, I+Gaz bestelako berrikuntza-jarduerak gauzatzeko adquisición de equipo de maquinaria, software, derechos de propiedad intelectual o edificios para las actividades innovadoras distintas de la I+D			
- kanpo-jakintza eskuratzea I+Gaz bestelako berrikuntza-jardueretarako (esaterako, patenteak, lizentziak eta marka erregistratuak) adquisición de conocimientos externos para actividades innovadoras distintas de la I+D (p.e. patentes, licencias y marcas registradas)			
- produktu-diseinua, diseinu-zerbitzuak edo produkzioa/banaketa prestatzea I+Gaz bestelako berrikuntza-jardueretarako diseño de producto, servicios de diseño, preparación de producción/distribución para actividades innovadoras distintas de la I+D			
- prestakuntza eta garapen profesionala I+Gaz bestelako berrikuntza-jardueretarako (esaterako, langileen etengabeko prestakuntza) formación y desarrollo profesional para actividades innovadoras distintas de a I+D (p.e. formación continua de los empleados)			
- I+Gaz bestelako berrikuntzekin zuzenean zerikusia duten marketin-jarduerak (merkatu-ikerketa barnean hartuta) actividades de marketing directamente relacionadas con innovaciones distintas de la I+D (incluyendo investigación de mercado)			

BERRIKUNTZA-JARDUERETAKO GASTUAK OROTARA (C.1.1 + C.1.2 + C.1.3)
TOTAL GASTOS EN ACTIVIDADES INNOVADORAS (C.1.1 + C.1.2 + C.1.3) €

	<u>EZ NO</u>	<u>BAI SÍ</u>	<u>Berrikuntzako gastuak Gastos en innovación</u>
Banakatu "C.1.3. Beste berrikuntza-jarduera batzuk" apartatua honako partida hauetan: Desglose "C.1.3. Otras actividades innovadoras" en las siguientes partidas:			
C.1.3.1. Berrikuntzan lan egiten duten barneko langileen lan-kostuak, albo batera utzita kanpoko eta barneko I+Gkoak Coste laboral del personal interno trabajando en innovación, excluyendo el de I+D interna y externa . . .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→ <input type="text"/> €
C.1.3.2. Bestelako gastu arruntak (berrikuntzarako zerbitzuak, materialak eta hornidurak eskuratzea), albo batera utzita barneko eta kanpoko I+Gkoak Otros gastos corrientes (adquisición de servicios, materiales y suministros para innovación), excluyendo los de I+D interna y externa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→ <input type="text"/> €
C.1.3.3. Berrikuntzarako kapital-gastuak (makinak, ekipoak, softwarea, jabetza intelektualeko eskubideak eta abar eskuratzea), albo batera utzita Kanpoko eta barneko I+Gkoak Gastos de capital para innovación (adquisición de maquinaria, equipo, software, derechos de propiedad intelectual, edificios, etc.), excluyendo los de I+D interna y externa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→ <input type="text"/> €
GASTUAK OROTARA (C.1.3.) / TOTAL (C.1.3.)			<input type="text"/> €

INKESTATU GUZTIEK ERANTZUN BEHARREKO ATALAK APARTADOS QUE DEBEN RESPONDER TODOS LOS ENCUESTADOS

C.2. FINANTZAKETA (enpresaka) FINANCIACIÓN (es por empresa)

C.2.1. 2016-2018 aldian, saiatu al zen zure enpresa honako finantzaketa mota hauetakoren bat eskuratzen? Durante el periodo 2016-2018, ¿intentó su empresa obtener alguno de los siguientes tipos de financiación?

	<u>BAI, arrakasta osoz edo partzialez / Sí, con éxito total o parcial</u>	<u>BAI, baina arrakastarik gabe Sí, pero sin éxito</u>	<u>EZ / NO</u>
Akzioen jaulkipenaren bidezko finantzaketa (enpresaren jabetzaren partaidetza baten truke eskuratutako finantzaketa) Financiación mediante emisión de acciones (financiación obtenida a cambio de una participación en la propiedad de la empresa)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kredituen eta/edo zor-jaulkipenaren bidezko finantzaketa (enpresak bueltatu beharreko finantzaketa) Financiación mediante créditos y/o emisión de deuda (financiación que la empresa debe devolver)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Inolako finantzaketarik eskuratu ez bazenuen, joan C.2.2. atalera
Si no obtuvo ningún tipo de financiación pase al apartado C.2.2.

C.2.1.1. Zure enpresak finantzaketa lortu bazuen, partzialki edo erabat baliatu zuen I+Gko jarduerak edota bestelako berrikuntza-jarduerak gauzatzeko? Si su empresa obtuvo financiación, ¿fue ésta parcial o totalmente utilizada para la realización de sus actividades de I+D u otras actividades innovadoras?

	<u>BAI / SÍ</u>	<u>EZ / NO</u>
Akzioen jaulkipenaren bidezko finantzaketa (enpresaren jabetzaren partaidetza baten truke eskuratutako finantzaketa) Financiación mediante emisión de acciones (financiación obtenida a cambio de una participación en la propiedad de la empresa)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kredituen eta/edo zor-jaulkipenaren bidezko finantzaketa (enpresak bueltatu beharreko finantzaketa) Financiación mediante créditos y/o emisión de deuda (financiación que la empresa debe devolver) . . .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C.2.2. Zure enpresak 2016-2018 aldian finantza-laguntzaren bat (maileguak, diru-laguntzak)?

¿Ha recibido su empresa algún apoyo financiero público (préstamos, subvenciones) en el periodo 2016-2018?

Barnean hartzen da hauen bidezko finantzaketa: kredituak eta kenkari fiskalak, dirulaguntzak, diruz lagundutako maileguak eta mailegu-bermeak. Kanpoan geratzen dira kontratazio publiko bidez egindako jarduerak

Se incluye la financiación mediante créditos o deducciones fiscales, subvenciones, préstamos subvencionados y garantías de préstamo. Se excluyen las actividades realizadas mediante contratación pública

	<u>BAI / SÍ</u>	<u>EZ / NO</u>
1. Toki Administrazioena De las Administraciones locales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Foru-aldundiena De las Diputaciones Forales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Eusko Jaurlaritzarena Del Gobierno Vasco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Estatuko Administrazio Zentralarena De la Administración Central del Estado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Europar Batasuneko 2020 Horizonte programa, Ikerketa eta Berrikuntzarakoa Del programa Horizonte 2020 para la Investigación e Innovación de la Unión	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Europar Batasuneko erakundeen bestelako finantzaketa Otra financiación de instituciones de la Unión Europea	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C.2.2 ataleko galdera guztietan EZEZKOA erantzun baduzu, joan C.3. atalera

Si ha respondido no a todas las opciones de C.2.2. pase al apartado C.3.

C.2.2.1. Zure enpresak finantza-babes publikoa lortu bazuen, partzialki edo erabat baliatu zuen I+Gko jardueretarako edota bestelako berrikuntza-jardueretarako?

Si su empresa recibió apoyo financiero público, ¿fue éste parcial o totalmente utilizado para la realización de sus actividades de I+D u otras actividades innovadoras?

Kanpoan geratzen dira kontratazio publikoaren bitartez egindako ikerketa eta bestelako berrikuntza-jarduerak
Se excluyen la investigación y otras actividades innovadoras, realizadas mediante contratación pública

	<u>BAI / SÍ</u>	<u>EZ / NO</u>
1. Toki Administrazioena De las Administraciones locales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Foru-aldundiena De las Diputaciones Forales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Eusko Jaurlaritzarena Del Gobierno Vasco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Estatuko Administrazio Zentralarena De la Administración Central del Estado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Europar Batasuneko 2020 Horizonte programa, Ikerketa eta Berrikuntzarakoa Del programa Horizonte 2020 para la Investigación e Innovación de la Unión	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Europar Batasuneko erakundeen bestelako finantzaketa Otra financiación de instituciones de la Unión Europea	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C.3. BERRIKUNTZA-JARDUERAK GAUZATZEKO LANKIDETZA (Ikus azalpen-oharrak)

COOPERACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES INNOVADORAS (Ver notas explicativas)

C.3.1. 2016-2018 aldian, zure enpresak lankidetzan jardun al zuen beste enpresa edo erakunde batzuekin, honako jarduerak hauetakoren batean?

Durante el periodo 2016-2018, ¿cooperó su empresa con otras empresas o entidades para realizar alguna de las siguientes actividades?

	<u>BAI / SÍ</u>	<u>EZ / NO</u>
C.3.1.1. I+Gko jarduerak Actividades de I+D	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C.3.1.2. Bestelako berrikuntza-jarduerak (I+Ga albo batera utzita) Otras actividades innovadoras (excluyendo I+D)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C.3.1.3. Bestelako negozio-jarduerak (berrikuntzakoak ez direnak) Otras actividades de negocio (que no sean innovadoras)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

BAIEZKOA erantzun baduzu "C.3.1.1. I+Gko jarduerak" edo "C.3.1.2. Bestelako berrikuntza-jarduerak" ataletan, jarraitu C.3.2. galderan. Bestela, berriz, C.4. atalean

Si ha respondido SÍ en las opciones "C.3.1.1. Actividades de I+D" ó "C.3.1.2. Otras actividades innovadoras" continúe en la pregunta C.3.2. En otro caso continúe en el apartado C.4.

C.3.2. Bitartekari-mota eta kokapen geografikoa marka itzazu (X batez markatu alternatiba egokiak)

Señale el tipo de socio y su ubicación geográfica (señale con una X las alternativas pertinentes)

Zer eratako bazkidearekin jardun zenuen lankidetzan Tipo de socio con el que cooperó	EBko eta EFTAko* beste herrialde batzuk			
	Euskal AE C.A. de Euskadi	Estatuko besteak Resto del Estado	Otros países de UE y EFTA*	Munduko besteak Resto del Mundo
1. Zure enpresa-taldek kanpoko enpresa pribatuak Empresas privadas fuera de su grupo de empresas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1. Aholkulariak, laborategi komertzialak edo ikerketako institutu pribatuak Consultores, laboratorios comerciales o institutos privados de investigación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2. Ekipo, material, osagai edo softwareen hornitzaileak Proveedores de equipos, materiales, componentes o software	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3. Erabiltzaile edo bezero dituzun enpresak Empresas que son sus usuarios o clientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4. Enpresa lehiatzaileak Empresas competidoras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5. Beste enpresa batzuk Otras empresas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Zeure taldeko beste enpresa batzuk Otras empresas de su mismo grupo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Unibertsitateak eta goi-mailako irakaskuntzako beste zentro batzuk Universidades u otros centros de enseñanza superior	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Administrazio publikoa edo ikerketako institutu publikoak Administración Pública o institutos públicos de investigación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Sektore publikoko erabiltzaileak edo bezeroak Usuarios o clientes del sector público	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Irabazi asmorik gabeko erakundeak Instituciones sin fines de lucro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

* **Honako herrialde hauek biltzen dira:**

EB: Alemania, Austria, Belgika, Bulgaria, Zipre, Kroazia, Danimarka, Eslovenia, Estonia, Finlandia, Frantzia, Grezia, Hungaria, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburg, Mazedonia, Malta, Herbehereak, Polonia, Portugal, Erresuma Batua, Txekiar Errepublika, Eslovakia, Errumania eta Suedia.
EFTA: Islandia, Liechtenstein, Norvegia eta Suitza

* Se incluyen los siguientes países:

UE: Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovenia, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Macedonia, Malta, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Eslovaquia, Rumanía y Suecia.
EFTA: Islandia, Liechtenstein, Noruega y Suiza

C.4. BERRIKUNTZA-JARDUERAK OZTOPATZEN DITUZTEN FAKTOREAK

FACTORES QUE DIFICULTAN LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES INNOVADORAS

2016-2018 aldian, zer garrantzi izan zuten honako faktore hauek zure establezimenduak berrikuntza-jarduerei ekiteko erabakia oztopatzen* edo jarduera horien exekuzioan*?

Durante el periodo 2016-2018, ¿qué importancia tuvieron los siguientes factores en la obstaculización de la decisión de su establecimiento de iniciar o ejecutar actividades de innovación*?

	Garrantzi maila Grado de importancia			Ez da izan garrantzitsua No ha sido importante
	Handia Elevado	Ertaina Medio	Apala Bajo	
1. Finantzetarik ez enpresaren edo enpresa-taldearen barruan Falta de financiación dentro de la empresa o grupo de empresas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Finantzetarik ez kanpoko iturri pribatuetatik Falta de financiación de fuentes exteriores privadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Zailtasunak laguntza edo dirulaguntza publikoak eskuratzeko Dificultades para obtener ayudas o subvenciones públicas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Kostu handiegia Costes demasiado elevados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Langile kualifikaturik ez enpresaren barruan Falta de personal cualificado dentro de la empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Bazkiderik ez lankidetzarako Falta de socios para colaboración	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Biderik ez kanpo-jakintza eskuratzeko Falta de acceso a conocimientos externos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Ziurgabetasuna enpresaren ideiek eskaririk izango ote duten merkatuan Incertidumbre respecto a la demanda en el mercado de las ideas de la empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Lehia handiegia merkatuan Demasiada competencia en el mercado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Beste lehentasun batzuk dira enpresan Existen otras prioridades dentro de su empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

* **Berrikuntza-jarduerak produktu edo prozesu berrien edo hobetuen gaineko edozer jarduera biltzen dute, barnean hartuta abian diren edo bertan behera utzitako jarduerak**

* Las actividades innovadoras comprenden cualquier actividad sobre productos o procesos nuevos o mejorados, incluyendo actividades en curso o abandonadas

D. ESTRATEGIAK ETA JAKINTZA-FLUXUAK
ESTRATEGIAS Y FLUJOS DE CONOCIMIENTO

D.1. 2016-2018 ALDIAN, ZER GARRANTZI IZAN ZUTEN HONAKO ESTRATEGIA HAUEK ZURE ESTABLEZIMENDUAREN ERRENDIMENDU EKONOMIKORAKO?

DURANTE EL PERIODO 2016-2018, ¿QUÉ IMPORTANCIA REVISTIERON LAS SIGUIENTES ESTRATEGIAS PARA EL RENDIMIENTO ECONÓMICO DE SU ESTABLECIMIENTO?

	Garrantzi maila Grado de importancia			Ez da izan garrantzitsua No ha sido importante
	Handia Elevado	Ertaina Medio	Apala Bajo	
1. Lehendik diren ondasunak edo zerbitzuak hobetzen zentratzen direnak Las centradas en mejorar bienes o servicios existentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ondasun edo zerbitzu berriak sartzen zentratzen direnak Las centradas en introducir nuevos bienes o servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Prezio baxuetan zentratzen direnak (prezio-lidergoa) Las centradas en precios bajos (liderazgo de precios)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Kalitate-maila handian zentratzen direnak (kalitate-lidergoa) Las centradas en calidad alta (liderazgo de calidad)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Ondasun edo zerbitzuen sorta zabalean zentratzen direnak Las centradas en una amplia gama de bienes o servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Gako-ondasun edo -zerbitzuen kopuru txiki batean zentratzen direnak Las centradas en uno o un número pequeño de bienes o servicios clave	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Ezarritako bezero-taldeak asetzen zentratzen direnak Las centradas en satisfacer grupos de clientes establecidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Bezero-talde berrietara iristen zentratzen direnak Las centradas en llegar a nuevos grupos de clientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Ondasun edo zerbitzu estandarizatuetan zentratzen direnak Las centradas en bienes o servicios estandarizados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Bezeroentzako soluzio espezifikoetan zentratzen direnak Las centradas en soluciones específicas para clientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D.2. 2016-2018 ALDIAN, ESKAINI AL ZUEN ZURE ESTABLEZIMENDUAK HONAKO ONDASUN EDO ZERBITZU HAUETAKOREN BAT ERABILTZAILEREAREN ESKAKIZUNAK BETETZEKO?

DURANTE EL PERIODO 2016-2018, ¿OFRECIÓ SU ESTABLECIMIENTO ALGUNO DE LOS SIGUIENTES TIPOS DE BIENES O SERVICIOS PARA CUMPLIR LOS REQUISITOS DEL USUARIO?

	BAI / SÍ	EZ / NO
1. Erabiltzailearekin batera sortutako ondasunak edo zerbitzuak; hau da, erabiltzaileak partaidetza aktiboa izan zuen produktuaren ideia sortzen, diseinuan eta garapenean (baterako sorkuntza)* Bienes o servicios creados conjuntamente con el usuario, es decir, el usuario tuvo una participación activa en la creación de la idea, el diseño y el desarrollo del producto (co-creación)*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Erabiltzaile jakin baten beharrianak asetzeko espezifiko diseinatutako eta garatutako ondasunak edo zerbitzuak (neurria eginak edo pertsonalizatuak)*. Albo batera geratzen dira modu masiboan erabil daitezkeen produktu estandarren bertsio eraldatuak Bienes o servicios diseñados y desarrollados específicamente para cumplir las necesidades de un usuario en particular (hechos a medida o personalizados)*. Se excluye la versión modificada de productos estándares que puedan ser usados de manera masiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Erabiltzaile desberdinei modu bereberian eskainitako ondasun edo zerbitzu estandarizatuak. Barnean hartzen du erabilera masiborako produktuen egokitzapena Bienes o servicios estandarizados ofrecidos a diferentes usuarios de la misma manera. Incluye la adaptación de productos para uso masivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

* 'Personalizazioaren' eta 'baterako sorkuntzaren' arteko aldea zera da, pertsonalizatzean enpresak bakarrik diseinatu eta garatzen duela; baterako sorkuntzan, berriz, enpresak erabiltzailearekin batera diseinatu eta garatzen du proiektua, dela azken bezero batekin, dela produktu hori bitarteko produktu gisa baliatzen duen beste enpresa batekin

* La diferencia entre 'personalización' y 'co-creación' reside en que en la 'personalización' la empresa diseña y desarrolla el producto sola mientras que en la 'co-creación' la empresa diseña y desarrolla el producto conjuntamente con el usuario, ya sea éste un cliente final u otra empresa que utilice ese producto como un producto intermedio

BAIEZKOA erantzun badiezu '1. baterako sorkuntza' edo '2. pertsonalizazioa' galderei, jarraitu D.3 atalean. Bestela, berriz, jo D.4 atalera

Si ha contestado Sí a las preguntas de '1.co-creación' o '2.personalización', continúe en el apartado D.3. En otro caso continúe en D.4.

D.3. BATERAKO SORKUNTZATIK EDO PERTSONALIZAZIOTIK ERATORRITAKO PRODUKTUETARAKO (ONDASUNAK EDO ZERBITZUAK), HONAKO ERABILTZAILE HAUEK AGERI ZIREN:
 PARA LOS PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS) RESULTANTES DE LA “CO-CREACIÓN” O “PERSONALIZACIÓN”, ENTRE LOS USUARIOS HABÍA:

	<u>BAI / SÍ</u>	<u>EZ / NO</u>
1. Enpresa pribatuak / Empresas privadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Sektore publikoko erakundeak* / Organizaciones del sector público*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Pertsona fisikoak edo etxeak / Personas físicas u hogares	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Irabazi asmorik gabeko erakundeako / Instituciones sin fines de lucro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

* Sektore publikoko erakundeen barnean sartzen dira erakunde publikoak, hala nola administrazio zentrala, autonomikoa eta tokikoak, bai eta agentziak, unibertsitateak, ikastetxeak, ospitaleak eta bestelako zerbitzu publikoen hornitzaileak ere, hala nola segurtasuna, garraioa, ostataua, energia...

* Las organizaciones del sector público incluyen las entidades públicas como las administraciones central, autonómica y local; y agencias, universidades, escuelas, hospitales y otros proveedores de servicios públicos tales como seguridad, transporte, alojamiento, energía...

D.4. 2016-2018 ALDIAN, ZURE ENPRESAK DURANTE EL PERIODO 2016-2018, SU EMPRESA

	<u>BAI / SÍ</u>	<u>EZ / NO</u>
1. Patenteren bat eskatu al zuen? / ¿Solicitó alguna patente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Industri marrazki edo ereduren bat erregistratu zuen? ¿Registró algún dibujo o modelo industrial?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Markaren bat erregistratu zuen? ¿Registró alguna marca?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Egile-eskubiderik erreklamatu zuen? ¿Reclamó derechos de autor?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Sekretu komertzialik erabili al zuen? ¿Usó secretos comerciales?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D.5. 2016-2018 ALDIAN, ZURE ENPRESAK ESKURATU AL ZUEN MAKINARIA, EKIPO EDO SOFTWARERIK HAUETAKOREN BATEAN OINARRITUTA?
 DURANTE EL PERIODO 2016-2018, SU EMPRESA COMPRÓ MAQUINARIA, EQUIPO O SOFTWARE BASADO EN:

	<u>BAI / SÍ</u>	<u>EZ / NO</u>
1. Enpresak lehendik erabiltzen zuen teknologia edo haren eguneraketa Una tecnología ya usada por la empresa o una actualización de la misma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Aurrez enpresak erabiltzen ez zuen teknologia berria Una tecnología nueva no utilizada previamente en la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E. I+Gko GARRANTZIA
RELEVANCIA DE LA I+D

E.1. I+Gko JARDUERARIK EZ DU EGITEN. ADIERAZI ZIOAK
SI NO REALIZA I+D. INDIQUE LOS MOTIVOS

	<u>Nabarmena</u> Relevante	<u>Hutsala</u> Irrelevante
Merkeagoa da teknologia eskuratzea hura garatzea baino Es más barato adquirir tecnología que desarrollarla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Merkatua egonkortu da eta ez du eskatzen nobedade disruptiborik edo determinatzaileak El mercado se ha estabilizado y no exige novedades disruptivas o determinantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gaur egun ez duzu langile gaiturik I+Gko jarduerak egiteko Actualmente no cuenta con personal cualificado para realizar labores de I+D	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I+Gko azken proiektuek porrot egin dute Los últimos proyectos de I+D han sido fallidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ez dituzu topatzen edo ezagutzen behar dituzun hornitzaile teknologikoak No encuentra o no conoce los proveedores tecnológicos que necesita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enpresa gaur egun nazioarteko talde batena da eta I+G Euskal AETik kanpo da egiten La empresa actualmente pertenece a un grupo internacional y la I+D se desarrolla fuera de la C.A. de Euskadi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enpresa talde enpresarial batean sartu da eta, erabaki estrategikoz, beste batzuk dira I+G egiten duten enpresak La empresa se ha integrado en un grupo empresarial y, por decisión estratégica, son otras empresas las que desarrollan I+D	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Finantzaketa falta Falta de financiación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Babes publikoak lortzeko zailtasunak Dificultades de acceso a apoyos públicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Besterik, zehaztu: Otros, especificar:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E.2. I+Gko JARDUEREI HASTEKO ZIOAK
RAZONES PARA INICIAR ACTIVIDADES DE I+D

	<u>Nabarmena</u> Relevante	<u>Hutsala</u> Irrelevante
Bezeroen eskakizun handiagoak Mayores requerimientos de los clientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lehiakideen jokaera, zeinak gehiago ari diren inbertitzen I+Gn Comportamiento de los competidores que están invirtiendo más en I+D	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lehiakideengandik bereiztea Diferenciación respecto a los competidores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beharrezko dibertsifikazioa. Produktu/zerbitzu helduak edo gainbeheran Diversificación necesaria. Productos/servicios maduros o en declive	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kostuak murriztea Reducir los costes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TProiektu-idea bat edukitzea arrakasta handia izan lezakeena Tener una idea de un proyecto con alto potencial de éxito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Merkatuaren joera berriak Nuevas tendencias del mercado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Besterik, zehaztu: Otros, especificar:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E.2. ataleko aukeraren bat garrantzitsu gisa erantzun baduzu, bete E.3. atala
Si ha respondido como relevante a alguno de los supuestos del apartado E.2., cumplimente el E.3.

E.3. ADIERAZI ZEIN DIREN ZURE ENPRESAK DITUEN BEHARRIZANAK I+Gko PROIEKTUEI EKITEKO
INDIQUE LAS NECESIDADES DE SU EMPRESA PARA ABORDAR PROYECTOS DE I+D

	<u>Nabarmena</u> Relevante	<u>Hutsala</u> Irrelevante
I+Gko proiektuak egoki definitzeko laguntzea Apoyo para la adecuada definición de los proyectos de I+D	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beste enpresa batzuekin elkarrekin lan egitea ezagutzak, kostuak eta arriskuak partekatzeko Colaboración con otras empresas para compartir conocimientos, costes y riesgos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hornitzaile teknologikoak topatzea enpresak behar dituen ikerkuntza-arloetan ezagutza espezifikoak dituztenak Encontrar proveedores tecnológicos con conocimiento específico sobre las áreas de investigación que la empresa necesita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I+Gko kanpo-kontratazioaren kostuak enpresaren ahalbideekin lerrokatuak Costes de la contratación externa de I+D alineados con las posibilidades de la empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Langile ikertzaile gaituak kontratatzea Contratación de personal investigador cualificado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lortzea finantzaketa handiagoa, babes publikoa, maileguak, diru-laguntzak Acceso a mayor financiación, apoyo público, préstamos, subvenciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Besterik, zehaztu: Otros, especificar:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AZALPEN-OHARRAK

NOTAS EXPLICATIVAS

ONARRIZKO KONTZEPTUAK

B.BERRIKUNTZAREN DEFINIZIOA

Berrikuntza bat, produktu edo negozio prozesu berria edo hobetua (edo bien arteko konbinazioa) da, establezimenduaren aurreko produktuen edo prozesuen nabarmen desberdina dena eta merkatuan sartu edo establezimenduan inplementatu dena.

Inkesta honetan definitzen den bezala, berrikuntza bat **produktuarena** edo **prozesuarena** izan daiteke.

B.1. Produktu berrikuntza (ondasunak edo zerbitzuak)

Produktu berrikuntza bat, ondasun edo zerbitzu berria edo hobetua da, establezimenduaren aurreko ondasunekiko edo zerbitzuekiko nabarmen desberdina dena eta merkatuan sartu dena. Produktu terminoak, ondasun eta zerbitzu fisikoak eta digitalak aipatzen ditu.

Produktu berrikuntzek espezifikazio bateko edo gehiagoko hobekuntza esanguratsuak izan behar dituzte. Hor sartzen dira funtzio berriak sartzea edo daudenak edo erabiltzailearen erabilgarritasuna hobetzea. Ezaugarri funtzional garrantzitsuen artean hauek daude: kalitatea, espezifikazio teknikoak, sinesgarritasuna, iraunkortasuna, eraginkortasun ekonomikoa erabiltzen den bitartean, irisgarritasuna, egokitasuna eta erabiltzeko erraztasuna. Diseinu berriak edo hobetuak produktu baten itxuran eragina izan eta erabiltzailearen erabilgarritasuna hobetu dezake.

Produktu berrikuntza bat erabiltzaile potentzialentzat erabilgarri egon behar da, baina horrek ez du eskatzen ezinbestean berrikuntzak salmentak eragin behar dituenik.

Adibideak: dauden materialen orde ez ezaugarri hobetuak dituzten materialak jartzea (material transpiragarriak, konposatu arinak baina erresistenteak, plastiko ekologikoak), irisgarritasuna edo erosotasuna hobetzeko edo jadanik existitzen diren produktuetan funtzio berriak gehitzeko (produktu baten softwarea hobetzea, mugikorreko App baten bitartez erabili ahal izateko) softwarea sartzea, produktu ekologikoak sartzea, contactless txartelak erabiltzea, bezero txartel sistemak, banka eta aseguru elektronikoak, web-arekin eta merkataritza elektronikoarekin erlazionatutako zerbitzuak (online zerbitzurik gabeko informazio webgune baten sorkuntza izan ezik).

B.2. Prozesu berrikuntza.

Prozesu berrikuntza bat, negozio prozesu berria edo hobetua da, establezimenduaren aurreko negozio prozesuarekiko nabarmen desberdina dena eta establezimenduan inplementatu dena.

Prozesu berriak edo hobetuak sartzea enpresa estrategia jakin bat inplementatzeko, koste operatiboak murrizteko, produktuaren kalitatea edo lan baldintzak hobetzeko, edo sektoreko araudi erregulatuak betetzeko nahiak eragin dezake. Prozesu berrikuntza batek hobekuntzak eragin ditzake negozio funtzio bakarraren alderdi batean edo gehiagotan, edo negozioko hainbat funtzioen konbinazioan izan dezake eragina. Halaber, establezimenduak, hirugarrenek emandako zerbitzu berriak edo hobetuak eskuratzeko eragin dezake, kontabilitatearen edo giza baliabideen arloetan, adibidez.

Prozesu berrikuntza bat inplementatuta dagoela ulertuko da establezimenduaren jardueretan sartzen denean.

Negozio funtzioen adibideak prozesu bakoitzerako

Ondoren, establezimenduaren negozio funtzioak azaltzen dira, beraien prozesuaren arabera bilduta. Funtzio horietakoren bat sartu bada edo horietakoren batean hobekuntza nabarmena gertatu bada, dagokion prozesuan berrikuntza gertatuko da eta

CONCEPTOS BÁSICOS

B.DEFINICIÓN DE INNOVACIÓN

Una **innovación** es un producto o proceso de negocio nuevo o mejorado (o una combinación de ambos) que difiere significativamente de los productos o procesos de negocio previos del establecimiento y que ha sido introducido en el mercado o implementado en el establecimiento.

Tal y como se define en esta encuesta, una innovación puede ser **de producto** o **de proceso**.

B.1. Innovación de producto (bienes o servicios)

Una **innovación de producto** es un bien o servicio nuevo o mejorado que difiere significativamente de los bienes o servicios previos del establecimiento y que ha sido introducido en el mercado. El término producto hace referencia a los bienes y servicios tanto físicos como digitales.

Las innovaciones de producto deben tener mejoras significativas de una o más especificaciones. Esto incluye añadir nuevas funciones o mejorar las existentes o la utilidad del usuario. Las características funcionales relevantes incluyen: calidad, especificaciones técnicas, credibilidad, durabilidad, eficiencia económica durante su uso, accesibilidad, conveniencia y facilidad de uso. Un diseño nuevo o mejorado puede influenciar en la apariencia de un producto y mejorar la utilidad del usuario.

Una innovación de producto debe de estar disponible para los usuarios potenciales, pero esto no requiere que la innovación genere ventas.

Ejemplos: sustitución de materiales existentes por materiales con características mejoradas (materiales transpirables, compuestos ligeros pero resistentes, plásticos ecológicos), incorporación de software que mejora la accesibilidad o comodidades así como la ampliación de nuevas funciones en productos ya existentes (mejora en el software de un producto que permita manipularlo a través de una App de móvil), introducción de productos ecológicos, utilización de tarjetas con contactless, sistemas de tarjetas de cliente, banca y seguros electrónicos, servicios relacionados con la web y el comercio electrónico (salvo la creación de un sitio web de información sin servicios online).

B.2. Innovación de proceso.

Una **innovación de proceso** es un proceso de negocio nuevo o mejorado para una o más funciones de negocio que difiere significativamente del proceso anterior del establecimiento y que ha sido implementado en el establecimiento.

La introducción de procesos nuevos o mejorados puede estar motivado por el deseo de implementar una determinada estrategia empresarial, de reducir los costes operativos, de mejorar la calidad del producto o las condiciones de trabajo, o de cumplir con las normativas regulatorias del sector. Una innovación de proceso puede involucrar mejoras en uno o más aspectos de una sola función de negocio o afectar a una combinación de varias funciones de negocio. Asimismo puede suponer la adopción por parte del establecimiento de servicios nuevos o mejorados proporcionados por terceros como por ejemplo en el ámbito de la contabilidad o de los recursos humanos.

Una innovación de proceso se considerará implementada cuando se incorpore a las actividades del establecimiento.

Ejemplos de funciones de negocio para cada proceso

Se enumeran a continuación distintas funciones de negocio del establecimiento agrupadas bajo su correspondiente proceso. Si se ha introducido alguna de estas funciones o se ha producido alguna mejora significativa en alguna de ellas, se habrá producido

horrela markatu beharko da galdetegiaren B.2. galderari dagokion epigrafean.

B.2.1. Ondasunen edo zerbitzuen fabrikazio edo produkzio metodoak: inputak ondasun edo zerbitzu bilakatzen dituzten jarduerak, produkzioari euskarria emateko ingeniari-tza edo erlazio-atutako proba teknikoak, ziurtapen jarduerak eta azterketak barne. Horrez gain, enpresako produktuak edo prozesuak lortzeko, identifikatzeko, garatzeko edo egokitzeko jarduerak ere jasotzen dira. Funtzio hori modu sistematikoan edo ad-hoc gauzatu daiteke, eta enpresa barruan gauzatu edo kanpoko iturrietatik lortu. Jarduera horien gaineko erantzukizuna, dibisio bereiztu batean edo beste funtzio batzuen ardura duten hainbat dibisioren gainean egon daiteke, ondasunen eta zerbitzuen ekoizpenean, adibidez.

B.2.2. Sistema logistikoak edo entrega edo banaketa metodoak: garraioa eta banaketa, biltegitratze eta eskarien kudeaketa zerbitzuak.

B.2.3. Informazioa edo komunikazioa prozesatzeko metodoak: informazio eta komunikazio sistemen mantentzea eta hornidura, hauek barne direla: hardwarea eta softwarea, datuen eta datu-baseen prozesamendua, ordenagailuen mantentze eta konponketa lanak, web ostatatzea eta erlazio-atutako beste jarduera batzuk.

B.2.4. Kontabilitate edo beste administrazio eragiketa batzuetarako metodoak: kontabilitatea, liburuak edukitzea, auditoretza, ordainketak eta finantzeekin edo aseguruekin erlazio-atutako beste jarduera batzuk, eskuratzeak.

B.2.5. Negozio jardunbideak antolakuntza prozeduretarako edo kanpo harremanetarako: enpresaren kudeaketa estrategikoa eta orokorra (zeharkako erabaki hartzea), lanaren antolakuntzaren erantzukizuna barne. Gobernu korporatiboa (legeak, plangintza eta harreman publikoak), kanpo zuzendaritza harremanak hornitzaileekin, laguntzaileekin, etab.

B.2.6. Lan erantzukizun, erabaki hartze edo giza baliabideen kudeaketa antolakuntza metodoak: prestakuntza, langileen kontratazioa, lantokiaren antolakuntza, aldi baterako langileen kontratazioa, nominen kudeaketa eta osasun eta prebentzio zerbitzua.

B.2.7. Marketin metodoak sustapenerako, paketatzerako, prezioen ezarpenerako, roduktuaren posizionamendurako edo salmenta osteko zerbitzuetarako: marketin metodoak, hauek barne direla: publizitatea (produktuaren promozioa eta posizionamendua, paketatzea), marketin zuzena (telemarketina), erakusketak eta azokak, merkatu azterketak eta merkatu berriak garatzeko beste jarduera batzuk; prezioak ezartzeko estrategiak eta metodoak; salmenta eta salmenta-osteko jarduerak, euskarri edo erabiltzaileari laguntza zerbitzu jarduerak (help desk) barne.

Adibideak: eskarien aukeraketa automatikoa, bidalketen jarraipen automatikoa, datuen jakinarazpena, garraio sistemen konexioa, QR kode sistematikak, datuen prozesu optikoa, sistema adituak, sistemen integrazioarako softwarea, software tresnen erabilera edo garapena, CAD/CAE sistemen ezarpena, kudeaketaren informazio sistematikak, kalitatearen erabateko kudeaketa, eskari sistematikak, stock-ak murrizteko sistematikak, produktuen trukearako sistematikak, garraioaren logistika, ordenagailuz lagundutako logistika.

1. Berrikuntzaren Mugako kasuak

- **Errutinazko aldaketak edo eguneratzeak** ez lirateke berez produktu berrikuntzak izango. Hau da, kodetze erroreak kendu baino egiten ez dituen softwarea eguneratzea ez litzateke berrikuntza izango. Ehungintza sektoreko denboraldi aldaketaren ondoriozko katalogo aldaketa hutsa ez litzateke berrikuntza izango.

- **Kapital ondasunen ordezkapen** hutsa edo handitzea ez da berrikuntza. Hor sartzen dira jadanik instalatuta daudenen eredu berdinak erostea edo handitze txikiak egitea eta dagoen ekipoaren edo softwarearen eguneratzeak. Ekipo berrien erosketak edo handitzeak berriak izan behar dira enpresarentzat, eta espezifikazioetan hobekuntza esanguratsua izan behar dute, enpresarentzat berrikuntza izan daitezzen.

una innovación en el correspondiente proceso y deberá marcarse como tal en el epígrafe correspondiente de la pregunta B.2. del cuestionario.

B.2.1. Métodos de fabricación o producción de bienes o servicios: actividades que transforman inputs en bienes o servicios, incluyendo ingeniería y pruebas técnicas relacionadas, actividades de certificación y análisis para dar soporte a la producción. Además, se incluyen las actividades para conseguir, identificar, desarrollar o adaptar productos o procesos de la empresa. Esta función puede ser llevada a cabo de forma sistemática o ad-hoc, y ser desarrollada dentro de la empresa u obtenida por fuentes externas. La responsabilidad de estas actividades puede recaer en una división separada o en varias divisiones responsables de otras funciones, por ejemplo, la producción de bienes y servicios.

B.2.2. Sistemas logísticos o métodos de entrega o distribución: transporte y servicios de entrega, almacenaje y gestión de pedidos.

B.2.3. Métodos de procesamiento de información o comunicación: el mantenimiento y provisión de información y sistemas de comunicación, incluyendo: hardware y software, procesamiento de datos y bases de datos, mantenimiento y reparación, alojamiento web y otras actividades de información relacionadas con ordenadores.

B.2.4. Métodos de contabilidad u otras operaciones administrativas: contabilidad, teneduría de libros, auditoría, pagos y otras actividades financieras o de seguros, adquisiciones.

B.2.5. Prácticas de negocios para procedimientos organizativos o relaciones externas: gestión estratégica y general de la empresa (toma de decisiones transversal) incluyendo la responsabilidad de organización de trabajo. Gobierno corporativo (legal, planificación y relaciones públicas), relaciones de dirección externas con proveedores, colaboradores, etc.

B.2.6. Métodos de organización de responsabilidad laboral, toma de decisiones o gestión de recursos humanos: formación, contratación de personal, organización del lugar de trabajo, contratación de personal temporal, gestión de nóminas y servicio médico y de prevención.

B.2.7. Métodos de marketing para promoción, embalaje, fijación de precios, osicionamiento del producto o servicios post-venta: métodos de marketing incluyendo publicidad (promoción de producto y posicionamiento, empaquetado de productos), el marketing directo (telemarketing), exhibiciones y ferias, estudios de mercado y otras actividades para desarrollar nuevos mercados; estrategias y métodos de fijación de precios; actividades de ventas y post-venta, incluyendo las actividades de servicio de soporte o apoyo al usuario (help desk).

Ejemplos: selección automática de pedidos, seguimiento automatizado de envíos, comunicación de datos, conexión de sistemas de transporte, sistemas de códigos QR, proceso óptico de datos, sistemas expertos, software para integración de sistemas, uso o desarrollo de herramientas de software, implantación de sistemas CAD/CAE, sistemas de información de gestión, gestión total de la calidad, sistemas de pedidos, sistemas de minimización de stocks, sistemas para el intercambio de productos, logística del transporte, logística asistida por ordenador.

1. Casos frontera de innovación

- **Los cambios rutinarios o las actualizaciones** no serían en sí innovaciones de producto. Es decir, una actualización de un software que solo elimina errores de codificación, no sería innovación. El mero cambio de muestrario debido a cambios de temporada en el sector textil no sería una innovación.

- **La simple sustitución o la ampliación de bienes de capital** no es una innovación. Esto incluye la compra de modelos idénticos a los ya instalados o ampliaciones menores y actualizaciones del equipo existente o software. Las compras de equipo nuevo o las ampliaciones deben de ser nuevas para la empresa y que tengan una mejora significativa en sus especificaciones para que sean una innovación para la empresa.

- **Aldaketa estetiko txikia** produktu batean, kolore aldaketa hutsa, forma aldaketa txikia, bereizketa esanguratsua izatearen baldintza betetzen ez bada, ez da produktu berrikuntza.

- **Produkzio pertsonalizatua duten enpresek** ondasun eta zerbitzu bakarrak eta sarri askotan konplexuak egiten dituzte, merkatuan saltzeko (adibidez, ordenagailurako jokoak, filmak) edo bezeroen eskariei erantzuten dizkietenak (eraikinak, produkzio plantak, logistika sistemak, makineria, kontsulta txostenak). Soilik berrikuntza izango litzateke ondasunak edo zerbitzuak enpresak ordura arte egin dituenekin alderatuta aldaketa esanguratsua erakusten dutenean edo enpresaren ahalmena hobetzen dutenean. Produkzio pertsonalizatuaren lehenengo erabilera bai izan daiteke prozesu berrikuntza.

- **Orain arte existitzen ez zen produktu baten kontzeptuaren, prototipoaren edo ereduaren iragarkia** ez da, orokorrean, produktu berrikuntza, ez baita inplementatu, bezeroek horretarako erreserba egiteko edo aurretik ordaintzeko aukera badute ere, lankidetzari ireki bitarteko produktu kontzeptu bat, adibidez. Gerta daiteke kontzeptuak arrakasta ez lortzea edo aurreikusitakoa baino denbora gehiago behar izatea erabilgarririk egiteko.

- **Enpresa sortzaileetan eta profesionaletan**, bezeroentzat sortzen dituzten txostenak, liburuak edo filmak, adibidez, ez dira, berez, berrikuntza horiek garatzen dituzten enpresentzat. Adibidez, kontsultoretza batek egindako txosten bat, gauza berri bakarrak bezeroaren elementuak dituen diseinu proiektu baten emaitzak dituenak, ez da produktu berrikuntza kontsultoretzarentzat. Beste alde batetik, lan hori egiteko beharrezkoa izan bada enpresak bere prozesuetan aldaketak egitea, orduan bai izango litzateke prozesu berrikuntza, edo produktua berritzailea bada eta merkatuan inplementatzen bada ere produktu berrikuntza izango litzateke. Txostena berrikuntza izango da enpresa bezeroarentzat, bere jardura berritzaileen parte bada.

- Txikizkako edo handizkako salmenta, garraio eta biltegiatze enpresek eta langileen zerbitzu enpresek **bezeroei eskainitako ondasunen edo zerbitzuen katalogoa handitzeko** gauzatutako ekintzak, berrikuntza izango dira baldin eta handitze horrek enpresetan aldaketa esanguratsua eskatzen baditu beraien negozio prozesuen berrikuntzetarako. Handizkako fruta salmenta enpresa batek fruta bariatate berria sartzen bada txikizkako salmentako dendei saltzeko, hori ez da berrikuntza izango horretarako ez bada aldaketa garrantzitsurik behar izan negozio prozesuan, adibidez, hornidura kate berria garatzea edo hozketa ekipu berria erostea (adibidez, produktu freskoa entregatzeko aukera ematea, hori orain arte posible izan ez bada).

- **Enpresa sortu berrietan**, zaila da hautematea zer den eta zer ez den berrikuntza, ez baitago alderatzeko produkturik edo prozesurik. Kasu horietan, produktuak edo prozesuak merkatuan daudenean alderatzen dira, hau da, lehiakideek dituztenekin.

- **Absortzio edo fusio batetik datozen enpresetan**, produktuak edo prozesuak berrikuntza gisa hartuko dira baldin eta horien ekoizpena edo garapena enpresentzat berria bada absortzioa edo fusioa gertatu aurretik.

- **Negozio prozesu baten etetea, negozio prozesu baten azpi-kontratazioaren etetea, edo merkatutik produktu bat kentzea** ez dira berrikuntzak. Hala ere, jardura bat noiz eten behar den zehazteko negozio prozesu baten lehenengo ezarpenak berrikuntza baldintzak bete ditzake.

- **Enpresarekin zerikusirik ez duten arrazoiak direla eta faktoreen prezioaren ondorioz izandako aldaketa** ez da, orokorrean, berrikuntza. Adibidez, ez dago berrikuntzarik telefono mugikor eredu berbera merkeago ekoizten eta saltzen denean, soilik mugikor horrek jasotzen duen bideo prozesagailuaren txiparen prezioa merkeago delako.

- **Estrategia korporatibo edo kudeaketako estrategia** formulatzea ez da berrikuntza ez badago inplementatuta. Gainera, negozio prozesu batean ematen den aldaketa bat ez da berrikuntza, enpresako beste dibisio batzuetan modu berean erabiltzen bada.

- **Un cambio estético menor** en un producto, tal como, un mero cambio de color, un pequeño cambio en la forma, que no cumple el requerimiento de diferencia significativa, no es una innovación de producto.

- **Las empresas cuya producción es personalizada** hacen bienes o servicios únicos y normalmente complejos, para vender en el mercado (por ejemplo, juegos de ordenador, películas) o de acuerdo con los pedidos de los clientes (edificios, plantas de producción, sistemas de logística, maquinaria, informes de consulta). **Solamente sería innovación** cuando el bien o servicio difiera significativamente de los realizados antes por la empresa, o que el desarrollo difiera significativamente o que implique mejorar las capacidades de la empresa. El primer uso de la producción personalizada si podría ser una innovación de proceso.

- **El anuncio de un concepto, prototipo o modelo de un producto que todavía no existía** no es, en general, una innovación de producto ya que no ha sido implementado, incluso si los clientes pueden hacer la reserva o realizar el pago por adelantado por ello, por ejemplo un concepto de producto mediante una colaboración abierta. El concepto puede no ser exitoso o tardar considerablemente más tiempo de lo esperado en estar disponible.

- **Los servicios de las empresas creativas y profesionales** como las que crean informes para clientes, libros o películas, no son por defecto una innovación para las empresas que lo desarrollan. Por ejemplo, un informe realizado por una consultora, que resume los resultados de un proyecto de diseño que no tiene mayor novedad que los elementos del cliente, no es una innovación de producto para la consultora. Por otro lado, si la realización de este trabajo supone que la empresa tuvo que realizar un cambio en sus procesos, entonces sí sería una innovación de proceso para la misma, o si el producto es novedoso y se implementa en el mercado también sería innovación de producto. El informe, será considerado innovación por la empresa cliente si esto forma parte de sus actividades innovadoras.

- Las acciones realizadas por las empresas de venta al por menor o por mayor, transporte y almacenamiento, y las empresas de servicios de personal para **ampliar el catálogo de bienes o servicios ofrecidos a los clientes** son solo innovación si dicha ampliación requiere cambios significativos por la empresa para sus innovaciones de procesos de negocio. Una empresa de comercio al por mayor de fruta que añade una variedad nueva de fruta para vender a tiendas de al por menor no resulta una innovación si no se requiere un cambio importante en el proceso de negocio como desarrollar una cadena nueva de suministros o la compra de equipo de refrigeración nuevo (por ejemplo permitir la entrega de producto fresco que hasta ahora no era posible).

- En las **empresas de nueva creación**, es difícil detectar que es y que no es una innovación ya que no hay productos o procesos con los que comparar. En estos casos, se compara los productos o procesos con los que están en el mercado, es decir, los mostrados por sus competidores.

- En las empresas **procedentes de una absorción o una fusión**, los productos o procesos solo se consideran innovación si la producción o desarrollo de los mismos es nuevo para las empresas antes de realizarla fusión o absorción.

- **El cese de un proceso de negocio, cese de la subcontratación de un proceso de negocio o la retirada de un producto del mercado** no son innovaciones. Sin embargo, la primera implementación de un proceso de negocio para determinar cuándo una actividad debe de ser cesada podría cumplir las condiciones de innovación.

- **Un cambio debido a variaciones en el precio de los factores por circunstancias ajenas a la empresa** no supondrá en general una innovación. Por ejemplo, no hay innovación cuando el mismo modelo de teléfono móvil se produce y se vende a un menor precio simplemente porque ha caído el precio del chip del procesador de vídeo que dicho móvil incorpora.

- La formulación de una **nueva estrategia corporativa o de gestión** no es una innovación si no está implementada. Además, un cambio en un proceso de negocio no es una innovación si ya está en uso de manera idéntica en otras divisiones de la empresa.

2. BERRIKUNTZEN ADIBIDEAK

2.1. PRODUKTU BERRIKUNTZAK

Sektoreen araberako berrikuntza espezifikoan adibideetan zehaztasun handiagoz deskribatzen diren beste gauza askoren artean, hauek egongo lirarteke:

- erabilitako materialen ordeztze ezaugarri hobekak dituzten beste batzuk jartzea.
- ezaugarri funtzional berriak dituzten produktu jangarriak.
- aldaketa esanguratsua produktuetan, ingurumen arloko estandarrak betetzeko.
- energia kontsumo nabarmen txikiagoak dituzten produktuak.
- botika berriak edo hobetuak.
- bezeroek ondasunetara edo zerbitzuetara duten sarbidea nabarmen hobetuko duten zerbitzu berriak.
- urruneko kontrol edo/eta mantentze lanetako zerbitzuak.
- ahots bidezko erantzun sistemak.

2.2. PROZESU BERRIKUNTZAK

Sektoreen araberako berrikuntza espezifikoan adibideetan zehaztasun handiagoz deskribatzen diren beste gauza askoren artean, hauek egongo lirarteke:

- produkzio berria edo hobetua duen teknologia instalatzea, prozesuak denbora errealean doitzen dituzten automatizazio ekipoa edo sentsoreak, adibidez.
- ontziratzeko eta paketatze automatikoaren ezarpena.
- ordenagailuz lagundutako produktuen garapena.
- produkzioaren kalitate kontrolaren informatizazioa.
- eskaner portatilen sarrera, ondasunak erregistratzeko eta inventarioak egiteko.
- GPS sistema baten bitartez materialak lokalizatzeko gailuak sartzea.
- entregarako ibilbide egokienak identifikatzeko software berria instalatzea.
- hornikuntzarako, kontabilitaterako edo sistemen mantentze-lanetarako software berria edo hobetua instalatzea.
- likidazio automatiko sistemak sartzea.
- sare informatiko berriak edo nabarmen hobetuak sartzea.
- lana aurrera eramateko errutinen eta prozesuen antolakuntzarako metodo berriak sartzea.
- ikasketa edo ezagutza hobetzeko jardunbide berriak sartzea. Horren adibide bat, enpresa osoarentzat eskuragarri egongo den Jardunbide Onen Eskuliburu bat egitea izan daiteke. Beste adibide bat, enpresako langileen garapena eta leialtasuna hobetzeko sistemen ezarpena da.
- Goi Errendimenduko Lan Sistema bat (HPSW) sartzea. Horren ezaugarria antolakuntza integrala da, eta ezaugarri hauek azpimarratu behar dira: egitura hierarkiko lauak, egitekoen errotazioa, erantzukizuna duten ekipoa, egiteko aniztasunak, behe mailetako langileen partaidetza handiagoa erabakiak hartzeko orduan eta komunikazio kanal bertikalen ordeztze horizontalak jartzea.
- beste enpresa edo erakunde publiko batzuekin harremanak izateko bide berriak ezartzea, adibidez, lankidetzak hitzarmenak ikerketa institutuekin, eta baita harremanetarako bide berriak bezeroekin eta hornitzaileekin ere, edo enpresako jarduerak batzuk azpi-kontratatzeko: ekoizpena, banaketa eta zerbitzu auxiliarrak.
- estrategien ezarpena, software berri baten erabileraren bidez, ezagutza sustatzeko, enpresako sail guztien partaidetzarekin.
- sail berri bat sortzea, zeuden beste batzuk bateratzearen edo desagertzearen ondorioz.
- bezeroaren beharrei hobeto erantzutera, merkatu berriak irekitzera edo produktuek merkatuan duten posizionamendua aldatzera zuzendutako jarduketak. Jarduketa berriak izan behar dira, hau da, enpresan aurretik erabili gabekak.
- salmentarako kanal berriak sartzea: frankizia sistemak, salmenta zuzena edo banaketa lizentziak ematea.
- produktuen promoziorako edo publizitaterako baliabide berriak lehen aldiz erabiltzea: publizitatea sartzea TB

2. EJEMPLOS DE INNOVACIONES

2.1. INNOVACIONES DE PRODUCTO

Entre muchas otras, que se describen más detalladamente en los ejemplos de innovaciones específicas por sectores, estarían las siguientes:

- cambio de los materiales usados por otros de mejores características.
- productos comestibles con características funcionales nuevas.
- cambios significativos en los productos para cumplir con los estándares medioambientales.
- productos con consumos de energía significativamente más reducidos.
- medicamentos nuevos o mejorados.
- servicios nuevos que mejoren significativamente el acceso de los clientes a bienes o servicios.
- servicios de control y/o de mantenimiento remoto.
- sistemas de respuesta por voz.

2.2. INNOVACIONES DE PROCESO

Entre muchas otras, que se describen más detalladamente en los ejemplos de innovaciones específicas por sectores, estarían las siguientes:

- instalación de tecnología de producción nueva o mejorada, tales como equipos de automatización o sensores que ajustan los procesos en tiempo real.
- implementación del envasado y empaquetado automático.
- desarrollo de productos asistido por ordenador.
- informatización del control de calidad de la producción.
- introducción de escáneres portátiles para registrar bienes y realizar inventarios.
- introducción de dispositivos de localización de materiales a través de un sistema GPS.
- instalación de software nuevo para identificar las rutas óptimas de entrega.
- instalación de software nuevo o mejorado para el aprovisionamiento, la contabilidad o el mantenimiento de los sistemas.
- introducción de sistemas de liquidación automática.
- introducción de redes informáticas nuevas o significativamente mejoradas.
- introducción de nuevos métodos de organización de rutinas y procesos en desarrollo del trabajo.
- introducción de nuevas prácticas para mejorar el aprendizaje y el conocimiento. Un ejemplo de esto puede ser la creación de un Manual de Buenas Prácticas que sea accesible a toda la empresa. Otro ejemplo es la implantación de sistemas para mejorar el desarrollo y la fidelidad de los trabajadores de la empresa.
- introducción de un Sistema de Trabajo de Alto Rendimiento (HPSW) caracterizado por una organización integral destacando estructuras jerárquicas planas, rotación de tareas, equipos con responsabilidad propia, multitareas, una mayor participación de empleados de niveles inferiores en la toma de decisiones y la sustitución de canales de comunicación verticales por otros horizontales.
- establecimiento de nuevas vías de relación con otras empresas o instituciones públicas como por ejemplo, acuerdos de colaboración con institutos de investigación, así como nuevas vías de relación con clientes y suministradores, o la subcontratación de algunas actividades de la empresa: producción, distribución y servicios auxiliares.
- implementación de estrategias mediante el uso de un software nuevo, encaminadas a fomentar el conocimiento, participando en ello diferentes departamentos de la empresa.
- la creación de un nuevo departamento como consecuencia de la unión o separación de otros existentes.
- actuaciones dirigidas a una mejor respuesta de las necesidades del cliente, a la apertura de nuevos mercados o a un nuevo posicionamiento de sus productos en el mercado, todo ello con el objetivo final de incrementar las ventas. Deben ser actuaciones nuevas, es decir, no utilizadas con anterioridad en la empresa.
- introducción de nuevos canales de venta: sistemas de franquicia, venta directa o la concesión de licencias de distribución.
- utilización por primera vez de nuevos medios para la promoción o publicidad de sus productos: inclusión de

programetan, pertsonaia ezagunak erabiltzea etxearen irudi gisa...

- aldaketa esanguratsuak markaren logoetan, marka irudi berria lortzera bideratuta.
- abantailak dituzten "bezero txartelak" jaulkitzea, enpresako bezeroen leialtasuna saritzeko.
- produktu baten azken aurkezpenak desberdinak sartzeara, merkatu hartzailearen arabera (azal eta letra tipo desberdinak liburu beraren umeentzako edo helduentzako bertsioetan).
- produktuen eskariarekin bat etorriko diren prezioen estrategiak sartzeara. Adibidez, prezioak jaisteko estrategiak eskari gutxien duten artikuluetan, horien salmenta bultzatzeko. Helburu bakarra bezero segmentuen arabera bereizketa eragitea duten prezio estrategiak, adibidez bezeroak eskatutako produktu kantitatearen arabera tarifa desberdinak aplikatzea, ez dira merkataritza arloko berrikuntza gisa hartuko.

3. BERRIKUNTZA ESPEZIFIKOEN ADIBIDEAK SEKTOREKA

3.1. ESKULAN INDUSTRIA

3.1.1. Produktuetara zuzendutako berrikuntzak:

- produktu ekologikoak sartzeara.
- produktu berrien edo erabilitakoen bizitza osorako bermea.
- zerbitzuak sartzeara:
 - soluzio konbinatuak, adibidez, produktua mantentze-lana barne dela saltzea.
 - zerbitzuen probak, azterketak eta ziurtapena.
 - finantza zerbitzuen hornidura bezeroentzat (adibidez, maileguak, aseguruak...).
- aldaketak ondasunak ekoizteko prozesuan erabilitako materialetan (adibidez, ehun transpiragarriekin eta uraren aurrean erresistenteak direnekin egindako mendirako ekipoa).
- bizitzako zientzien alorrerako moduluak, bio-ingeniaritza bitartez egindakoak.
- txip-ak dituzten, contactless... txartelak sartzeara
- telematika erabiltzea motordun ibilgailuetan.
- gutxiago kutsatzen duten motordun ibilgailuak (adibidez, gas naturalaz mugitzen diren autobusak).
- egonkortze elektronikoko programak motordun ibilgailuetan.
- paper mota berria inprimagailu espezifikoetarako.
- propelente mota berriak itsasontzietarako.
- gasez isolatutako goi boltajeko lineak.
- urruneko mantentze-lanak.
- mikro-uhin zeramika eta azalerako uhin iragazkiak komunikazio mugikorrerako.

Beste merkatu batean sartzeko helburuz lehendik zeuden ondasunen izen edo bildukin aldaketak ez dira berrikuntza.

3.1.2. Prozesuetara zuzendutako berrikuntzak:

- inprimaketa prozesuen digitalizazioa.
- hortz mota berria zuzeko produktuen produkzioarako.
- unitate mota berria ura kentzeko.
- metalak bernizatzeke hauts formatuan dauden lakak edo bernizak seriean aplikatzea.
- prozesu berriak azidoen produkzioan.
- kontratazioarako sistema elektronikokoak.
- CAD sistema berriak.
- informazioaren banaketarako sistemak.
- datu prozesuen sistema interkonektatuak, sare konputazionalak.
- elementu finituetan oinarritutako simulazio programak sartzeara osagaien optimizazioarako.
- merkataritza elektronikoen erabilera eskulanean.
- ekoizle-bezero elkar-elikatze zuzena.
- ibilbideen denbora errealeko jarraipen sistemak, Interneten oinarrituta.

3.2. ERAIKUNTZA

3.2.1. Produktuetara zuzendutako berrikuntzak:

Diseinu eta ebaluazio teknikak, materialak, eraikuntza teknikak, zerbitzu espezializatuak eta informazio eta komunikazio teknologien aplikazioak, hauek bultzatzeko:

- produktu ekologikoak sartzeara.
- energiaren aurrezpena eta eraginkortasuna.
- produktuaren bizitza zikloa handitzea.

publicidad dentro de programas de TV, uso de personajes famosos como imagen de la firma...

- cambios significativos en los logos de la firma encaminados a conseguir una nueva imagen de marca.
- emisión de "tarjetas de cliente", con ventajas para premiar la fidelidad de los clientes de la empresa.
- introducción de diferentes presentaciones finales de un producto según el mercado al que se dirige (diferentes portadas y tipos de letras en versiones para niños o adultos de un mismo libro).
- introducción de estrategias de precios de acuerdo con la demanda de los productos, por ejemplo, estrategias de bajada de los precios de los artículos menos demandados para impulsar así su venta. Las estrategias de precios cuya única finalidad es diferenciar los precios según segmentos de clientes, por ejemplo, la aplicación de diferentes tarifas en función de la cantidad del producto solicitada por el cliente, no se consideran innovaciones de comercialización.

3. EJEMPLOS DE INNOVACIONES ESPECÍFICAS POR SECTORES

3.1. INDUSTRIA MANUFACTURERA

3.1.1. Innovaciones orientadas a productos:

- inclusión de productos ecológicos.
- garantía de por vida de productos nuevos o usados.
- inclusión de servicios:
 - soluciones combinadas, por ejemplo, venta del producto incluyendo el mantenimiento.
 - pruebas, exámenes y certificación de servicios.
 - provisión de servicios financieros para los clientes (por ejemplo, préstamos, seguros...).
- cambio en los materiales usados en la producción de bienes (como por ejemplo equipo de montaña fabricado con tejidos transpirables y resistentes al agua).
- módulos para el área de ciencias de la vida, producidas por bioingeniería.
- introducción de tarjetas con chips, contactless...
- utilización de telemática en vehículos de motor.
- vehículos de motor con reducción de contaminantes (por ejemplo, autobuses con gas natural).
- programas de estabilización electrónica en vehículos de motor.
- nuevo tipo de papel para impresoras específicas.
- nuevos tipos de propelentes para barcos.
- líneas de alto voltaje aisladas con gas.
- mantenimiento remoto.
- cerámica de microondas y filtros de ondas de superficie para la comunicación móvil.

El cambio de nombre o de embalaje de bienes existentes como medio para penetrar en otro mercado no es innovación.

3.1.2. Innovaciones orientadas a procesos:

- digitalización de procesos de imprenta.
- nuevo tipo de cuchillas para la producción de productos de madera.
- nuevo tipo de unidad para la eliminación de agua.
- aplicación en serie de lacas o barnices en polvo para el barnizado de metales.
- nuevos procesos en la producción de ácidos.
- sistemas electrónicos de contratación.
- nuevos sistemas CAD.
- sistemas de distribución de información.
- sistemas interconectados de procesos de datos, redes computacionales.
- introducción de programas de simulación por elementos finitos para la optimización de componentes.
- utilización de comercio electrónico en manufactura.
- retroalimentación directa productor-cliente.
- sistemas de seguimiento de rutas en tiempo real basado en Internet.

3.2. CONSTRUCCIÓN

3.2.1. Innovaciones orientadas a productos:

Técnicas de diseño y evaluación, materiales, técnicas de construcción, servicios especializados y aplicaciones de tecnologías de la información y comunicación que favorezcan:

- la inclusión de productos ecológicos.
- el ahorro y la eficiencia energética.
- el aumento del ciclo de vida del producto.

- d) erabilera eta erosotasun baldintzak hobetzea (klimatizazioa, isolamendua, insonorizazioa...)
- e) elkarrekintza inguruko pertsonekin eta baldintzekin (domotika, ingurumen adimena...)
- f) erabilera, mantentze eta kontserbazio baldintzen jarraipena edo/eta kontrola.
- g) urruneko kontrola edo/eta asistentzia.
- h) erabileraren edo/eta mantentze lanen segurtasun baldintzak handitzea.

3.2.2. Prozesuetara zuzendutako berrikuntzak:

Diseinu eta ebaluazio teknikak, materialak, eraikuntza teknikak, eraikuntza elementuak eta prozesuak, makineria aurreratu eskuratzea, informazio, komunikazio eta automatizazio teknologien aplikazioak eta ikuskapen, ebaluazio eta konponketa sistemak, hauek bultzatzeko:

- a) hondakinen birziklapena eta balorizazioa.
- b) materialen aurrezpena eta berrabilera.
- c) ingurunearen eraginaren murrizketa (zarata, ikus-kutsadura, espazioaren okupazioa...).
- d) materialen ezaugarri estrukturalen eta funtzionalen hobekuntza nabarmena.
- e) prozesuen automatizazioa eta mekanizazioa.
- f) sistema eta elementu auxiliar berrien diseinua, fabrikazioa eta proba, eraikuntza prozesuak hobetzeko.
- g) kudeaketa eta plangintza sistema eraginkorragoak (obren kontrola eta hornitzaileen kudeaketa epeak...).
- h) obrako segurtasun baldintzen hazkundea.
- i) eraikuntza baldintza berezietan.

3.3. MERKATARITZA HANDIZKARIA

3.3.1. Produktuetara zuzendutako berrikuntzak:

- a) produktu ekologikoak sartzea produktuen katalogoan
- b) bizi osorako bermea produktu berrietan edo erabilitakoetan
- c) ziurtapen zerbitzu mota berriak
- d) zerbitzu gehigarriak sartzea:
 - zerbitzu teknikoaren eta kontsultoretza zerbitzuen soluzio konbinatuak
 - egiaztapen, azterketa eta ziurtapen zerbitzuak
- e) finantza zerbitzuak:
 - teletex bitartez ordaintzea
 - banka elektronikoa
 - dirurik gabe ordaintzeko aukera emango duten eta txipa daukaten txartelen edo SMART CARD izenekoen erabilera
- f) eskulan sektoreko atazak eskuratzea
- g) kontsultoretza eta eskariak salmenta puntutik
- h) urruneko mantentze-lanak
- i) merkataritza elektronikoa
- j) kontratazioarako sistema elektronikoa
- k) salmenta zuzena azken kontsumitzaileari

3.3.2. Prozesuetara zuzendutako berrikuntzak:

- a) eskaner bidezko ordainketa kuxkak
- b) 24 orduko zerbitzua, irekiera eta harrera ordutegiak zabaltzea
- c) banaketa digitalerako kanalen garapena eta sarrera
- d) ordenagailu eramangarriak komertzialentzat, erosketa zuzenerako laguntza gisa
- e) kontratazio elektronikoa sistemak
- f) produktuen etiketatze digitala, barra kodeak, adibidez
- g) salmenta aretoen berreraikuntza edo berrantolaketa, horrek kontsumitzaileei erostea errazten badie
- h) eskariak ordenagailuz hartzea, fakturazioari buruzko informazioarekin
- i) katalogo elektronikoa, adibidez, CD-ROMean
- j) dei zentroan (call-center) oinarritutako soluzioak
- k) zerbitzu tailer edo garaje propioa
- l) kontsumitzaileei kontsultoretza zerbitzuak eskaintzeko kualifikatuta dauden Giza Baliabideetako kideen gaitasuna
- m) CAD sistema berriak
- n) informazioaren banaketarako sistemak
- o) datu prozesuen sistema interkonektatuak, sare konputazionalen softwarea
- p) elkar-elikatze zuzeneko kanalen ezarpena kontsumitzailearen eta produktorearen artean
- q) bezeroaren arretarako zentroa, kontsumitzaileen eskariak koordinatzeko

3.4. FINANTZA ZERBITZUAK

3.4.1. Produktuetara zuzendutako berrikuntzak:

- a) finantza zerbitzu berriak edo nabarmen hobetutakoak:

- d) la mejora de las condiciones de uso y confort (climatización, aislamiento, insonorización...)
- e) la interacción con las personas y las condiciones de entorno (domótica, inteligencia ambiental...)
- f) el seguimiento y/o control de las condiciones de uso, mantenimiento y conservación.
- g) el control y/o asistencia en remoto.
- h) el aumento de las condiciones de seguridad de uso y/o mantenimiento.

3.2.2. Innovaciones orientadas a procesos:

Técnicas de diseño y evaluación, materiales, técnicas de construcción, elementos y procesos constructivos, adquisición de maquinaria avanzada, aplicaciones de tecnologías de la información, comunicación y automatización y sistemas de inspección, evaluación y reparación que favorezcan:

- a) el reciclado y la valoración de residuos
- b) el ahorro de materiales y su reutilización
- c) la reducción de los efectos en el entorno (ruido, contaminación visual, ocupación de espacio...)
- d) la mejora sustancial de las propiedades estructurales y funcionales de los materiales
- e) la automatización y mecanización de procesos
- f) el diseño, fabricación y prueba de nuevos sistemas y elementos auxiliares para mejorar los procesos constructivos
- g) sistemas de gestión y planificación más eficaces (control de obras y plazos gestión de proveedores...)
- h) el aumento de las condiciones de seguridad en obra
- i) la construcción en condiciones singulares

3.3. COMERCIO MAYORISTA

3.3.1. Innovaciones orientadas a productos:

- a) inclusión de productos ecológicos en el catálogo de productos
- b) garantía de por vida de productos nuevos o usados
- c) nuevos tipos de servicios de certificación
- d) inclusión de servicios adicionales:
 - soluciones combinadas de servicios técnicos y de consultoría
 - servicios de comprobación, examen y certificación
- e) adopción de servicios financieros:
 - pago por teletex
 - banca electrónica
 - utilización de tarjetas con chips o SMART CARDS que permitan el pago sin dinero
- f) adopción de tareas del sector manufacturero
- g) consultoría y pedidos desde el punto de venta
- h) mantenimiento remoto
- i) comercio electrónico
- j) sistemas electrónicos de contratación
- k) venta directa al consumidor final

3.3.2. Innovaciones orientadas a procesos:

- a) cajas de pago con escáner
- b) servicio 24 horas, ampliación de horarios de apertura y admisión
- c) desarrollo e introducción de canales de distribución digitales
- d) ordenadores portátiles para los comerciales como apoyo a la compra directa
- e) sistemas de contratación electrónica
- f) etiquetado digital de productos, por ejemplo códigos de barras
- g) reconstrucción o reorganización de salas de venta, si esto facilita la compra a los consumidores
- h) recepción de pedidos por ordenador con información sobre facturación
- i) catálogos electrónicos, p.e. en CD-ROM
- j) soluciones basadas en centro de llamadas (call-center)
- k) taller de servicio o garaje propio
- l) capacitación de RRHH cualificados para ofrecer servicios de consultoría a los consumidores
- m) nuevos sistemas CAD
- n) sistemas de distribución de la información
- o) sistemas interconectados de procesamiento de datos, software de redes computacionales
- p) establecimiento de canales de retroalimentación directa entre el consumidor y el productor
- q) centro de atención al cliente para coordinar las solicitudes de los consumidores

3.4. SERVICIOS FINANCIEROS

3.4.1. Innovaciones orientadas a productos:

- a) servicios financieros nuevos o significativamente mejorados:

- on-line banka
- telefono bidezko banka
- b) aseguru zerbitzu berriak edo nabarmen hobetutakoak:
 - moduluen araberako bizitza aseguru kontzeptuak sartzeara
 - ezintasun profesionalerako aseguru berriak
- c) banka konpainiek aseguru zerbitzuak berenganatzea, eta alderantziz
- d) higiezin bitartekaritza zerbitzuak hartzea:
 - higiezin sal-erosketa zerbitzuak
 - higiezin balorazio zerbitzuak
 - higiezin jabetzaren kudeaketa
- e) txartel sistemak sartzeara ospitaletan zuzenean ordaintzeko

3.4.2. Prozesuetara zuzendutako berrikuntzak:

- a) on-line banka.
- b) telefono bidezko kontrol tresnak.
- c) software edo ordenadore sare berriak edo hobetuak.
- d) arriskuen dibertsifikaziorako metodo berriak aplikatzea.
- e) dokumentuen arxibatzea baliabide optiko-elektronikoen bitartez.
- f) paperik gabeko bulegoko kudeaketa.
- g) ordainketa sistema hobetuak, hobariarekin.
- h) salmenta puntuko politika komertzialaren sarrera.
- i) puntuazio metodo berriak (rating edo scoring) sartzeara.

3.5. BESTE ZERBITZU BATZUK

3.5.1. Produktuetara zuzendutako berrikuntzak:

- a) transakzioen automatizazioa kreditu txartelekin edo diru-zorro txartelekin.
- b) eskulan sektoreko atazak jasotzea.
- c) softwarearen urruneko mantentze-lana, urruneko kontsultoretza.
- d) azterketa estatistikorako metodo berriak.
- e) neurri egindako software malguaren garapena.
- f) ingurumen edo energia zerbitzuen kontratazioa.
- g) multimedia aplikazio berrien hornidura.
- h) zerbitzu logistiko berriak.
- i) ahots bidezko erantzun sistema.
- j) dial-in zerbitzuak.

3.5.2. Prozesuetara zuzendutako berrikuntzak:

- a) datuen trukate elektronikoa.
- b) proiektuak egitea CAD/CAMekin.
- c) banka elektronikoa.
- d) neurri egindako softwarearako CASE tresnak.
- e) dokumentuen sorkuntza automatikoa.
- f) ordenagailu sarean hobekuntza.
- g) sarean kudeaketa sistemak.
- h) deien kudeaketa sistemak.
- i) metodo termo-grafikoen aplikazioa sistema teknikoak ebaluatzeko.
- j) ibilbideen denbora errealeko jarraipen sistemak, Interneten oinarrituta.
- k) satelite bidezko nabigazio sistemak.
- l) software tresna berriak hornidura katearen kudeaketarako.
- m) gas naturalez bultzatutako autobusak sartzeara.
- n) solairu baxuko autobusak sartzeara.

C. JARDUERA BERRITZAILEAK

Jarduera berritzaileak, enpresak aurrera eraman dituen eta helburu gisa berrikuntza duten edo berrikuntza eragin duten finantza, garapen eta komertzializazio jarduerak dira.

Jarduera berritzaileak berrikuntza eragin dezakete, edo atzeratu edo alde batera utzi daitezke behaketa epealdian, hainbat arrazoi direla eta.

Jarduera berritzaileak enpresa barruan egin daitezke, beste enpresa edo erakunde batzuk kontratatu daitezke edo bi estrategia mota horiek konbinatuz egin daitezke.

Horrez gain, jarduera berritzaile horiek, berrikuntza sartzeko erabiliko ez den ezagutza edo informazioa sortu dezakete behaketa epealdian. Horren barruan sartzen da berrikuntzarako helburu nagusiak lortzera heltzen ez diren jardueren buruzko ezagutza, adibidez. Osatutako jarduera berritzaile horiek guztiak, eta sortutako ezagutza edo informazioa behaketa epealdiaren barruan erabili daitezke, ondorengo epealdi batean erabiliak izateko gorde daitezke edo beste erakunde edo enpresa batzuei

- banca on-line
- banca por teléfono
- b) servicios de seguros nuevos o significativamente mejorados:
 - introducción de conceptos de seguros de vida por módulos
 - nuevos seguros de invalidez profesional
- c) adopción de servicios de seguros por compañías de banca y viceversa
- d) adopción de servicios de intermediación inmobiliaria:
 - servicios de compraventa de inmuebles
 - servicios de valoración de inmuebles
 - gestión de propiedad inmobiliaria
- e) introducción de sistemas de tarjeta para el pago directo en hospitales

3.4.2. Innovaciones orientadas a procesos:

- a) banca on-line.
- b) herramientas de control por vía telefónica.
- c) software o redes de ordenadores nuevos o mejorados.
- d) aplicación de nuevos métodos de diversificación de riesgos.
- e) archivo de documentos por medios óptico-electrónicos.
- f) gestión de la oficina sin papel.
- g) sistemas mejorados de pago con bonificación.
- h) introducción de política comercial de punto de venta.
- i) introducción de nuevos métodos de puntuación (rating o scoring).

3.5. OTROS SERVICIOS

3.5.1. Innovaciones orientadas a productos:

- a) automatización de transacciones con tarjetas de crédito o tarjetas-monedero.
- b) adopción de tareas del sector manufacturero.
- c) mantenimiento remoto de software, consultoría a distancia.
- d) nuevos métodos de análisis estadístico.
- e) desarrollo de software flexible a medida.
- f) contratación de servicios medioambientales o energéticos.
- g) provisión de nuevas aplicaciones multimedia.
- h) nuevos servicios logísticos.
- i) sistemas de respuesta por voz.
- j) servicios dial-in.

3.5.2. Innovaciones orientadas a procesos:

- a) intercambio electrónico de datos.
- b) realización de proyectos con CAD/CAM.
- c) banca electrónica.
- d) herramientas CASE para la creación de software a medida.
- e) creación automática de documentos.
- f) mejora de las redes de ordenadores.
- g) sistemas de gestión de redes.
- h) sistemas de gestión de llamadas.
- i) aplicación de métodos termográficos para evaluar sistemas técnicos.
- j) sistemas de seguimiento de rutas en tiempo real por Internet.
- k) sistemas de navegación por satélite.
- l) nuevas herramientas software para la gestión de la cadena de aprovisionamiento.
- m) introducción de autobuses propulsados con gas natural.
- n) introducción de autobuses con piso bajo.

C. ACTIVIDADES INNOVADORAS

Las actividades innovadoras son aquellas actividades financieras, de desarrollo y de comercialización, llevadas a cabo por la empresa, que tienen por objetivo, o han generado, una innovación.

Las actividades innovadoras pueden resultar en una innovación o ser postpuestas o abandonadas durante el período de observación debido a diferentes razones.

Las actividades innovadoras pueden ser llevadas a cabo dentro de la empresa, pueden contratarse a terceras empresas u organizaciones o pueden llevarse a cabo como una combinación de ambos tipos de estrategias.

Además, estas actividades innovadoras pueden crear conocimiento o información que no se use para introducir la innovación durante el período de observación. Esto incluye conocimiento de actividades que no logran alcanzar los objetivos principales de innovación. Todas estas actividades innovadoras completadas, el conocimiento o la información generada, pueden ser usadas dentro del período de observación, pueden ser preservadas para utilizarlas en un período posterior o se pueden

transferitu, saldu edo lizentzia eman ahal zaie.

Jarduera berritzaileak, berriztatzeko asmoz egin daitezkeen enpresako jarduerak kontuan izanda, zazpi kategoría hauetan bana daitezke:

1. I+G jarduerak (Barruko eta kanpoko I+G barne).
2. Ingeniaritza, diseinua eta beste jarduera sortzaile batzuk.
3. Marketin-a eta marka sorkuntza.
4. Jabetza intelektual eskubideekin erlazioatutako jarduerak.
5. Langileen prestakuntzarekin erlazioatutako jarduerak.
6. Softwarearen garapena eta datu baseen lanarekin erlazioatutako jarduerak.
7. Ondasun ukigarrien eskuratzearekin edo alokairuarekin erlazioatutako jarduerak.

Jarduera berritzaileetan izandako gastuak biltzeari dagokionez (galdetegiko C.1. galdera), enpresaren kontabilitatetik gertuago dagoen sailkapena erabiltzen da, eta horietan honelako kontzeptuak erabiltzen dira: I+G, langileen kostuak, kanpoko zerbitzuen kontratazioa, materialen eskuratzea eta kapital ondasunen erosketak.

Bertan erabiltzen diren kategoriak hauek dira:

- C.1.1. Barruko I+G.
- C.1.2. I+Garen erosketak (Kanpoko I+G).
- C.1.3. Beste jarduera berritzaile batzuk (Barruko eta kanpoko I+G baztertuta).
 - C.1.3.1. Berrikuntzan lanean ari diren langileen lan kostua.
 - C.1.3.2. Berrikuntzarako beste ohiko gastu batzuk.
 - C.1.3.3. Berrikuntzarako kapital gastuak.

“C.1.1. Barruko I+G” eta “C.1.2. I+Garen erosketak (Kanpoko I+G)” kategorietan, aipatutako sailkapeneko “1. I+G jarduerak (Barruko eta kanpoko I+G barne)” puntuko jarduerak jasotzen dira, eta “C.1.3. Beste jarduera berritzaile batzuk (Barruko eta kanpoko I+G baztertuta)” puntuan, sailkapen horretako gainerako sei kategoriak (2-7).

C.3. Berrikuntza-jarduerak gauzatzeko lankidetzak

Berrikuntzarako lankidetzak da: beste enpresa edo erakunde ez-komertzial batzuekin modu aktiboan parte hartzea berrikuntza-jardueretan. Ez da beharrezkoa bi aldeek etekin komertziala eskuratzea. Kanpoan geratzen da lanen azpikontratazio huts lankidetzak aktiborik gabea.

transferir, vender o dar licencia de uso a otras organizaciones o empresas.

Las actividades innovadoras se clasifican, teniendo en cuenta aquellas actividades de la empresa que son susceptibles de ser realizadas con la intención de innovar, en las siete categorías siguientes:

1. Actividades de I+D (incluye I+D interna y externa).
2. Ingeniería, diseño y otras actividades creativas.
3. Marketing y creación de marca.
4. Actividades relacionadas con los derechos de propiedad intelectual.
5. Actividades relacionadas con la formación del personal.
6. Desarrollo del software y actividades relacionadas con el trabajo de bases de datos.
7. Actividades relacionadas con la adquisición o alquiler de bienes tangibles.

A efectos de la recogida de los gastos en actividades innovadoras (pregunta C.1. del cuestionario) se utiliza una clasificación más cercana a la contabilidad de las empresas y en la que se manejan conceptos como: I+D, costes de personal, contratación de servicios externos, adquisición de materiales y compra de bienes de capital.

Las categorías empleadas en la misma son:

- C.1.1. I+D interna.
- C.1.2. Compra de I+D (I+D externa).
- C.1.3. Otras actividades innovadoras (excluyendo I+D interna y externa).
 - C.1.3.1. Coste laboral del personal trabajando en innovación.
 - C.1.3.2. Otros gastos corrientes para innovación.
 - C.1.3.3. Gastos de capital para innovación.

Donde en las categorías “C.1.1. I+D interna” y “C.1.2. Compra de I+D (I+D externa)” se recoge las actividades del punto “1. Actividades de I+D (incluye I+D interna y externa)” de la clasificación anteriormente mencionada y en “C.1.3. Otras actividades innovadoras (excluyendo I+D interna y externa)” se recogen las seis categorías restantes (2-7), de dicha clasificación.

C.3. Cooperación para la realización de las actividades innovadoras

La cooperación para la innovación consiste en la participación activa con otras empresas o entidades no comerciales en actividades de innovación. No es necesario que las dos partes obtengan un beneficio comercial. Se excluye la mera subcontratación de trabajos sin cooperación activa.