

**Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ)
de l'àrea d'Empresa del TecnoCampus**



*Aprovat pel Patronat de la Fundació en data 26/4/2017
Revisat per la Comissió de Qualitat de l'Àrea d'Empresa en data 23/11/2021*

Novembre 2021

ÍNDIX

0. Dades identificatives	2
1. Introducció	3
1.1. Revisió i millora del model de garantia de la qualitat de l'àrea d'Empresa	
1.2. Objectius del SGIQ-Empresa	
1.3. Abast del SGIQ-Empresa	
2. Política de qualitat i òrgans responsables.....	4
2.1. Marc jurídic i institucional: La Fundació Tecnocampus	
2.2. Política i objectius de qualitat	
2.3. Marc institucional de qualitat	
3. Qualitat de les activitats de l'àrea d'empresa	9
3.1. Òrgans responsables	
3.2. Responsables dels processos	
3.3. Mapa de processos	
4. Els plans de millora	13
4.1. Elaboració i establiment dels plans de millora	
4.2. Estructura i contingut dels plans de millora	
4.3. Seguiment i revisió dels plans de millora	
4.4. Revisions del SGIQ-Empresa	

Annex 1: Enquestes de satisfacció dels grups d'interès

Annex 2: Processos vinculats al SGIQ-Empresa

0. Dades identificatives

Entitat	Fundació TecnoCampus
Nom de l'àrea	Àrea d'Empresa
Directora	Claudia Danesi Carreras
Portal web	https://www.tecnocampus.cat/empresa
Dades de contacte	Àrea d'Empresa – Fundació TecnoCampus Edifici TCM-2 Av. Ernest Lluch 32, 08302 Mataró Tel. 931696501
Data primera aprovació	26/4/2017
Data última revisió	23/11/2021
Versió	5
Responsables de l'elaboració	Direcció de l'Àrea de Transferència, Innovació i Empresa i Coordinador de qualitat TecnoCampus
Responsable de l'aprovació	Comissió de Qualitat de l'Àrea d'Empresa

1. Introducció

1.1. Revisió i millora del model de garantia de la qualitat de l'àrea d'Empresa

La Fundació Tecnocampus és titular de tres centres universitaris en règim d'adscripció a la Universitat Pompeu Fabra: l' Escola Superior Politècnica Tecnocampus (ESUPT), l'Escola Superior de Ciències Socials i de l'Empresa Tecnocampus (ESCSET) i l'Escola Superior de Ciències de la Salut Tecnocampus (ESCST). Cada centre té un Reglament Intern i alhora existeixen unes Normes d'Organització i Funcionament comunes que regulen aquells aspectes que són compartits, com ara la designació de càrrecs, la dotació d'espais, equipaments i serveis universitaris o les polítiques de personal. A banda, la Fundació gestiona el Parc Científic i de la Innovació Tecnocampus, que integra els centres universitaris abans esmentats, i un Servei d'Empresa que desenvolupa activitats de viver d'empreses, serveis de creació d'empresa i serveis de desenvolupament empresarial.

Durant el curs 2013-14 es va treballar en el Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) del Tecnocampus (SGIQ-TecnoCampus), que en la seva fase final es va sotmetre a exposició pública a tot el personal de Tecnocampus, les aportacions del qual es van tenir en compte en el document que el Patronat de la Fundació va aprovar en la seva reunió d'octubre de 2014. El SGIQ-Tecnocampus contempla l'existència de dos sistemes de gestió de qualitat diferenciats: el dels estudis universitaris i el del Servei d'Empresa, cadascun amb els seus propis grups d'interès.

El 9/9/2020 la Comissió de Qualitat TecnoCampus va aprovar un SGIQ-Marc que agrupa tots els processos transversals a TecnoCampus. Fins el moment, aquests processos comuns estaven integrats en el SGIQ de cada àmbit (Escoles i Àrea d'Empresa).

En aquest document es desenvolupa el SGIQ específic de l'àrea d'Empresa (SGIQ-Empresa). Durant l'any 2016 s'ha treballat aquest sistema amb els responsables de l'àrea i a inicis de 2017 ha estat en exposició pública per a tot el personal de l'àrea, a efecte de rebre propostes de millora. Posteriorment es van incorporar les propostes i finalment es va portar a aprovació del Patronat de la Fundació en data 26/4/2017. Aquest sistema està previst que es revisi cada any i, entre els seus processos, n'hi ha un que especifica com es fa aquesta revisió.

1.2. Objectius del SGIQ-Empresa

El SGIQ-Empresa es defineix com el conjunt de polítiques, processos i procediments requerits per planificar, executar, avaluar i millorar de forma contínua l'estratègia de l'àrea d'empresa i integra els aspectes següents:

1. Política de qualitat i òrgans responsables.
2. Definició de processos.
3. Mecanismes de participació dels grups d'interès en la millora de la qualitat.
4. Mecanismes de prevenció i correcció

1.3. Abast del SGIQ-Empresa

El SGIQ-Empresa abasta les següents activitats de l'àrea d'empresa:

- Definir les polítiques de qualitat de les unitats d'empresa de l'àrea de transferència, innovació i empresa
- Atenció a persones emprenedores
- Accés a la incubadora i itinerari d'incubació
- Allotjament empreses al Parc Empresarial

- Oficina Mataró-Empresa (OME)
- Gestió serveis del Centre de Congressos
- Seguiment tècnic i administratiu de l'activitat subjecte a subvencions.
- Gestionar les enquestes de satisfacció amb els serveis rebuts

2. Política de qualitat i òrgans responsables

2.1. Marc jurídic i institucional: La Fundació Tecnocampus

La Fundació TecnoCampus gestiona el Parc tecnològic i empresarial Tecnocampus. La propietària dels actius de la Fundació és la societat municipal EPEL-Tecnocampus, i la Fundació és qui gestiona els recursos humans i materials per a dur a terme tant l'activitat universitària com la del Servei d'Empresa. La governança del sistema Tecnocampus parteix d'una visió de servei a la societat, que assumeix una missió clarament orientada al creixement econòmic del territori. El govern de la Fundació correspon a un **Patronat** estructurat en una triple hèlix: i) representació de l'administració pública (Ajuntament de Mataró, Consell Comarcal del Maresme i Generalitat de Catalunya); ii) representació de la Universitat d'adscripció; iii) representació de l'entorn social i empresarial (patronals, sindicats, empreses del Parc i membres del Senat del Tecnocampus).

El Patronat es recolza i assessora mitjançant un òrgan consultiu, el **Senat**, format per grups d'interès i integrat per empresaris, professorat, personal de gestió, estudiants i representants senyors de la societat civil.

El president del patronat és qui ostenta la màxima representació institucional i el director general representa la capacitat executiva que incideix en tots els estaments organitzatius, tant del Parc empresarial com de la Universitat. Els processos de selecció de responsables directius es basen estrictament en els principis de mèrit i capacitat, s'organitzen per facilitar la creació d'equips, són participatius per millorar l'adequació de perfils a cada entorn i són oberts per poder atreure talent tant de dins com de fora l'organització.

Les Normes d'Organització i Funcionament (NOF) dels centres universitaris Tecnocampus estableixen els òrgans de govern, gestió i participació i les competències a ells assignades. El **Director General** de Tecnocampus és el màxim òrgan unipersonal de govern a nivell intern. El **Comitè de Direcció** és l'òrgan permanent de govern dels centres universitaris TecnoCampus i té per objectiu l'execució dels acords del Patronat i les directrius de Presidència del Patronat, de les Comissions de Govern les Escoles així com el seguiment i la gestió de tots els projectes encaminats a assolir els objectius definits en el Pla Estratègic. Està format pel Director General de TecnoCampus i pels directors i directores de la Fundació. També es compta amb l'assessorament d'un òrgan col·legiat anomenat **Consell Acadèmic**, per tractar assumptes comuns a les Escoles i debatre les directrius acadèmiques d'aplicació comuna. Aquest Consell és el màxim òrgan acadèmic col·legiat de coordinació interna i està format pels directors/es de les tres Escoles, els /les caps d'Estudis, els coordinador/es de les titulacions, els/les responsables d'àrees funcionals, els/les responsables de comissions específiques i el delegat de la UPF als centres.

També es defineixen diverses comissions els membres de les quals són nomenats a proposta de cada Escola o del Director general. Es constitueixen com a òrgan d'assessorament o òrgan que assumeix funcions delegades:

Comissions transversals:

- Comissió de Qualitat
- Comissió de Carreres Professionals i Relacions Internacionals
- Comissió per a la Promoció dels estudis

Comissions delegades:

- Comissió de planificació acadèmica
- Comissió de recerca
- Comissió de formació permanent

Alhora, cadascuna de les Escoles de Tecnocampus té personalitat acadèmica i un equip directiu propis. El director o directora és el màxim òrgan de govern unipersonal en l'àmbit acadèmic i la Comissió de Govern i la Junta de Direcció són els òrgans de govern col·legiats. El Claustre és l'òrgan de participació acadèmica que integra els membres de la comunitat universitària de l'Escola respectiva. L'organització i el funcionament del centre es recullen en els respectius Reglaments Interns. En quant a l'àrea de transferència, innovació i empresa, desenvolupa activitats de dinamització empresarial i gestió del Parc i suport a la recerca i transferència.

2.2. Política i objectius de qualitat

La Fundació TecnoCampus disposa d'un pla estratègic "Pla estratègic 2022" que planteja reflexions, reptes, eixos estratègics i accions concretes. És el fruit d'un ampli procés de participació (professorat, estudiants, graduats, empreses, personal d'administració i serveis, direcció de la Universitat Pompeu Fabra, govern municipal, equip directiu de les Escoles, experts externs) i ha de servir de guia en la consolidació del projecte TecnoCampus que vincula economia, coneixement, progrés i compromís amb la societat.

Fruit d'aquest treball es reformulen parcialment la missió, els valors i la visió del projecte, que afronta una etapa de consolidació.

Missió

Contribuir al creixement econòmic i social del territori vinculat a Mataró i al Maresme, a través d'un model integral de generació de coneixement, formació, empresa i innovació. Per aconseguir-ho, s'assumeixen dos objectius centrals:

- Consolidar una oferta d'educació superior altament professionalitzadora i compromesa amb el desenvolupament de les persones que formen la comunitat TecnoCampus.
- Gestionar un parc tecnològic i emprenedor que ajudi a millorar la competitivitat de les empreses, la innovació i la internacionalització, alhora que esdevingui un vincle de relació entre la universitat i l'empresa.

Visió

- Ser un model de referència en l'àmbit nacional i internacional en la interrelació entre la universitat i l'empresa. Fer-ho a través d'una experiència educativa de qualitat connectada al món empresarial, consolidant així el TecnoCampus com a instrument de transformació i desenvolupament econòmic i social del territori vinculat a Mataró i al Maresme

Valors

- Rigor: Aposta per la qualitat, el rigor i la professionalitat en la docència, emprenedoria i servei a empreses, per tal d'esdevenir un model de referència.
- Proximitat: Consolidació com a motor econòmic i d'impacte social amb el compromís de

donar resposta als reptes que es plantegen, posicionant els estudiants i usuaris com a centre de l'activitat acadèmica i professional per establir un model de relació proper i de confiança.

- Compromís social: Compromís com a Fundació de contribuir activament a la millora econòmica i social, a través d'una gestió basada en l'ètica, l'equitat, la sostenibilitat i a la realització d'accions i iniciatives que suposin un impacte rellevant per al progrés social.
- Transparència: Reconeixement com a entitat amb capacitat organitzativa pròpia i compromesa amb les institucions i el rigor en l'acompliment dels objectius fixats, així com en la revisió dels resultats obtinguts.
- Innovació i emprenedoria: Capacitat d'adaptació a un entorn dinàmic i competitiu amb l'objectiu de situar-se com a institució referent gràcies al talent i la creativitat.
- Comunitat TecnoCampus: Responsabilitat de la Fundació de formar persones i professionals que constitueixin una comunitat cohesionada en un marc d'igualtat, equitat de gènere, flexibilitat i transversalitat que assegurí la generació d'oportunitats i la transmissió dels propis valors, així com també de promoció d'estils de vida saludables per als membres de la comunitat universitària.

Els àmbits estratègics del pla TecnoCampus 2022 son:

- Model acadèmic de qualitat fortament professionalitzador
La Universitat representa l'activitat del TecnoCampus que incideix de manera més radical en el progrés social, i fa que actui com una institució educadora generadora de capital humà i de progrés en l'escala social. És per tant l'àmbit que s'identifica majoritàriament amb el nucli de l'activitat i el que genera un major impacte en la marca TecnoCampus i la marca Mataró.
 - Establir criteris rigorosos de qualitat en l'oferta docent
 - Aprofundir en l'orientació professionalitzadora i emprenedora
 - Desenvolupar un model de recerca aplicada
 - Crear una oferta competitiva de postgrau i formació permanent
 - Fomentar l'experiència universitària
 - Internacionalitzar el campus
- Evolució del model de parc cap al Districte TecnoCampus
Les empreses que s'ubiquen al parc tecnològic donen un sentit diferencial i únic als centres universitaris del TecnoCampus. Aquesta aposta ha contribuït a apropar empresa, universitat i territori. Mataró és i pot ser encara més una ubicació de primera categoria en l'àrea metropolitana. El Districte TecnoCampus sorgeix com una aposta que ha de liderar l'Ajuntament per aprofitar aquest potencial.
 - Evolucionar cap al Districte TecnoCampus
 - Especialitzar i connectar empresa i universitat
 - Apostar per l'emprenedoria
 - Internacionalitzar el parc i les empreses
- Motor d'innovació i desenvolupament econòmic al territori
El TecnoCampus és en la seva essència universitat i empresa, i com a conseqüència, aquests elements el projecten a ser agent de desenvolupament econòmic i de progrés social dins el territori. Aquesta realitat atorga una responsabilitat afegida a les pròpies d'altres universitats i parcs, a partir de la qual ha de crear impacte real en l'economia.
 - Ser motor d'iniciatives i projectes de ciutat

- Impulsar projectes d'estratègia competitiva territorial i aliança Eurecat
- Captar oportunitats i acció comercial cap al teixit productiu
- Reforçar el concepte de ciutat universitària
- Model de finançament i d'organització coherent amb els reptes de futur
L'actuació de servei públic del TecnoCampus és possible gràcies a una estructura institucional amb personalitat pròpia i alineada amb els objectius de la ciutat i el seu Ajuntament. Alhora l'activitat es produeix en el marc del Grup Universitat Pompeu Fabra.
 - Impulsar la governança pública orientada a mercat
 - Gestionar de manera àgil i eficient com a “institució start-up”
 - Ser una institució digital innovadora
 - Crear un nou marc de relació institucional entre el TecnoCampus i la UPF
 - Incrementar les vies de finançament dels estudis i les beques socials

2.3. Marc institucional de qualitat

Amb els objectius d'assolir els millors estàndards de qualitat i un ús eficient dels recursos que la societat ha posat a disposició de Tecnocampus per a dur a terme l'activitat que li és pròpia –tant la universitària com la de serveis a l'empresa–, el Patronat de la Fundació va disposar que es posessin els mecanismes i recursos necessaris per a aconseguir-ho. És en aquest sentit que es va crear un Servei de Qualitat amb l'objectiu de desenvolupar un Sistema de Garantia Interna de la Qualitat del Tecnocampus (SGIQ-Tecnocampus), capaç de planificar, posar objectius, fer el seguiment, avaluar, mesurar i fer propostes de millora de la qualitat en totes les activitats que es desenvolupen a la institució, i es va designar un Delegat de Direcció General per a l'avaluació institucional de la qualitat. A dia d'avui, el Servei de Qualitat s'ha transformat en el **Servei de Qualitat, Aprenentatge i Innovació Docent (SQAI)**, assumint noves competències vinculades a la innovació docent i suport a l'aprenentatge.

Durant el curs 2013-14 es va treballar en el SGIQ-Tecnocampus, que en la seva fase final es va sotmetre a exposició pública a tot el personal de Tecnocampus, les aportacions del qual es van tenir en compte en el document que el Patronat de la Fundació va aprovar en la seva reunió d'octubre de 2014. El SGIQ-Tecnocampus contempla l'existència de dos sistemes de gestió de qualitat diferenciats: el dels estudis universitaris i el del Servei d'Empresa, cadascun amb els seus propis grups d'interès.

El SGIQ-Tecnocampus s'organitza segons els següents criteris:

- Homogeni per al conjunt de centres universitaris pel que fa a les seves característiques, organització, mecanismes i informació (incloent els sistemes d'informació).
- Integral, en la mesura que en el seu funcionament s'inclouen els diferents instruments de qualitat i nivells de decisió, des dels nivells centrals del TecnoCampus, fins als òrgans competents dels centres i en relació amb cada títol.
- Integrat: la responsabilitat sobre el funcionament, l'anàlisi, la valoració i la presa de decisions per a la millora recau i s'integra en la gestió ordinària dels diferents òrgans unipersonals i col·lectius. Aquesta integració és la que ha de garantir que la gestió de qualitat sigui una característica ordinària i normalitzada en el funcionament del centre i per als diferents nivells de responsabilitat.

S'estableixen dos nivells per al sistema de garantia de qualitat: el central i el corresponent a cada Escola i a l'àrea d'Empresa. El director general de Tecnocampus se situa en la cúspide del sistema de garantia de qualitat, que implica també els directors dels centres universitaris i el director/a del Servei d'Empresa d'acord amb les seves competències respectives.

Per tal d'assegurar la necessària coordinació en el sistema global de qualitat de la institució i per tal de garantir la implicació dels òrgans de govern i de participació de Tecnocampus en l'assegurament global de la qualitat, el SGIQ-Tecnocampus contempla la creació d'una **Comissió de Qualitat Tecnocampus**.

Són membres de la Comissió de Qualitat de Tecnocampus:

- el/la Director/a General, que la presideix
- els/les Directors/es de les Escoles
- el/la Director/a de l'Àrea de Transferència, Innovació i Empresa
- el/la Director/a de Secretaria General
- el/la Director/a de Gestió de Persones
- el/la Director/a de Serveis i Projectes Universitaris
- dos dels estudiants del Senat de TecnoCampus
- el/la coordinador de qualitat
- els/les caps d'estudis de les Escoles
- el/la cap del servei de Gestió Acadèmica
- el/la responsable d'Infraestructures
- un/una representant del Comitè d'Empresa, amb veu i sense vot

Són funcions de la Comissió de Qualitat:

- i) Participar en l'elaboració del SGIQ-Tecnocampus i fer-ne el seguiment i actualització
- ii) Impulsar la millora contínua en tots els àmbits d'actuació de Tecnocampus, tant dels centres universitaris i titulacions que s'hi imparteixen com del Servei d'Empresa
- iii) Garantir l'adequació, l'ordenació i la qualitat dels processos i de les metodologies de planificació, avaluació i acreditació dels centres universitaris; coordinar les diferents estratègies en aquest àmbit i proposar-ne de noves, específicament en els processos d'avaluació institucional de la qualitat i en l'elaboració de plans de millora.
- iv) Promoure, facilitar i assegurar que tota l'activitat de Tecnocampus sigui avaluada sistemàticament i disposi dels elements de suport i informació que ho facin possible.

3. Qualitat de les activitats de l'àrea d'Empresa

3.1. Òrgans responsables

Els òrgans responsables del sistema de garantia de qualitat són:

- a) El Director o directora de l'àrea
- b) La Comissió de Qualitat de l'àrea

a) El **director o directora de l'àrea** és la persona responsable de la garantia de qualitat de les accions de l'àrea.

Més concretament, el director o directora té la responsabilitat de vetllar per la implementació del SIGQ-Empresa; coordinar les accions dirigides al seguiment de la qualitat en les diverses activitats i assegurar que existeix l'estructura adequada que ho faci possible.

b) La **Comissió de Qualitat de l'àrea** és l'encarregada de garantir la implantació i l'efectivitat del SGIQ, en un marc de gestió per processos i amb un compromís de millora contínua.

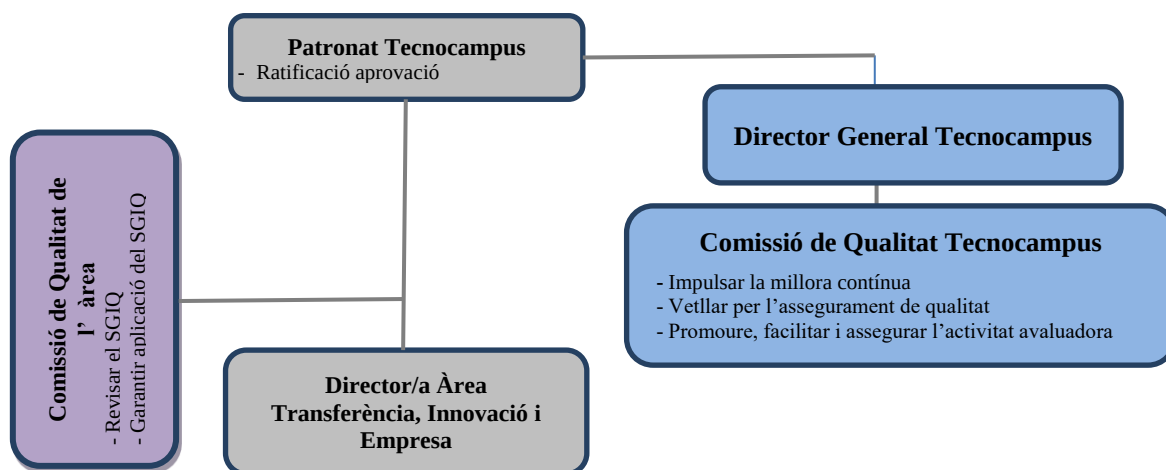
La Comissió de Qualitat de l'àrea d'empresa està formada pels membres següents:

- el/la director/a de l'àrea, que la presideix,
- els/les caps dels serveis o unitats
- dos empreses allotjades al Parc
- el/la responsable d'emprenedoria universitària
- el/la coordinador/a de qualitat de TecnoCampus, que actua de secretari

Són funcions de la Comissió de Qualitat de l'àrea:

- fer el seguiment de la implantació del SGIQ-Empresa i promoure'n la seva actualització i modificació, si escau
- garantir que es mesuren, s'analitzen i s'utilitzen els indicadors per a la presa de decisions i la millora contínua de la qualitat dels serveis
- revisar els procediments específics de qualitat de l'àrea per a cada procés identificat i vetllar per la seva implantació real i efectiva,
- facilitar i garantir la recollida i l'anàlisi de les dades necessàries per a la presa de decisions i per al retiment de comptes,
- facilitar i garantir la publicació i l'accés de la informació pública d'interès per als diferents col·lectius.

El següent organigrama expressa els òrgans que intervenen en els processos de qualitat de l'àrea d'empresa així com les seves competències:



3.2. Responsables dels processos

Al capdavant dels processos del SGIQ-Empresa hi ha uns responsables, segons s'especifica en la taula següent (revisar)

Àmbit	Processos SIGQ-Empresa (*)	Responsable
Política institucional de qualitat	Definir les polítiques de qualitat de les unitats d'empresa de l'àrea de transferència, innovació i empresa	Director/a àrea
	Revisar i actualitzar el SGIQ-Empresa	Director/a àrea
Desenvolupament de l'activitat	Atenció a persones emprenedores	Cap d'Emprenedoria i Creixement Empresarial
	Accés a la incubadora i itinerari d'incubació	Cap d'Emprenedoria i Creixement Empresarial d'emprenedoria
	Allotjament a les empreses que s'instal·len al Parc	Cap del Campus Empresarial
	Oficina Mataró-Empresa OME	Cap d'Emprenedoria i Creixement Empresarial
	Gestió del Centre de Congressos	Cap del Campus Empresarial
	Seguiment tècnic i administratiu de l'activitat de l'àrea d'empresa subjecte a subvencions	Director/a àrea
	Gestionar la informació pública de l'àrea d'empresa	Director/a àrea
Satisfacció	Gestionar les enquestes de satisfacció amb els serveis rebuts	Cap del Campus Empresarial

(*) A més dels processos específics, hi ha els processos definits en el SGIQ-Marc TecnoCampus.

Cada procés inclou:

- Versió a la que pertany el procés i data d'aprovació
- Tipologia del procés (veure següent apartat)
- Responsable
- Unitat administrativa que fa el seguiment
- Objectiu
- Resultats del procés
- Normativa aplicable

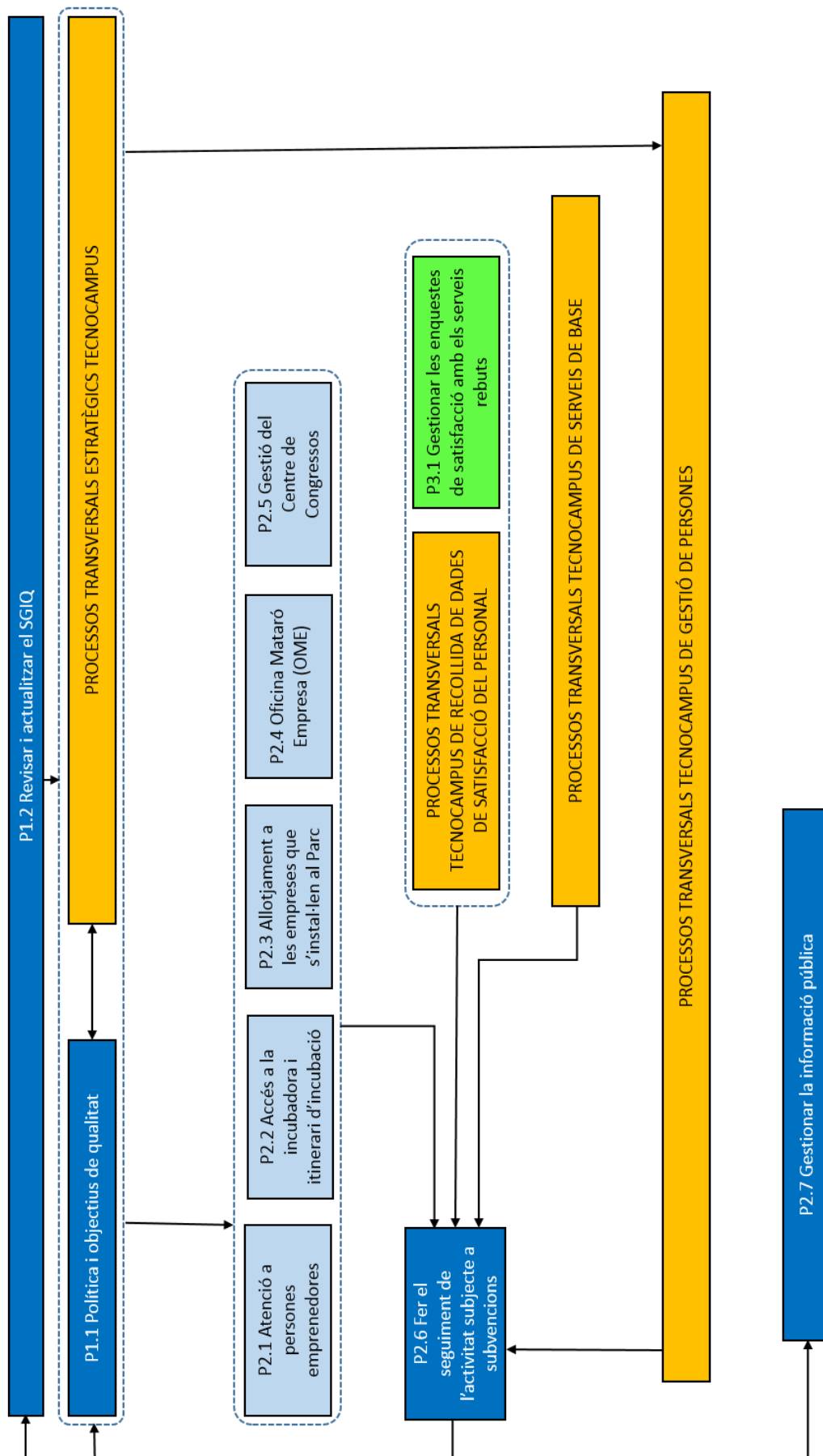
- Aplicatius de gestió associats
- Difusió
- Indicadors
- Diagrama del procés

3.3. Mapa de processos

Es poden diferenciar tres tipus de processos:

- Processos estratègics: Representats en el mapa en color blau fosc, analitzen les necessitats i els condicionants de tots els grups d'interès. Estableixen polítiques, normes i directius per al funcionament de la resta de processos.
- Processos clau: Representats en el mapa en color blau clar, són els processos operatius que impacten directament en els usuaris. Són els processos clau de l'àrea.
- Processos de suport: Representats en el mapa en color verd, proveeixen l'organització de tots els recursos materials i immaterials necessaris per generar l'oferiment d'un servei als usuaris.

També s'han marcat en color carbassa els processos del SGIQ-Marc TecnoCampus.



4. Els plans de millora

El Pla de Millora és la proposta d'actuacions, resultant del procés de diagnòstic previ de les accions dutes a terme, que recull i formalitza els objectius de millora i les actuacions corresponents adreçades a enfortir els punts forts i resoldre els febles, de manera prioritzada i temporalitzada.

Els plans de millora s'incorporen a la memòria de qualitat anual del TecnoCampus. Aquests plans són eines enfocades cap a l'acció i, per aquesta raó, estableixen una assignació clara de responsabilitats i uns mecanismes d'execució i de seguiment precisos. Les accions de millora proposades en els plans de millora són **Consensuades** amb els grups d'interès, **Coherents** amb l'avaluació i el diagnòstic realitzat; **Estructurades** perquè identifiquen els objectius prioritaris i estableixen un sistema d'indicadors que serveixen per valorar el compliment de les accions programades i el seu seguiment; i **Viables** en el context que es plantegen per poder complir els objectius programats.

4.1. Elaboració i establiment dels plans de millora

La responsabilitat final de l'elaboració, el desenvolupament i el seguiment dels plans de millora recau en el director o directora de l'àrea de transferència, innovació i empresa, el/la qual promou i coordina la participació de la Comissió de Qualitat de l'àrea d'empresa en la seva elaboració.

El procés d'elaboració dels plans de millora consta de les fases següents:

- a) Elaboració de la proposta de pla de millora, redactada pel Director/a de l'àrea d'empresa.
- b) Posada en comú i discussió en el marc de la Comissió de Qualitat de l'àrea.
- c) Posada en comú i discussió en el marc de la Comissió de Qualitat de Tecnocampus
- d) Aprovació per part de l'Equip de Direcció TecnoCampus

Durant l'elaboració i la discussió del pla de millora se'n fa la màxima difusió per donar la possibilitat que tots els membres dels diferents col·lectius participin en el procés. També un cop aprovat cal difondre'l abastament per tal que tots els col·lectius coneguin el pla de millora que els implica, per tal que orientin i coordinin les seves actuacions individuals i conjuntes en el sentit que proclama el pla i puguin fer-ne la valoració i el seguiment.

4.2. Estructura i contingut dels plans de millora

El pla de millora inclou:

- a) Els punts forts i febles detectats
- b) Els objectius de millora. Aquests objectius assenyalen les fites que es marquen a curt i mitjà termini i que contribuiran a augmentar la qualitat.
- c) Les accions de millora vinculades a cada objectiu. Constitueixen la concreció de la manera com cal actuar per assolir l'objectiu de millora.
- d) El calendari i els terminis de cada acció. Una acció pot ser repetitiva en el decurs del temps o bé esporàdica, i les diferents accions poden iniciar-se en moments de temps també diferents. En el pla de millora s'especifica l'inici i la durada de cada acció.
- e) Els responsables de cada acció. S'identifica qui ha d'informar del resultat de l'acció en el moment del seguiment del pla.

- f) Els indicadors de seguiment. Aquests indicadors poden ser de caràcter quantitatiu o qualitatiu i han de servir per mesurar els objectius i reflectir el producte final de les accions endegades. Pel que fa als indicadors quantitatius, es fixa el valor en el moment de l'establiment del pla per poder fer el seguiment posterior i valorar el grau de compliment.

4.3. Seguiment i revisió dels plans de millora

El seguiment permet obtenir informació, per mitjà d'indicadors, sobre el grau d'assoliment dels objectius del pla i de les incidències detectades al llarg del procés d'implantació. El seguiment intern del pla de millora es fa amb una periodicitat anual i el responsable de dur-lo a terme és el director o directora de l'àrea.

Els responsables de cadascuna de les accions de millora establertes en el Pla de millora són les persones encarregades de proporcionar la informació per al seguiment. Per a cadascuna de les accions s'haurà de comprovar el compliment dels terminis i l'assoliment dels valors dels indicadors de seguiment fixats. El director o directora de l'àrea recollirà la informació per al seguiment dels responsables d'implantació de les accions i elaborarà l'informe de seguiment corresponent.

La revisió periòdica del pla de millora té com a objectiu adaptar-lo als canvis i a les necessitats durant el seu període de vigència. Durant el procés de seguiment es poden detectar desviacions respecte dels resultats esperats, bé perquè les accions s'han planificat i realitzat correctament però no han aconseguit els objectius plantejats, o bé perquè no s'han planificat o implantat adequadament. En tots dos casos es fa una revisió de les accions, els terminis i els resultats esperats del pla de millora.

La revisió del pla, igual que l'establiment, es fa de manera consensuada i amb la màxima difusió entre els col·lectius implicats.

4.4. Revisions del SGIQ-Empresa

Versió	Data
1	26 d'abril de 2017
2	22 de març de 2018
3	12 de març de 2019
4	14 d'octubre de 2020
5	23 de novembre de 2021

Annex 1: Enquestes de satisfacció dels grups d'interès

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DEL PAS

Destinataris	Tot el personal (enquesta transversal del SGIQ-Marc)
Data en què s'efectua	Maig
Procediment	Web
Responsable	Coordinador de qualitat
Data de publicació de resultats	Juliol

Aquesta enquesta és anònima i ens servirà per conèixer la satisfacció del personal d'administració i serveis del TecnoCampus.

Si us plau, contesta aquestes preguntes amb la teva satisfacció a dia d'avui, en una escala de 0 a 10 on "0" significa "gens satisfet" i 10 significa "molt satisfet". En cas que no tinguis una opinió clara o la pregunta no procedeixi per la teva activitat a TecnoCampus, cal que seleccionis l'opció "No aplica".

1. L'adequació de la meva titulació a les feines que faig.
2. L'adequació de les meves habilitats a les feines que faig.
3. L'adequació del meu nivell d'anglès a la meva tasca.
4. La meva tasca professional.
5. Els espais i recursos de que dispo per a fer les meves activitats.
6. La direcció i organització del meu Servei/Centre/Unitat.
7. La planificació estratègica i la direcció del TecnoCampus i el grau d'informació que se m'ofereix.
8. La relació existent (respecte/apreci) entre la resta del PAS del meu servei i jo.
9. La relació existent (respecte/apreci) entre el personal del TecnoCampus d'altres serveis i jo.
10. La relació existent (respecte/apreci) entre els destinataris del meu servei (estudiants, empreses, institucions, professorat,...) i jo.
11. L'adequació de les funcions realitzades pels serveis d'infraestructura i manteniment del TecnoCampus.
12. Els elements d'informació (difusió de notícies, web, eCampus. Intranet, xarxes socials, butlletí) com a eines per estar ben informat/da de les activitats i propostes del TecnoCampus.
13. El suport rebut pel servei de promoció d'estudis per donar a conèixer l'oferta educativa del TecnoCampus (fires, tallers, xerrades, campanyes de màrqueting, saló ensenyament, material promocional)
14. La unitat d'atenció a la comunitat universitària (UACU) com a servei per informar-me i gestionar el meu interès en la participació en activitats culturals, socials, esportives i de voluntariat.
15. El servei de relacions internacionals com a servei per a informar-me i gestionar el meu interès en participar en un programa per a aprendre el funcionament i la gestió en una entitat d'educació superior en un altre país.
16. L'adequació de les funcions realitzades pels serveis generals del TecnoCampus (recursos humans i secretaria general, administració i finances i gestió de la qualitat).
17. Els mecanismes que se m'ofereixen dins el TecnoCampus per participar i expressar la meva opinió.
18. Les possibilitats de promoció i els incentius que el TecnoCampus m'ofereix.
19. L'encaix en les meves necessitats de les propostes de formació que el TecnoCampus m'ofereix.
20. Els mecanismes amb els quals s'avalua la meva tasca.
21. Com em sento valorat en el meu lloc de feina.
22. Pertànyer al TecnoCampus.
23. Indica un aspecte positiu que vulguis destacar del TecnoCampus i que creguis que cal seguir mantenint.
24. Indica un aspecte del TecnoCampus que creguis que cal millorar de manera prioritària.

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DE LES EMPRESES

Destinatari	Totes les empreses allotjades al Parc
Data en què s'efectua	Maig
Procediment	Paper
Responsable	Cap de l'àrea
Data de publicació de resultats	Octubre

Us agraïrem uns minuts per contestar aquesta enquesta, que ens ajudarà a millorar els nostres serveis a les empreses.

Valora de 0 a 10 les següents afirmacions, on 0 significa “estic molt en desacord” i 10 significa “estic molt d'acord”. Deixa en blanc aquelles afirmacions de les que no tinguis una valoració clara.

Bloc LOCALITZACIÓ EMPRESARIAL

Valora la teva satisfacció (de 0 a 10):

1. Respecte a l'aparcament soterrani. _____
2. Respecte el servei de consergeria. _____
3. Respecte les sales d'ús comú i espais de *vending*. _____
4. Respecte les sales de reunions que m'ofereix TecnoCampus. _____
5. Respecte a la neteja. _____
6. Respecte el manteniment de les zones comunes i les reparacions generals. _____
7. Respecte a l'acompanyament rebut en la instal·lació a la meua oficina (en el cas de nova instal·lació o canvi d'oficina). _____

Si has valorat per sota de 5 alguna de les preguntes anteriors, indica els motius:

Bloc SERVEIS TÈCNICS

Valora la teva satisfacció (de 0 a 10):

8. Respecte la climatització. _____
9. Respecte les instal·lacions elèctriques. _____
10. Respecte el servei de *HelpDesk*. _____
11. Respecte a la telefonia. _____
12. Respecte la xarxa de dades i accés a Internet. _____
13. Respecte el sistema de control d'accés. _____
14. Respecte a la resposta que TecnoCampus dona a les incidències manifestades d'aquests serveis. _____

Si has valorat per sota de 5 alguna de les preguntes anteriors, indica els motius:

Bloc SERVEIS A LES EMPRESES

Valora la teva satisfacció (de 0 a 10):

15. Amb la comunicació (butlletí, mails, xarxes socials) que m'arriben del TecnoCampus. _____
16. Amb les jornades i actes que es realitzen. _____
17. Amb les possibilitats de *networking* amb altres empreses del TecnoCampus. _____

Valora la teva satisfacció (de 0 a 10) només si s'ha fet ús d'aquests serveis:

18. El suport a la creació d'empresa o validació de noves oportunitats de negoci. _____
19. El programa de la incubadora (omplir només si estàs a la incubadora). _____
20. El servei de finançament –informació línies de finançament, intermediació en ajuts o productes financers, participació en Fòrums, accés a inversors privats - _____
21. Programes de suport a la internacionalització. _____
22. Servei de lloguer d'espais del Centre de Congressos que ofereix TecnoCampus. _____

Si has valorat per sota de 5 alguna de les preguntes anteriors, indica els motius. També ens pots fer saber si trobes a faltar algun servei que el Tecnocampus no ofereix encara:

Bloc UNIVERSITAT- EMPRESA

Valora la teva satisfacció (de 0 a 10) només si s'ha fet ús d'aquests serveis:

- 23. Borsa de talent de la Universitat. _____
- 24. Treball desenvolupat pels estudiants de TecnoCampus que han realitzat un conveni de cooperació educativa i/o pràctiques en la meua empresa. _____
- 25. Participació a les aules. _____
- 26. Col·laboració en Treballs Fi de Grau. _____

Si has valorat per sota de 5 alguna de les preguntes anteriors, indica els motius. També ens pots fer saber si trobes a faltar algun servei que el Tecnocampus no ofereix encara.

Bloc GENERAL

Valora la teva satisfacció (de 0 a 10)

- 27. La imatge que el TecnoCampus aporta a la meua empresa _____
- 28. L'ambient que hi ha en el TecnoCampus. _____
- 29. Les possibilitats que TecnoCampus m'ofereix per expressar la meua opinió. _____
- 30. La relació entre el preu que pago i el servei rebut pel Tecnocampus. _____
- 31. La visibilitat de la meua empresa dins del web de TecnoCampus. _____
- 32. Els continguts de la web del TecnoCampus. _____
- 33. Els continguts de la intranet del TecnoCampus. _____
- 34. El servei de la OME (Oficina Mataró Empresa) com a finestra única de consultes, tramitacions i serveis d'acompanyament empresarials. _____
- 35. Crec interessant per a la meua empresa la pertinença a les xarxes d'APTE (Associació de parc científics i tecnològics), XPCAT (Xarxa de parcs científics i tecnològics) i IASP (International Association of Science Parks). _____

Valoració global (de 0 a 10)

- 36. Valora en general el TecnoCampus . _____
- 37. Recomanaria a altres empreses venir al TecnoCampus. _____

Perspectives de l'empresa

- 38. La perspectiva global de la meua empresa per al proper any és bona. _____
- 39. Durant el proper any tinc previst mantenir / augmentar / disminuir la plantilla (marcar el que correspongui). _____
- 40. La perspectiva global de l'economia en general pel proper any és bona. _____

Propostes de millora i comentaris addicionals: _____

Any d'entrada al TecnoCampus: _____

Ubicació: TCM2 / TCM3 / TCM6 / INCUBADORA

Nombre de persones que treballen a l'empresa (per sexe) i persones en R+D+i: _____

Facturació aproximada de l'empresa l'any passat, inversió en R+D+i i nombre de patents: _____

Sector d'activitat : Audiovisual / Salut i benestar / Indústria / Serveis a les empreses / TIC / Altres

Disponibilitat de pla d'igualtat: _____

Facilitats per al teletreball: _____

Moltes gràcies per la vostra col·laboració.

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DE LES ACTIVITATS FORMATIVES PER A EMPRESES

Destinatari	Totes les persones que fan formació gestionada des de l'àrea d'empresa
Data en què s'efectua	Al final de l'activitat formativa
Procediment	Qüestionari en paper
Responsable	Responsable del programa
Data de publicació de resultats	Dades agregades en la memòria de qualitat (novembre)

Formador: _____

Valora els següents aspectes del 0 al 10, tenint en compte que **0** (molt deficient) i **10** (excel·lent)

ORGANITZACIÓ

Les instal·lacions on s'ha realitzat la sessió.....	
La comunicació de la sessió durant el programa	
La durada de la sessió.....	
L'horari de la sessió.....	
La facilitat de contacte amb el Tecnocampus	

SESSIÓ MÀRQUETING DIGITAL

La utilitat de la sessió dins de l' itinerari avançat	
El domini de l'expert respecte la matèria	
Valora en general la formació rebuda	
Has trobat a faltar alguna informació d'interès a la sessió	Si No

Si la resposta és 'sí' quina ? _____

ALTRES SESSIONS

Indica altres sessions que consideris d'interès:

Propostes de millora / Comentaris addicionals:

Moltes gràcies per la teva col·laboració.

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DEL SERVEI DE CENTRE DE CONGRESSOS

Destinatari	Totes les empreses o institucions que contracten servei de lloguer d'espais del Centre de Congressos
Data en què s'efectua	A la finalització del servei
Procediment	Qüestionari en paper
Responsable	Responsable de l'àrea
Data de publicació de resultats	Dades agregades en la memòria de qualitat (novembre)

Si us plau, ompli la següent enquesta. La seva opinió és molt important per a nosaltres i ens servirà per a millorar els nostres serveis.

Nom de l'esdeveniment: _____

Data de l'esdeveniment: _____

Nom de l'empresa: _____

COM ENS HA CONEGUT? Marcar totes les opcions que corresponguin

- ☐ Presència en mitjans de comunicació
- ☐ Referència d'altres esdeveniments
- ☐ Internet
- ☐ Recomanació d'organitzadors de congressos
- ☐ Acció comercial: visites comercials, e-mails,...
- ☐ Altres: _____

Valori els següents ASPECTES de 1 a 5 on 1 és molt negatiu i 5 és molt positiu. Valori només aquells dels que hagi fet ús:

		No l'he contractat	1 MOLT NEGATIU	2 NEGATIU	3 NEUTRE	4 POSITIU	5 MOLT POSITIU
INSTAL·LACIONS	Sales i espais						
	Ubicació a la ciutat						
	Mobiliari/equipament no tecnològic						
	Equipament tecnològic						
PERSONAL	Atenció abans de l'esdeveniment						
	Atenció durant l'esdeveniment						
SERVEIS	Consergeria						
	Hostesses/Hostes						
	Seguretat						
	Neteja						
	Càterring						

Valori la SATISFACCIÓ GLOBAL de la seva experiència amb el Centre de Congressos TecnoCampus:

- ☐ Molt satisfet
- ☐ Satisfet
- ☐ Neutre
- ☐ Insatisfet
- ☐ Molt insatisfet

RECOMANARIA el Centre de Congressos TecnoCampus a altres persones i/o institucions?

- ☐ Molt probable
- ☐ Probable
- ☐ Neutre
- ☐ Improbable
- ☐ Molt improbable

Indiqui COMENTARIS I/O SUGGERIMENTS, especialment en el cas que s'hagin produït incidències o fets destacats tant en positiu com en negatiu

Gràcies per la seva col·laboració.

Les dades seran incloses en un fitxer de Fundació TecnoCampus, per a la finalitat indicada, el qual adopta les mesures de seguretat necessàries, d'acord amb la normativa aplicable. que disposa la Llei Orgànica 15/1999 del 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal. Les dades estadístiques no s'utilitzen amb noms associats. Podrà exercir els seus drets d'accés, rectificació, cancel·lació, en els termes establerts en la legislació vigent, dirigint-se al Centre de Congressos de TecnoCampus.

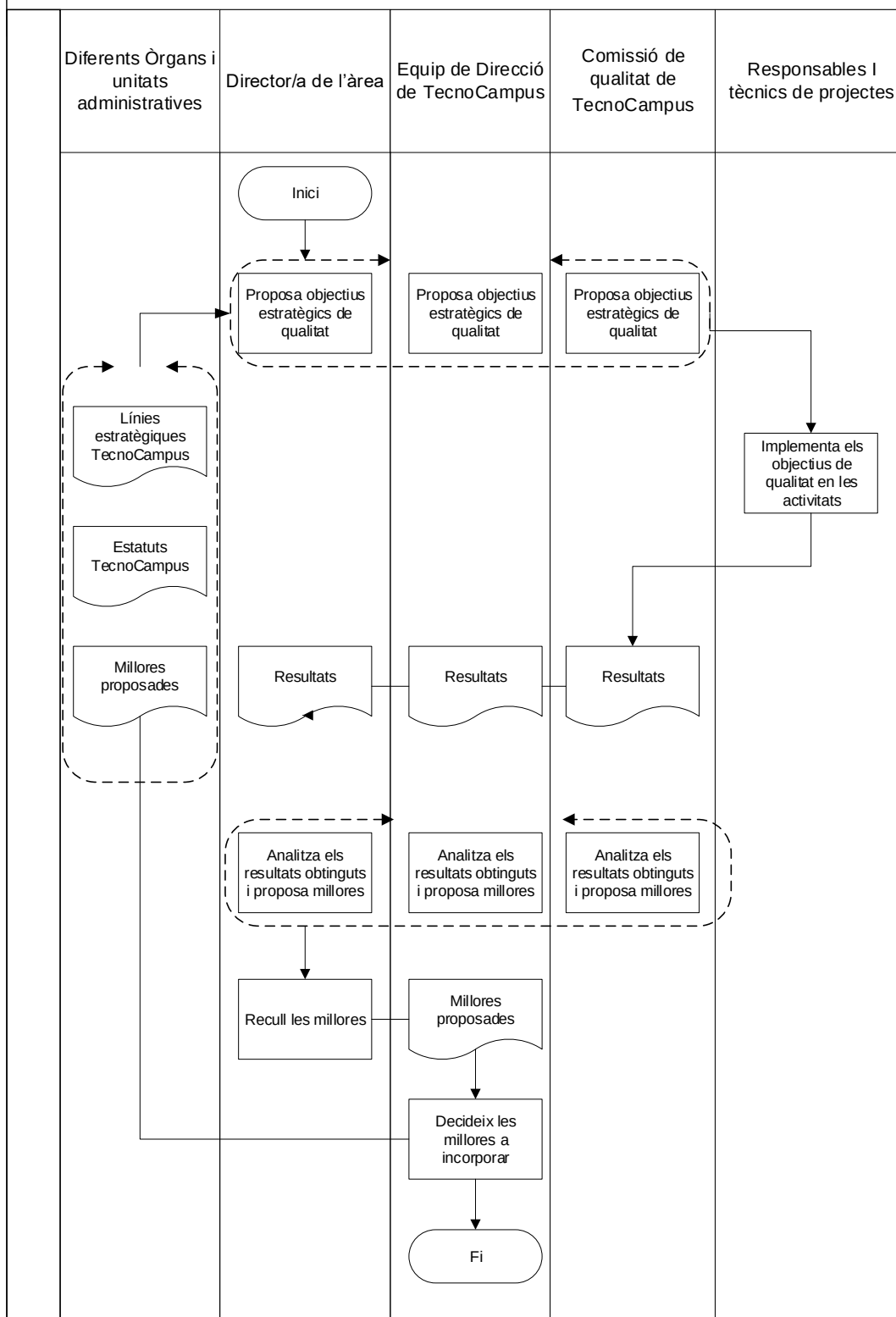
Annex 2: Processos vinculats al SGIQ-Empresa

Fitxa de procés

Nom	Definir les polítiques de qualitat de les unitats d'empresa de l'àrea de transferència, innovació i empresa
Codi	P1_1_EMP
Versió/Data/Estat	v.05 / 23.11.21 / Validat
Abast	Totes les activitats de l'àrea empresa
Ubicació al mapa de processos	(x) Estratègic () Clau () De suport
Responsable	Director/a de l'àrea de transferència, innovació i empresa
Unitat administrativa que en fa seguiment	Administrativa del servei d'empresa
Objectiu	Definir, impulsar, avaluar i revisar la política i els objectius de qualitat del servei empresa.
Resultats del procés	Disposar dels instruments necessaris que ens permetin valorar l'assoliment dels objectius de qualitat en el servei empresa. Això es tradueix en: - l'elaboració i revisió de documents on es concreten i s'estableixen els objectius i indicadors de qualitat; - l'establiment i manteniment de processos i instruments que permetin la recollida d'informació (enquestes de satisfacció amb el servei,...) - l'anàlisi dels elements obtinguts i proposta de millores que es fa periòdicament des de la Comissió de Qualitat TecnoCampus, des de les diferents unitats i serveis implicats en el servei i des dels responsables.
Mecanisme de qualitat del procés	Procés associat al Sistema Intern de Garantia de Qualitat de l'àrea d'empresa. El procés incorpora els mecanismes del cicle de qualitat.
Normativa	- Estatuts de TecnoCampus, aprovats pel Patronat el 30 de maig de 2013. - Marc del sistema de gestió de la qualitat al TecnoCampus, aprovat pel Patronat el 16 d'octubre de 2014 i en el qual s'estableix la

	Comissió de Qualitat de TecnoCampus.
Aplicatius de gestió	Intranet Tecnocampus
Difusió	- Web de TecnoCampus www.tecnocampus.cat - Intranet
Indicadors	Documents on s'expliciten els objectius de Qualitat de TecnoCampus: Línies estratègiques i Memòria de qualitat
Observacions	El Director/a de l'àrea de transferència, innovació i empresa és la persona responsable d'aquest procés, de forma coordinada amb l'Equip de Direcció de TecnoCampus, d'on sorgeixen les línies estratègiques de TecnoCampus, i amb la Comissió de Qualitat de TecnoCampus.

Indicadors dels resultats del procés	14/15	15/16	16/17	17/18	18/19	19/20
Documents de TecnoCampus on es defineix la política de qualitat del servei empresa: Línies estratègiques	X		X	X	X	X
Documents de TecnoCampus on es defineix la política de qualitat del servei empresa: Memòria de qualitat anual.	X		X	X	X	X
Documents de TecnoCampus on es presenten els resultats de l'àrea: Memòria anual TecnoCampus	X	X	X	X	X	X

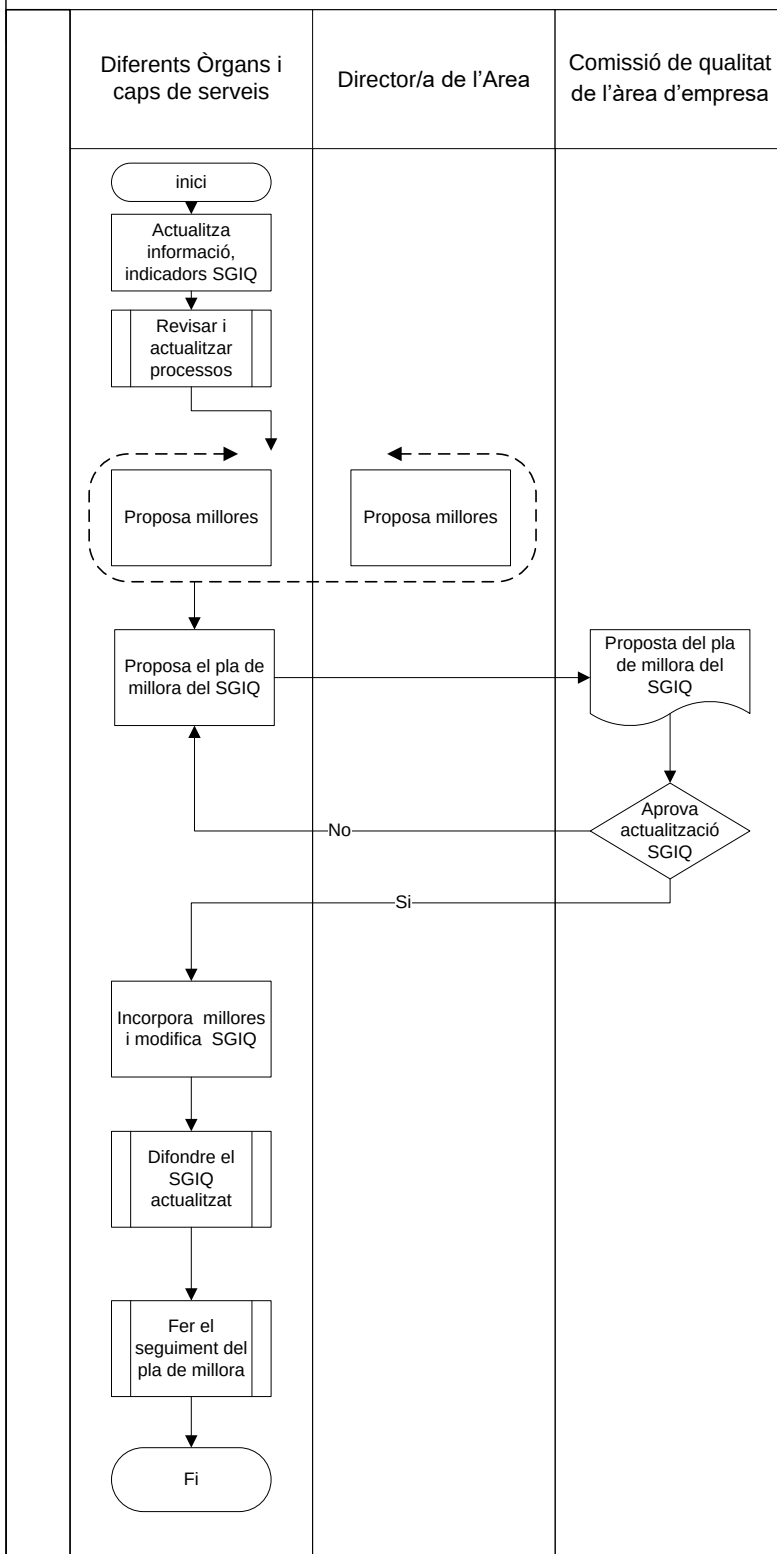


Fitxa de procés

Nom	Revisar i actualitzar el SGIQ Empresa
Codi	P1_2_EMP
Versió/Data/Estat	v.05 / 23.11.21 / Validat
Abast	Totes les activitats de l'àrea d'empresa
Ubicació al mapa de processos	(X) Estratègic () Clau () De suport
Responsable	Director/a de l'àrea de transferència, innovació i empresa
Unitat administrativa que en fa seguiment	Administrativa del servei d'empresa. Caps dels serveis de l'àrea de transferència, innovació i empresa
Objectiu	Revisar i actualitzar el Sistema Intern de Garantia de Qualitat de les activitats de l'àrea Empresa
Resultats del procés	- Actualització dels processos vinculats al Sistema intern de garantia de la qualitat de l'àrea Empresa - Pla de millora - Revisió i actualització del Manual
Mecanisme de qualitat del procés	Procés associat al Sistema Intern de Garantia de Qualitat de l'àrea d'empresa. El procés incorpora els mecanismes del cicle de qualitat.
Normativa	- Estatuts de Tecnocampus, aprovats pel Patronat de Tecnocampus el 30 de maig de 2013.
Aplicatius de gestió	---
Difusió	Intranet: A la carpeta "Qualitat"

Observacions	El SGIQ-Empresa es revisa anualment i correspon a la Comissió de Qualitat de l'àrea d'empresa aprovar-ne les modificacions introduïdes que recull el pla de millora, document on es concreta la millora a incorporar, el responsable, el calendari i se'n fa el seguiment, recollint en aquest document la data i estat del seguiment de cada acció de millora aprovada.
--------------	--

Indicadors	16/17	17/18	18/19	19/20	2021
Nombre de modificacions substancials incorporades	cap	cap	cap	cap	3
Nombre de processos associats al SGIQ revisats i actualitzats	tots	tots	tots	tots	tots



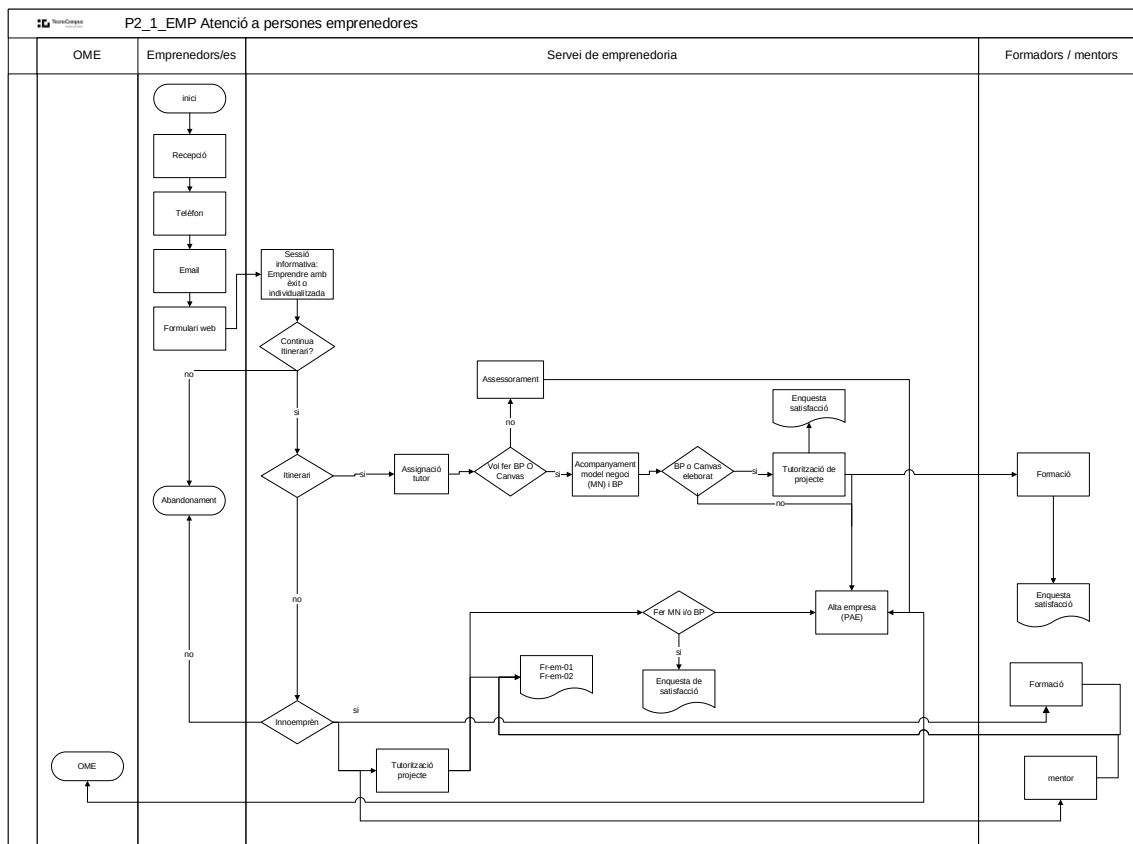
Fitxa de procés

Nom	Atenció a persones emprenedores
Codi	P2_1_EMP
Versió/Data/Estat	v.05 / 23.11.21 / Validat
Abast	Emprenedors/es
Ubicació al mapa de processos	() Estratègic (X) Clau () De suport
Responsable	Cap del servei d'emprenedoria i Creixement empresarial
Unitat administrativa que en fa seguiment	Administrativa del servei d'emprenedoria
Objectiu	Acompanyar i assessorar persones emprenedores en el procés de desenvolupament del seu projecte, des de la validació de la idea fins a la seva posada en marxa.
Resultats del procés	- Persones emprenedores ateses - Projectes acompanyats - Empreses constituïdes - Finançament obtingut posada en marxa
Mecanisme de qualitat del procés	Procés associat al Sistema Intern de Garantia de Qualitat de l'àrea d'empresa. El procés incorpora els mecanismes del cicle de qualitat.
Normativa	
Aplicatius de gestió	SPIN
Difusió	Webs/Memòria anual de Tecnocampus/ Xarxes socials/Butlletins/Mitjans de Comunicació/Esdeveniments.
Observacions	

Indicadors	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de persones emprenedores ateses	450	442	520	579	552	526
Projectes acompanyats						219
Plans d'empresa finalitzats (1)	66	58	83	87	69	---
Empreses constituïdes	68	60	68	82	83	88
Sessions grupals coneixement	48	77	67	81	77	50
Taxa de supervivència empreses creades(*)	58,8%	71,4%	74,3%			

(*) Font: Diputació de Barcelona. Estudi de supervivència de les empreses creades als tres anys de començar l'activitat.

(1) Deixem de recollir l'indicador, i el substituïm per projectes acompanyats.



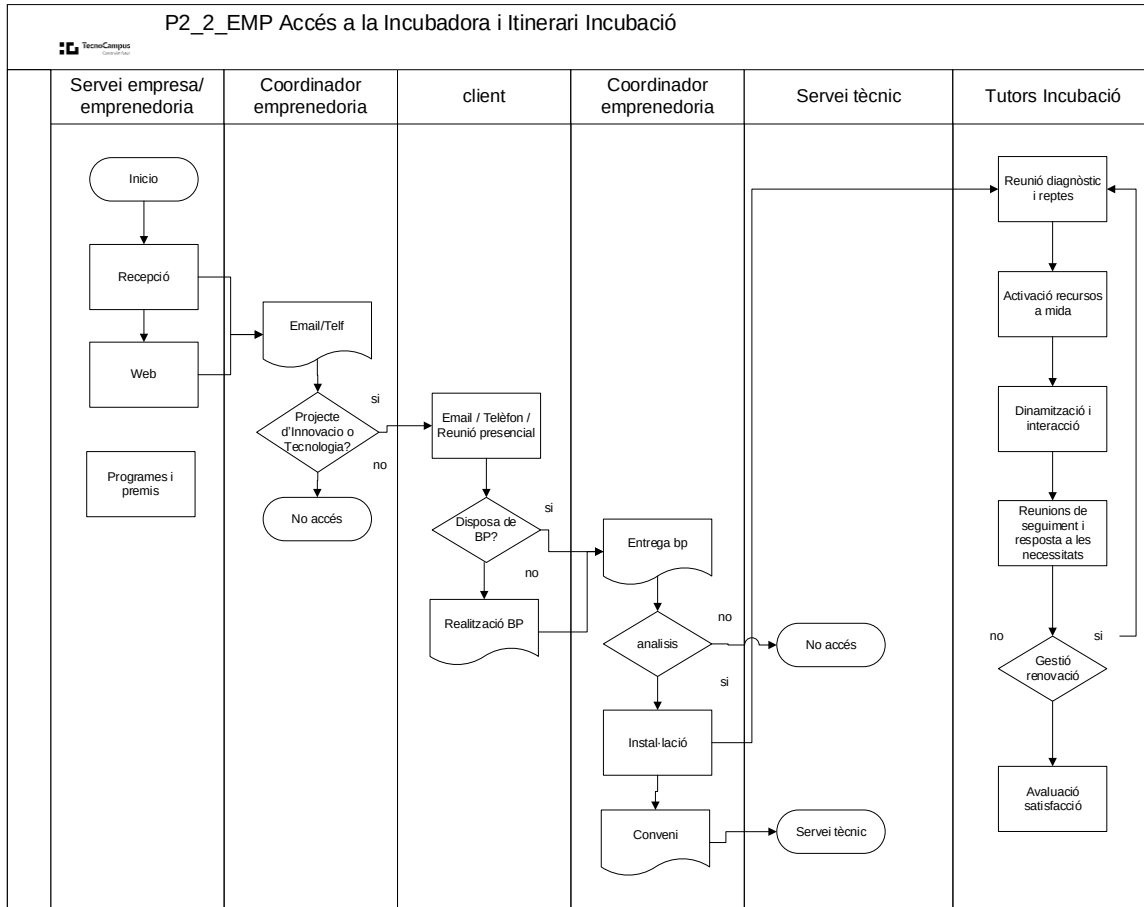
Estat: () En elaboració (x) Validat. Cap del servei d'emprendedoria

Fitxa de procés

Nom	Accés a la incubadora i itinerari incubació
Codi	P2_2_EMP
Versió/Data/Estat	v.05 / 23.11.21 / Validat
Abast	Empreses de base tecnològica i/o innovadores
Ubicació al mapa de processos	() Estratègic (X) Clau () De suport
Responsable	Cap del servei d'emprenedoria i Creixement empresarial
Unitat administrativa que en fa seguiment	Administrativa de l'àrea d'empresa i emprenedoria
Objectiu	- Localitzar startups a Tecnocampus - Afavorir el creixement a les empreses instal·lades - Impulsar un ecosistema emprenedor innovador local i connectar-lo a nivell nacional i internacional.
Resultats del procés	- Nombre d'empreses instal·lades - Participació de les empreses instal·lades a programes del servei - Creixement i supervivència de les startups incubades
Mecanisme de qualitat del procés	Procés associat al Sistema Intern de Garantia de Qualitat de l'àrea d'empresa. El procés incorpora els mecanismes del cicle de qualitat.
Normativa	
Aplicatius de gestió	CRM – SAGE- SPIN
Difusió	Webs, Xarxes Socials, Butlletins, Mitjans de comunicació, Entitats oficials col·laboradores, Esdeveniments, Premis, Memòria anual de Tecnocampus.

Observacions	És un espai per a empreses de nova creació, en el que poden estar-hi un període màxim de 3 anys, ampliable excepcionalment si el projecte ho requereix. Estem en un procés d'especialització, mitjans espais d'incubació verticals, donant resposta a una estratègia de diferenciació sectorial.
--------------	--

Indicadors	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'empreses instal·lades	19	25	22	26	25	21
Percentatge d'ocupació	90%	85%	79%	90%	88%	85%
Índex de supervivència	95%	92%	91%	89%	87%	90%
Llocs de treball existents a les empreses incubades						55



Estat: () En elaboració (x) Validat. Cap del servei d'emprenedoria

Fitxa de procés

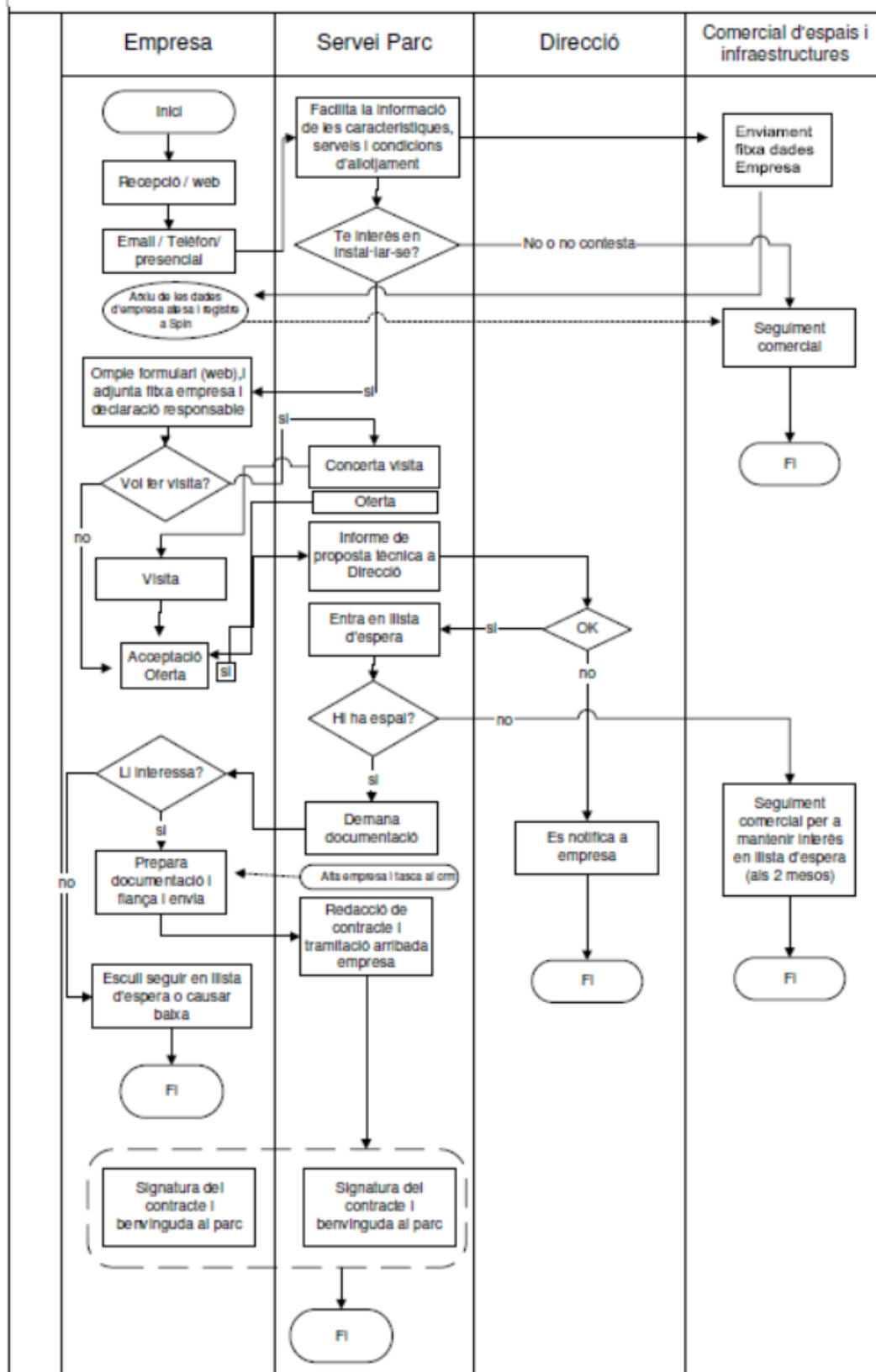
Nom	Allotjament a les empreses que s'instal·len al parc
Codi	P2_3_EMP
Versió/Data/Estat	v.05 / 23.11.21 / Validat
Abast	Empreses de base tecnològica, innovació i/o amb activitat relacionada amb àmbits de coneixement de la universitat
Ubicació al mapa de processos	() Estratègic (X) Clau () De suport
Responsable	Cap del Campus empresarial
Unitat administrativa que en fa seguiment	Administrativa de l'àrea de transferència, innovació i empresa
Objectiu	- Localitzar empreses de valor afegit - Impulsar un ecosistema empresarial connectat amb la universitat que impulsi la transferència.
Resultats del procés	- Nombre d'empreses instal·lades - Tipologia d'empreses instal·lades - Enquestes de satisfacció anual
Mecanisme de qualitat del procés	Procés associat al Sistema Intern de Garantia de Qualitat de l'àrea d'empresa. El procés incorpora els mecanismes del cicle de qualitat.
Normativa	Normativa per l'adjudicació, mitjançant procediment obert i varis criteris d'adjudicació, de l'arrendament dels espais d'allotjament empresarial del Parc Tecnocampus i les seves memòries tècniques corresponents als edificis TCM2, TCM3, TCM6 i Locals Comercials. Expedient 19/2019 de 26 de novembre de 2019.
Aplicatius de gestió	CRM, Sage
Difusió	Web, altres entitats oficials (Xpcat, Diputació de Barcelona, APTE) , Butlletí empreses Tecnocampus, Memòria anual de Tecnocampus.

Observacions	La ruta per a la visita és: - https://www.tecnocampus.cat/ca/empresa/oficines-espais-lloguer - https://www.tecnocampus.cat/ca/empresa/TCM2 - https://www.tecnocampus.cat/ca/empresa/TCM3 - https://www.tecnocampus.cat/ca/empresa/TCM6 - https://www.tecnocampus.cat/ca/empresa/locals-comercials - https://www.tecnocampus.cat/ca/emprenedoria/incubadora - https://www.tecnocampus.cat/ca/empresa/open-space
--------------	--

Indicadors	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'empreses instal·lades (a 31/12)	112	119	121	122	118	120	106
% ocupació (a 31/12)	88%	91%	96%	98%	98%	98%	92%
Satisfacció de les empreses	n/d	7'8	7'9	7'9	7'9	8,3	7,6

Indicadors	2018	2019	2020
Tipologia d'activitats per sectors	Audiovisual 5% Indústria 12% Salut i Benestar 11% Serveis a empreses 20% TIC 44% Altres 9%	Audiovisual 5% Indústria 10% Salut i Benestar 8% Serveis a empreses 17% TIC 54% Altres 6%	Audiovisual 5% Indústria 16% Salut i Benestar 10% Serveis a empreses 16% TIC 48% Altres 5%
Perfil empreses per nombre de treballadors	Menys de 5 treb. - 51% Entre 5 i 30 treb. - 47% Entre 31 i 50 treb.- 1% Més de 50 treb.- 2%	Menys de 5 treb. - 67% Entre 5 i 30 treb. - 30% Entre 31 i 50 treb.- 1% Més de 50 treb.- 2%	Menys de 5 treb. - 59% Entre 5 i 30 treb. - 38% Entre 31 i 50 treb.- 1% Més de 50 treb.- 2%

P2_3_EMP Allotjament a les empreses que s'instal·len al Parc



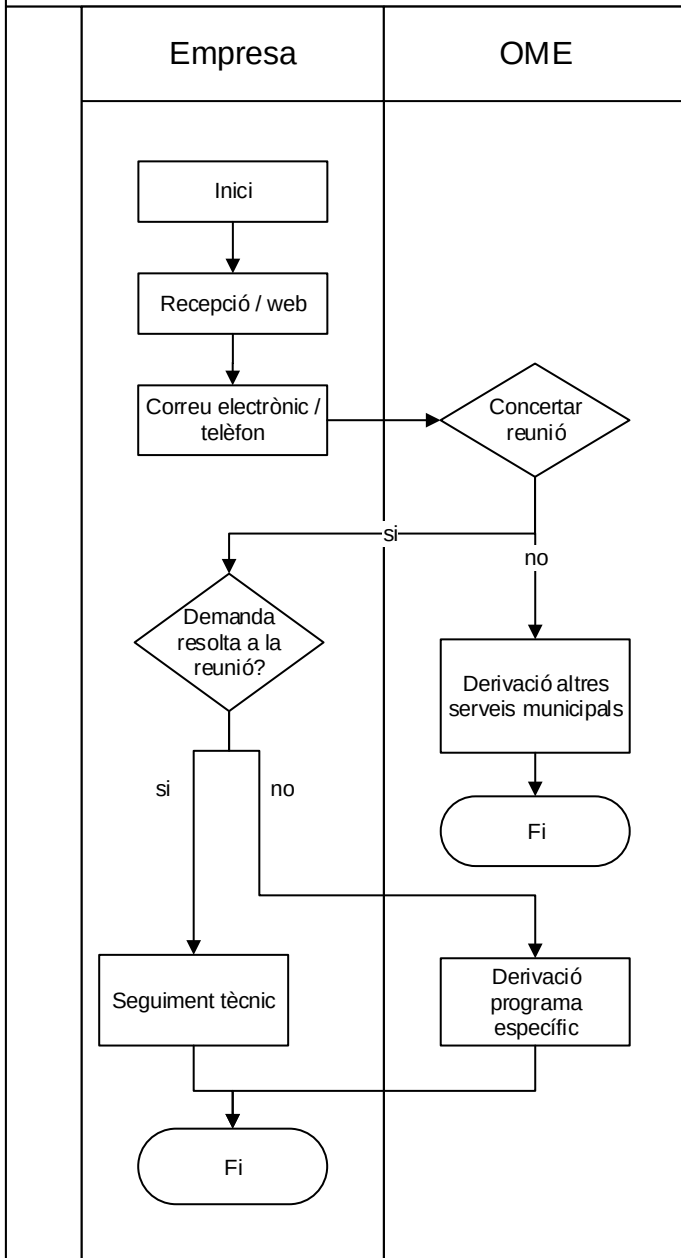
Fitxa de procés

Nom	Oficina Mataró Empresa OME
Codi	P2_4_EMP
Versió/Data/Estat	v.05 / 23.11.21 / Validat
Abast	Empreses
Ubicació al mapa de processos	() Estratègic (X) Clau () De suport
Responsable	Responsable de serveis de creixement empresarial
Unitat administrativa que en fa seguiment	Tècnica coordinadora del servei
Objectiu	Esdevenir una finestra única de consultes, tramitacions i serveis d'acompanyament empresarials, tant per a emprenedors/es com per a empreses.
Resultats del procés	- Número d'assessoraments realitzats - Número de registres fets - Número expedients de persona física tramitats
Mecanisme de qualitat del procés	Procés associat al Sistema Intern de Garantia de Qualitat de l'àrea d'empresa. El procés incorpora els mecanismes del cicle de qualitat.
Normativa	
Aplicatius de gestió	Programa de gestió de l'ajuntament de Mataró i CRM de gestió empresarial de Tecnocampus
Difusió	Web OME/ Web Ajuntament de Mataró / Memòria anual de Tecnocampus

Observacions	Al 2020, arrel de l'esclat de la pandèmia i amb la introducció del nou sistema informàtic, només disposem d'informació dels tràmits registrats i llicències sol·licitades per persona física. La implementació del nou sistema informàtic de l'ajuntament va portar a la digitalització de tots els tràmits de llicències. Les persones jurídiques i empreses com enginyeries, Arquitectes que gestionen els tràmits de les persones jurídiques estan obligades a fer-ho telemàticament. El procés de qualitat de l'enquesta de valoració també va quedar aturat al 2020 amb la vigència de la nova llei de protecció de dades (L'enquesta s'enviava des de TecnoCampus però les dades dels usuaris són de l'Ajuntament de Mataró) Al 2021 preveiem fer recompte d'assessoraments fets, ja siguin presencials, telefònicament o online
--------------	---

Indicadors	2015	2016	2017	2018	2019
Número d'assessoraments i registres tramitats	1.102	2.403	2.434	2.090	2350
Número llicències sol·licitades	456	831	585	540	408
Ingressos obtinguts per tramitacions realitzades	223.539	278.763	170.644	109.295	No disponible
Valoració global del servei escala (0-10)	Superior a 8: 95%	94%	89,9%	Superior a 8: 96%	No disponible

Indicadors	2020
Número d'assessoraments fets	No disponible
Número registres	78
Número llicències sol·licitades	51



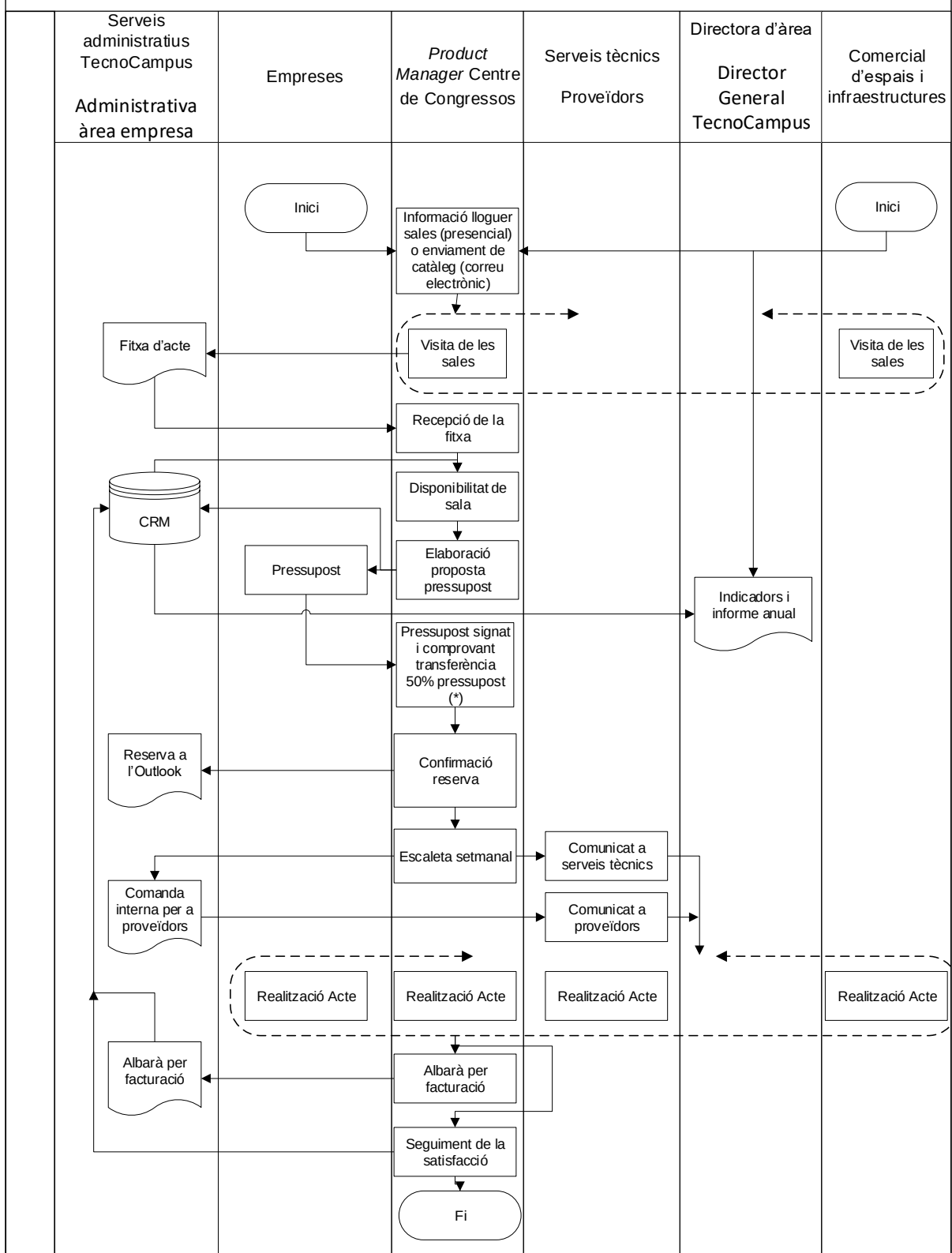
Estat: () En elaboració (x) Validat. Responsable de serveis de creixement empresarial

Fitxa de procés

Nom	Gestió del centre de congressos
Codi	P2_5_EMP
Versió/Data/Estat	v.05 / 23.11.21 / Validat
Abast	Empreses
Ubicació al mapa de processos	() Estratègic (X) Clau () De suport
Responsable	Cap del Campus empresarial
Unitat administrativa que en fa seguiment	Administrativa de l'àrea d'empresa
Objectiu	Captació de clients pel centre de congressos, atenció integral abans, durant i després de l'esdeveniment, gestió de proveïdors per a la prestació dels serveis, gestió administrativa i promoció, creació de nous productes i serveis i control de qualitat de les actuacions.
Resultats del procés	- Número d'actes realitzats - Número d'assistents als actes realitzats - Facturació anual - Satisfacció dels clients - Nº respostes vs total clients
Mecanisme de qualitat del procés	Procés associat al Sistema Intern de Garantia de Qualitat de l'àrea d'empresa. El procés incorpora els mecanismes del cicle de qualitat.
Normativa	Reglament del centre de congressos de Parc Tecnocampus Mataró (Consell d'Administració Entitat Pública Empresarial Local, 31/05/2018)
Aplicatius de gestió	CRM // Machform
Difusió	Web Tecnocampus // Memòria anual de Tecnocampus // Xarxes socials // Catàleg de serveis

Observacions	
--------------	--

Indicadors	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'actes realitzats	307	329	307	423	404	139
Nombre d'assistents als actes realitzats	30.000	26.500	25.400	29.350	24.100	7.605
Facturació anual (euros)	117.700	127.000	125.000	114.000	100.000	42.044
Satisfacció amb el servei	-	-	55% Molt satisfet 41% Satisfet 4% Insatisfet	77,78€ Molt satisfet 22,22% Satisfet 0% Insatisfet	81,80% Molt satisfet 18,01% Satisfet 0% Insatisfet	87,5% Molt Satisfet 12,5% Satisfet 0% Insatisfet
Nº respostes vs total enquestes enviades	-	-	-	18/129	11/11	8/29



Estat: () En elaboració (x) Validat. Cap del campus empresarial

(*): límit de 15 dies per formalitzar la pre-reserva d'espais (pagament 50%, pressupost signat i documentació requerida, si s'escau, com ara estatuts, poders, pòlisses,...)

Fitxa de procés

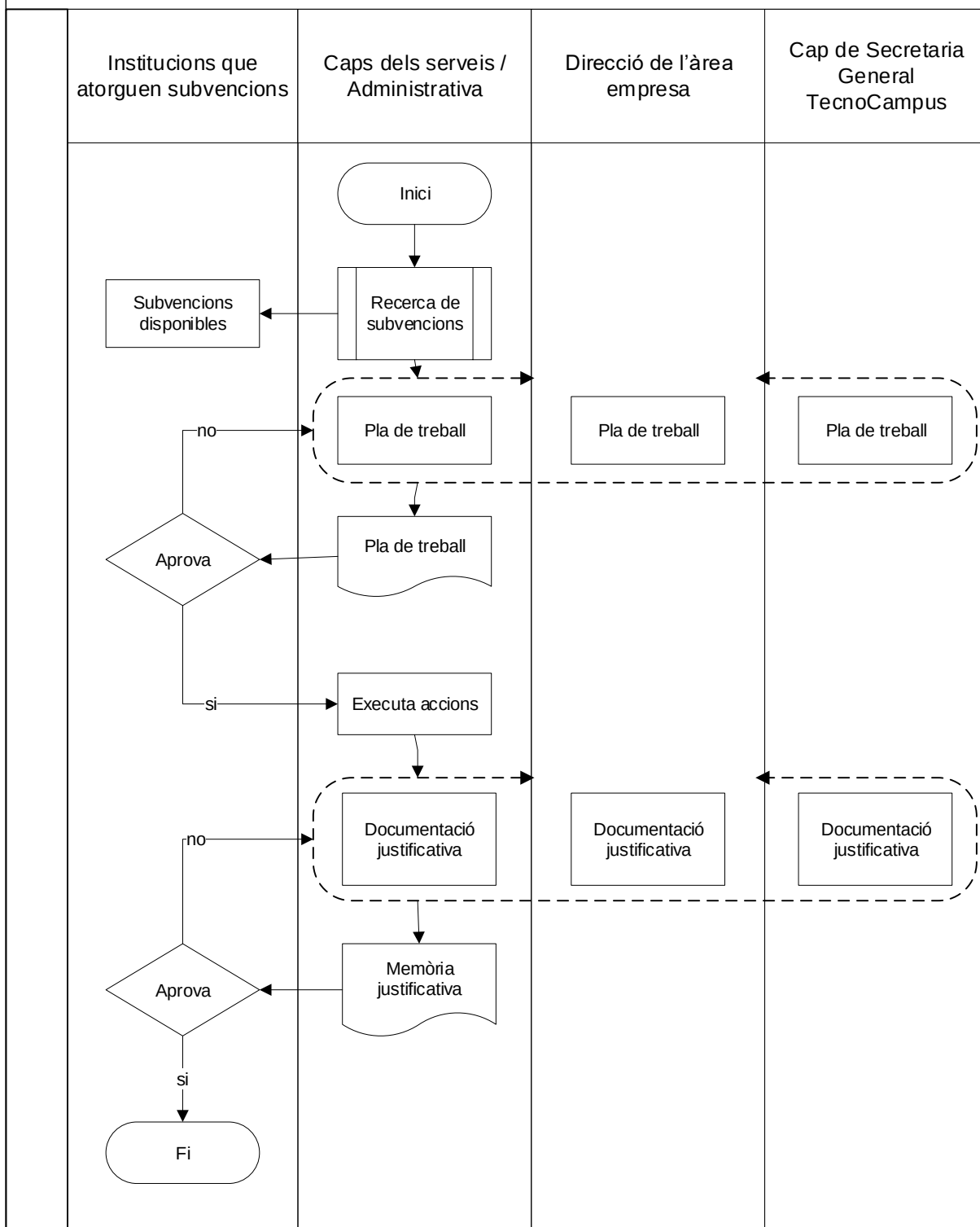
Nom	Seguiment tècnic i administratiu de l'activitat de l'àrea d'empresa subjecte a subvencions
Codi	P2_6_EMP
Versió/Data/Estat	v.05 / 23.11.21 / Validat
Abast	Totes les activitats de l'àrea d'empresa
Ubicació al mapa de processos	(X) Estratègic () Clau () De suport () Procés () Subprocés (x) Procediment
Responsable	Director/a de l'àrea de transferència, innovació i empresa
Unitat administrativa que en fa seguiment	Administrativa del servei empresa
Objectiu	Fer l'anàlisi sistemàtica i periòdica de l'organització, el funcionament i els resultats assolits de les activitats de l'àrea per a la presa de decisions i la millora contínua en l'àrea.
Resultats del procés	- Pla de treball de cadascuna de les subvencions - Documents justificatius de les activitats realitzades (amb dades de satisfacció i dades econòmiques) - Documents per a les auditories (si s'escau)
Mecanisme de qualitat del procés	Procés associat al Sistema Intern de Garantia de Qualitat de l'àrea d'empresa. El procés incorpora els mecanismes del cicle de qualitat.
Normativa	Normativa individual de cadascuna de les subvencions a les que s'accedeix.
Aplicatius de gestió	
Difusió	Memòries justificatives per a les institucions que atorguen les subvencions.

Observacions	Des de l'àrea empresa s'accedeixen a unes línies de subvenció, per a les que cal fer un pla de treball a priori i després lliurar una documentació justificativa (satisfacció dels usuaris i memòria econòmica). En aquesta part intervenen els/les caps del servei, l'administrativa i la cap de secretaria general de TecnoCampus per a la part econòmica, tot amb la supervisió de la cap del servei empresa. També podem tenir possibles auditories externes (Generalitat,...). En tots els casos abans del lliurament de la documentació definitiva, fan una revisió prèvia i disposem d'un període d'esmenes.
--------------	---

Indicadors	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19	2019	2020
Nombre de línies de subvenció atorgades	2	3	3	3	2	14	16
Nombre de línies de subvenció en execució	-	-	-	5	4	16	20

* A partir del 2019, els indicadors són d'any natural

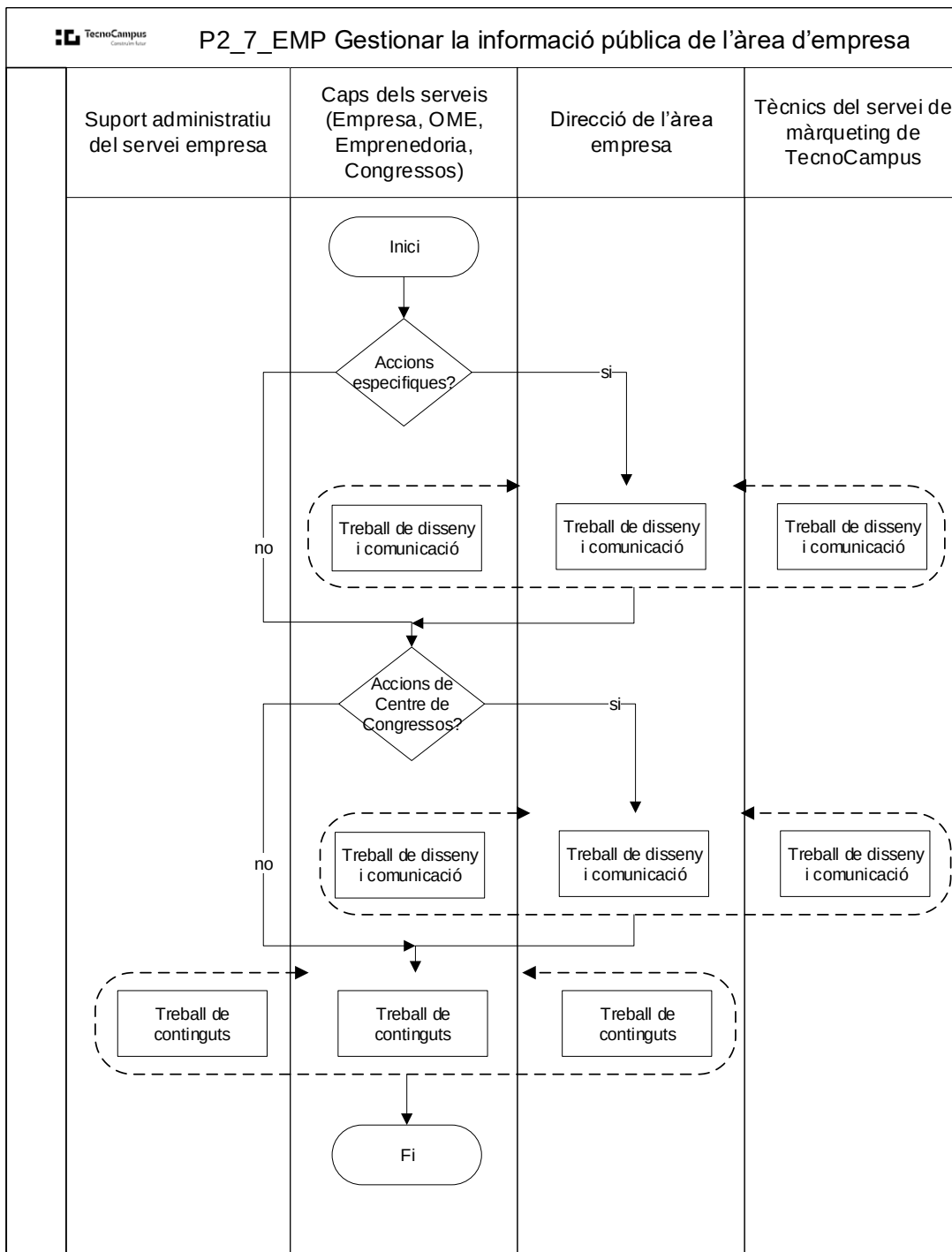
P2_6_EMP Fer el seguiment tècnic i administratiu de l'activitat de l'àrea d'empresa subjecte a subvencions



Estat: () En elaboració (x) Validat. Directora de l'àrea

Fitxa de procés

Nom	Gestionar la informació pública de l'àrea d'empresa
Codi	P2_7_EMP
Versió/Data/Estat	v.05 / 23.11.21 / Validat
Abast	Totes les activitats de l'àrea d'empresa
Ubicació al mapa de processos	(X) Estratègic () Clau () De suport
Responsable	Director/a de l'àrea Empresa
Unitat administrativa que en fa seguiment	Administrativa del servei empresa
Objectiu	Assegurar que la informació pública s'adequa a les necessitats dels usuaris o potencials usuaris del servei així com a la societat.
Resultats del procés	Web actualitzada i amb usabilitat.
Mecanisme de qualitat del procés	Procés associat al Sistema Intern de Garantia de Qualitat de l'àrea d'empresa. El procés incorpora els mecanismes del cicle de qualitat.
Normativa	
Aplicatius de gestió	
Difusió	http://www.tecnocampus.cat http://www.mataroempresa.cat/es/
Observacions	Per a accions específiques, es treballa amb màrqueting el disseny i com fer la comunicació. Després, des del servei corresponent de l'àrea empresa, es treballa el contingut, amb suport administratiu i supervisió de la directora de l'àrea. Per als serveis habituals (Empresa, Emprenedoria, OME i Congressos), cada servei actualitza la informació directament. A destacar que l'OME disposa de web pròpia (a més de la secció corresponent de la web de Tecnocampus). Les accions de congressos es treballen també amb l'àrea de màrqueting de Tecnocampus, per la importància dels aspectes de comunicació.

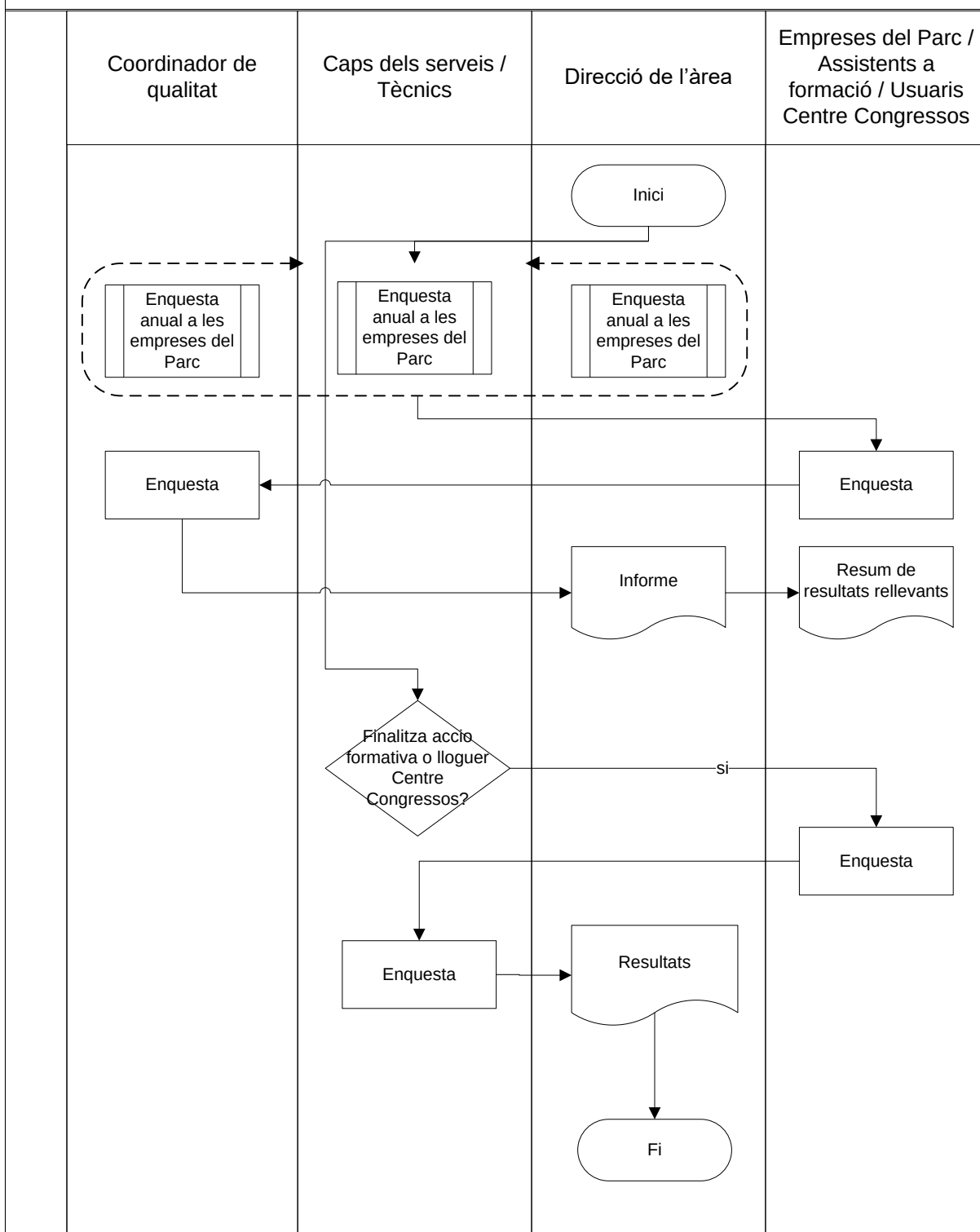


Fitxa de procés

Nom	Gestionar les enquestes de satisfacció amb els serveis rebuts
Codi	P3_1_EMP
Versió/Data/Estat	v.05 / 23.11.21 / Validat
Abast	Usuaris del servei empresa
Ubicació al mapa de processos	() Estratègic () Clau (X) De suport
Responsable	Cap del Campus Empresarial
Unitat administrativa que en fa seguiment	Administrativa del servei empresa
Objectiu	Obtenir informació dels usuaris del servei empresa, del seu grau de satisfacció amb el servei rebut.
Resultats del procés	- Oferir un canal per expressar les seves opinions. - Aconseguir informació que els responsables de servei utilitzen per a la valoració del desenvolupament de les activitats.
Mecanisme de qualitat del procés	Procés associat al Sistema Intern de Garantia de Qualitat de l'àrea d'empresa. El procés incorpora els mecanismes del cicle de qualitat.
Normativa	
Aplicatius de gestió	
Difusió	Informe-resum anual a les empreses allotjades al Parc (referent a l'enquesta anual)

Observacions	Diferenciem 3 tipus de d'enquestes de satisfacció: 1) l'enquesta anual a les empreses del Parc, que es fa al mes de juny 2) les enquestes de les activitats formatives, que es fan al final de cada curs. Els formadors recullen les enquestes i la donen a la tècnica d'emprenedoria (en el cas d'enquestes d'emprenedoria o del programa LINNK) o al responsable del programa (en el cas de formació a empreses) 3) enquestes del servei del centre de congressos En tots els casos els resultats es posen en comú amb els caps de servei i s'estableixen accions de millora, si s'escau. Facilita a la institució el rendiment de comptes, tant a nivell individual com col·lectiu.
--------------	--

Indicadors	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20
Percentatge global de participació a l'enquesta anual a les empreses del Parc	52%	59%	53%	45%	26%	28%
Valoració del TecnoCampus per part de les empreses allotjades	7,5	7,7	7,7	7,5	8,3	7.6
% d'empreses allotjades que recomanarien TecnoCampus	78%	79%	7,9	7,9	8,4	7.9
Valoració mitjana de les enquestes de satisfacció dels cursos formatius (mitjana de les valoracions mensuals)			9,38	9,42	9,4	9.0
Valoració mitjana amb el servei de Centre de Congressos			(any 2017) 55% Molt satisfet 41% Satisfet 4% Insatisfet	(any 2018) 78% Molt satisfet 22% Satisfet 0% Insatisfet	(any 2019) 82% Molt satisfet 18% Satisfet 0% Insatisfet	(any 2020) 26 enquest. 87,5% Molt Satisfet 12,5% Satisfet 0% Insatisfet



Estat: () En elaboració (x) Validat. Cap del Campus empresarial