Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ)
de l'àrea de
Transferència, Innovació i Empresa del TecnoCampus

Aprovat pel Patronat de la Fundació
en data 26/4/2017

Revisat per la Comissió de Qualitat de l'Àrea de Transferència, Innovació i Empresa
en data 17/11/2026

Novembre 2026

ÍNDEX

0. Dades identificatives 2

1. Introducció 3
1.1. Revisió i millora del model de garantia de la qualitat de l'àrea de Transferència, Innovació i Empresa
1.2. Objectius del SGIQ
1.3. Abast del SGIQ

2. Política de qualitat i òrgans responsables..... 5
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 de transferència, innovació i empresa 8
3.1. Òrgans responsables
3.2. Responsables dels processos
3.3. Mapa de processos

4. Els plans de millora 12
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

Annex 1: Enquestes de satisfacció dels grups d'interès

Annex 2: Processos vinculats al SGIQ de l'àrea

0. Dades identificatives

Entitat	Fundació TecnoCampus
Nom de l'àrea	Àrea de Transferència, Innovació i Empresa
Directora	Claudia Danesi Carreras
Portal web	https://www.tecnocampus.cat/empresa
Dades de contacte	Àrea de Transferència, Innovació i Empresa – Fundació TecnoCampus Edifici TCM-2 Av. Ernest Lluch 32, 08302 Mataró Tel. 931696501
Data primera aprovació	26/4/2017
Data última revisió	17/11/2026
Versió	10
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 de Transferència, Innovació i Empresa

1. Introducció

1.1. Revisió i millora del model de garantia de la qualitat de l'àrea de Transferència, Innovació i Empresa

La Fundació TecnoCampus és titular del centre universitari TecnoCampus, en règim d'adscripció a la Universitat Pompeu Fabra. Fins l'any 2023 la Fundació era titular de tres centres universitaris també 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). L'any 2023 els tres centres es van fusionar en un de sol (resolució REU/2759/2023 de 25 de juliol, publicada al DOGC de 1/8/2023). El centre universitari TecnoCampus té unes Normes d'Organització i Funcionament (NOF) que regulen el funcionament intern del centre i els seus òrgans. A banda, la Fundació gestiona el Parc tecnològic i empresarial 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 i posteriorment va actualitzar en la seva reunió d'abril de 2023. El SGIQ-TecnoCampus contempla l'existència de dos sistemes de gestió de qualitat diferenciats: el dels estudis universitaris i el de l'àrea de transferència, innovació i empresa, cadascun amb els seus propis grups d'interès.

El 19/9/2023 la Comissió de Qualitat TecnoCampus va aprovar un SGIQ que agrupa els processos específics del centre universitari així com tots els processos transversals a TecnoCampus.

En aquest document es desenvolupa el SGIQ específic de l'àrea de Transferència, Innovació i 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

El SGIQ 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 de transferència, innovació i 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

El SGIQ abasta les següents activitats de l'àrea de transferència, innovació i 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 les incubadores i itineraris d'incubació
- Allotjament a les empreses que s'instal·len al Parc
- Oficina Mataró-Empresa (OME)
- Gestió del Centre de Congressos
- Seguiment tècnic i econòmic dels ajuts i subvencions rebuts
- Captació de finançament per a la realització de nous projectes a l'àrea
- 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 quàdruple hèlix, amb representació de l'administració pública (Ajuntament de Mataró, Consell Comarcal del Maresme i Generalitat de Catalunya), representació de la Universitat d'adscripció i representació dels entorns 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 sèniors 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) del centre universitari TecnoCampus estableixen els òrgans de govern, gestió i participació i les competències a ells assignades. El **director o directora acadèmic/a** és el màxim òrgan de govern unipersonal en l'àmbit acadèmic – altres òrgans unipersonals són els **directors o directores de Departament** i els **coordinadors o coordinadores d'ensenyaments** - i la **Comissió de Govern** i la **Junta de Direcció** són els òrgans de govern col·legiats. El **Consell de Departament** és l'òrgan de participació del professorat adscrit a cada departament del centre universitari. El **Claustre** és l'òrgan de participació acadèmica que integra els membres de la comunitat universitària. També es defineix un **Consell Assessor de les titulacions** per a cada departament com a òrgan de participació de la societat en el centre i de relació del centre amb la societat.

2.2. Política i objectius de qualitat

La Fundació TecnoCampus disposa d'un pla estratègic "Pla estratègic 2023-27" 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 del centre universitari, experts externs) i ha de servir de guia en la consolidació del projecte TecnoCampus que vincula economia, coneixement, progrés i compromís amb la societat.

La participació de la Universitat Pompeu Fabra fa que aquest Pla del TecnoCampus estigui alineat amb el pla estratègic de la pròpia Universitat. Així, objectius de qualitat de la UPF com la

consolidació d'un model educatiu propi, la importància de la recerca, una comunitat socialment responsable i la internacionalització tenen el seu reflex dins el pla TecnoCampus.

Els eixos estratègics del pla TecnoCampus 2023-27, cadascun amb els seus objectius estratègics son:

- TecnoCampus cap a dins: Aquest eix té com a objectiu adaptar i desenvolupar de manera diferencial totes aquelles iniciatives que han estat i són els fonaments de l'organització al context del TecnoCampus.
- TecnoCampus cap a fora: Aquest eix té com a objectiu augmentar la relació amb l'ecosistema universitari per a continuar creixent de manera sostenible.
- Singularitat: Totes les organitzacions volen créixer, sinó creixen, decreixen. Però la forma en què ho fan és diferencial. Els pròxims anys de creixement del TecnoCampus seran clau per al seu posicionament. No es pot créixer en tot, per això, en aquest eix s'exposen les claus sobre les quals fer-ho.

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 dels serveis 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 al centre universitari i a l'àrea de transferència, innovació i 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 de l'àrea de transferència, innovació i 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 de TecnoCampus, que la presideix
- el/la directora acadèmic/a del centre universitari
- el/la director/a de l'àrea de Transferència, Innovació i Empresa
- els/les directors/es dels departaments acadèmics
- el/la director/a de Secretaria General
- el/la director/a de Gestió de Persones
- el/la director/a de Serveis Universitaris
- el/la director/a d'Infraestructures
- el/la coordinador de qualitat
- dos representants dels estudiants, escollits pel ple de delegats/des cada dos anys
- un/una representant del Comitè d'Empresa

Són funcions de la Comissió de Qualitat:

i) Impulsar la millora contínua en tots els àmbits d'actuació de TecnoCampus.
ii) 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 de transferència, innovació i 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; 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.

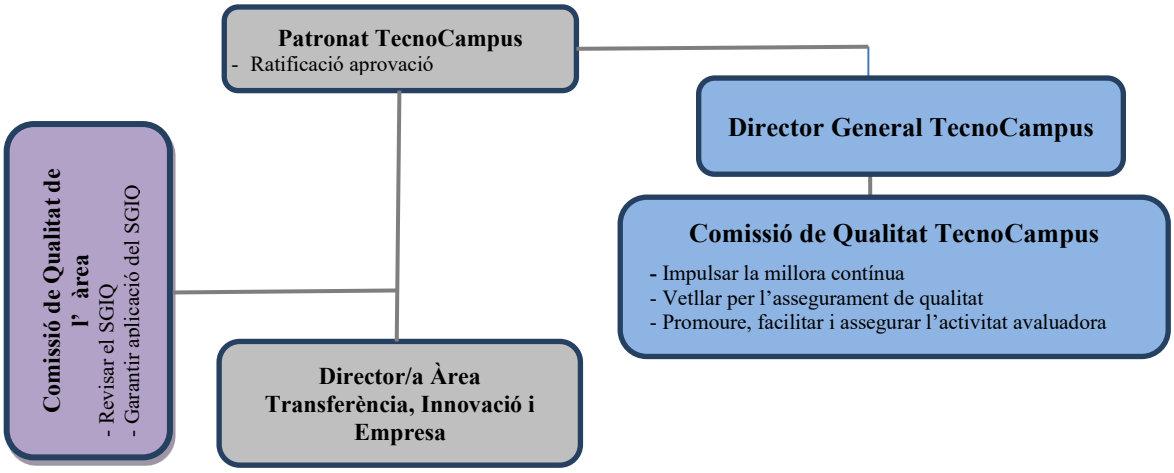
La Comissió de Qualitat de l'àrea de transferència, innovació i empresa està formada pels membres següents:

- el/la director/a de l'àrea, que la presideix,
- els/les caps dels serveis o unitats de Suport a la recerca i projectes, Emprenedoria i creixement empresarial així com els/les responsables de Serveis de creixement empresarial i Serveis i espais del Campus empresarial.
- 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 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 de transferència, innovació i empresa així com les seves competències:



3.2. Responsables dels processos

Al capdavant dels processos del SGIQ hi ha uns responsables, segons s'especifica en la taula següent:

Àmbit	Processos SIGQ (*)	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 les incubadores i itineraris d'incubació	Cap d'Emprenedoria i Creixement Empresarial
	Allotjament a les empreses que s'instal·len al Parc	Responsable de serveis i espais
	Oficina Mataró-Empresa OME	Responsable de serveis de creixement empresarial
	Gestió del Centre de Congressos	Responsable de serveis i espais
	Seguiment tècnic i econòmic dels ajuts i subvencions rebuts a l'àrea	Cap de projectes i suport a la recerca
	Captació de finançament per a la realització de nous projectes a l'àrea	Cap de projectes i suport a la recerca
	Gestionar la informació pública de l'àrea	Director/a àrea
Satisfacció	Gestionar les enquestes de satisfacció amb els serveis rebuts	Responsable de serveis i espais

(*) A més dels processos específics, hi ha els processos definits en el SGIQ del Centre Universitari TecnoCampus.

Cada procés inclou:

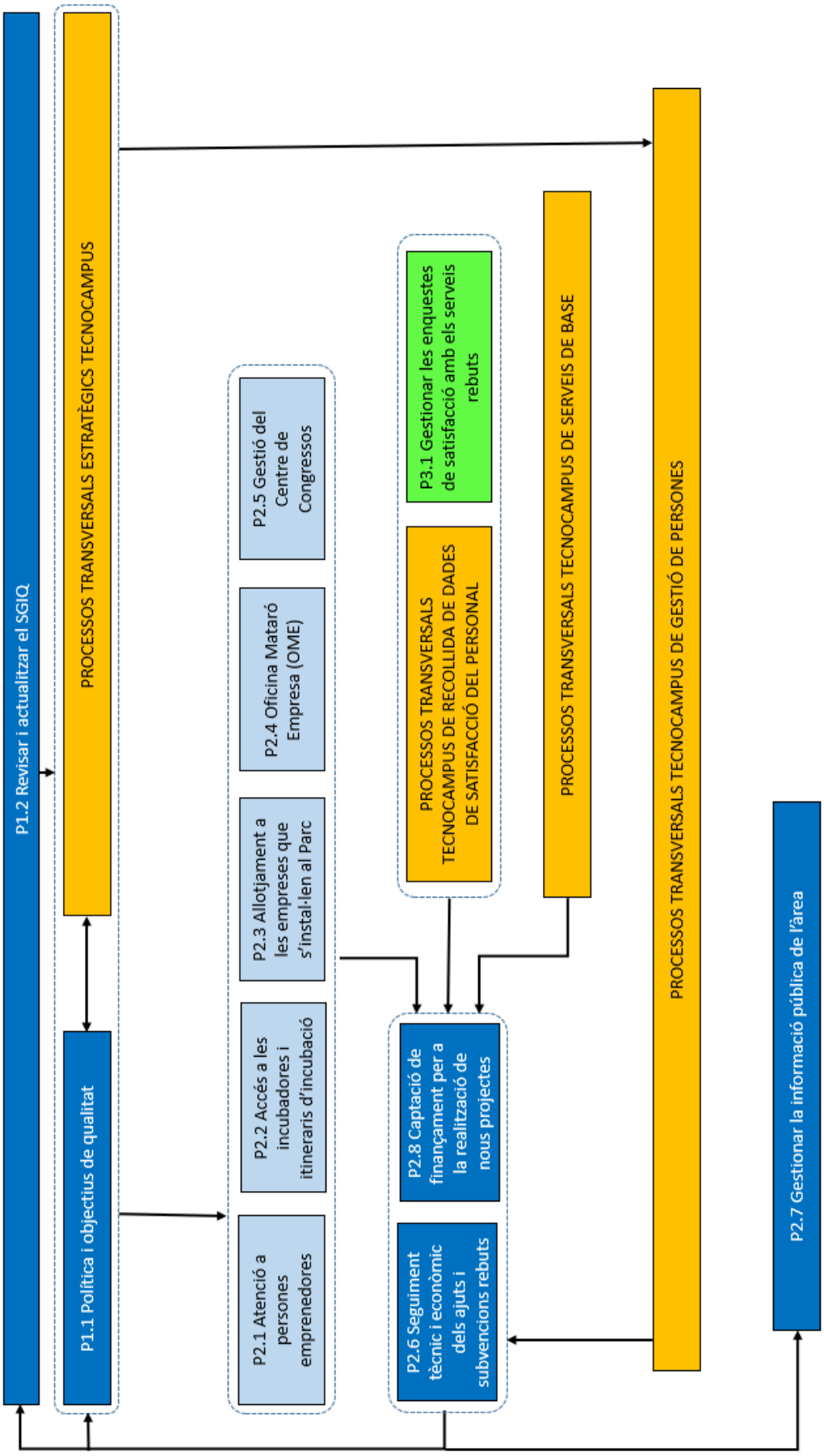
- Versió a la que pertany el procés i data d'aprovació
- Tipologia del procés (veure següent apartat)
- Responsable
- Unitat administrativa que fa el seguiment
- Objectiu
- Resultats del procés
- Normativa aplicable
- Aplicatius de gestió associats
- Difusió
- Indicadors
- Diagrama del procés

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, son 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 transversals del SGIQ del Centre Universitari TecnoCampus.


P1.2 Revisar i actualitzar el SGIQ
PROCESSOS TRANSVERSALS ESTRATÈGICS TECNOCAMPUS
P1.1 Política i objectius de qualitat
P2.1 Atenció a persones emprenedores
P2.2 Accés a les incubadores i itineraris d'incubació
P2.3 Allotjament a les empreses que s'instal·len al Parc
P2.4 Oficina Mataró Empresa (OME)
P2.5 Gestió del Centre de Congressos
P2.6 Seguiment tècnic i econòmic dels ajuts i subvencions rebuts
P2.8 Captació de finançament per a la realització de nous projectes
PROCESSOS TRANSVERSALS TECNOCAMPUS DE RECOLLIDA DE DADES DE SATISFACCIÓ DEL PERSONAL
P3.1 Gestionar les enquestes de satisfacció amb els serveis rebuts
PROCESSOS TRANSVERSALS TECNOCAMPUS DE SERVEIS DE BASE
PROCESSOS TRANSVERSALS TECNOCAMPUS DE GESTIÓ DE PERSONES
P2.7 Gestionar la informació pública de l'àrea

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 en la seva elaboració.

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

a) Elaboració de la proposta de pla de millora, impulsada pel Director/a de l'àrea i consensuada amb els serveis i les altres direccions si s'escau.
b) Posada en comú, discussió i aprovació en el marc de la Comissió de Qualitat de 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) La valoració dels indicadors.

b) La revisió de les accions de l'any anterior.

c) Les accions de millora pel proper any.

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 els responsables de vetllar pel seu

compliment son el director o directora de l'àrea i les altres direccions que tinguin responsabilitat sobre les actuacions si s'escau.

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

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
6	16 de desembre de 2022
7	11 de desembre de 2023
8	30 d'octubre de 2024
9	27 d'octubre de 2025
10	17 de novembre de 2026

Annex 1: Enquestes de satisfacció dels grups d'interès

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DEL PTGAS

Destinataris	**Tot el personal** *(enquesta transversal del SGIQ del Centre Universitari TecnoCampus)*
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 tècnic, de gestió, 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 disposo 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 PTGAS 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. Les infraestructures (condicions de les instal·lacions, aire/calefacció, lluminositat, confort,...) i la gestió de les incidències (helpdesk) relacionades amb infraestructures

12. Els serveis d'informàtica i comunicacions (programari adequat, Wi-Fi, connectivitat a Internet, ...) i la gestió de les incidències (helpdesk) relacionades amb informàtica i comunicacions

13. La idoneïtat de la informació disponible a la pàgina web de TecnoCampus

14. El conjunt de serveis que ofereix el departament de comunicació i màrqueting

15. 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.

16. 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.

17. L'adequació de les funcions realitzades pels serveis generals del TecnoCampus (recursos humans i secretaria general, administració i finances i gestió de la qualitat).

18. Els mecanismes que se m'ofereixen dins el TecnoCampus per participar i expressar la meva opinió.

19. Les possibilitats de promoció i els incentius que el TecnoCampus m'ofereix.

20. l'encaix en les meves necessitats de les propostes de formació que el TecnoCampus m'ofereix.

21. Els mecanismes amb els quals s'avalua la meva tasca.

22. Com em sento valorat en el meu lloc de feina.

23. Pertànyer al TecnoCampus.
24. Indica un aspecte positiu que vulguis destacar del TecnoCampus i que creguis que cal seguir mantenint.
25. Indica un aspecte del TecnoCampus que creguis que cal millorar de manera prioritària.

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DE LES EMPRESES

Destinataris	**Totes les empreses allotjades al Parc**
Data en què s'efectua	**Maig-Juny**
Procediment	***On-line***
Responsable	**Responsable de serveis i espais**
Data de publicació de resultats	**Juliol**

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

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'atenció comercial rebuda davant el meu interès per una ubicació al TecnoCampus (en el cas de nova instal·lació o canvi d'oficina)._____
8. Respecte a l'acompanyament rebut en la instal·lació a la meva 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):

9. Respecte la climatització. _____
10. Respecte les instal·lacions elèctriques. _____
11. Respecte el servei de *HelpDesk*. _____
12. Respecte a la telefonia. _____
13. Respecte la xarxa de dades i accés a Internet. _____
14. Respecte el sistema de control d'accés. _____
15. 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), si has utilitzat els serveis:

16. Amb la comunicació (butlletí, mails, xarxes socials) que m'arriben del TecnoCampus. _____
17. Amb les jornades i actes que es realitzen . _____
18. 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:

19. El suport a la creació d'empresa o validació de noves oportunitats de negoci _____
20. El programa de la incubadora (omplir només si estàs a la incubadora)_____
21. El serveis de finançament –informació línies de finançament, intermediació en ajuts o productes financers, participació en Fòrums, accés a inversors privats - _____
22. Programes de suport a la internacionalització _____

23. 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:

24. Borsa de talent de la Universitat. _____

25. Treball desenvolupat pels estudiants de TecnoCampus que han realitzat un conveni de cooperació educativa i/o pràctiques en la meva empresa. _____

26. Participació a les aules. _____

27. 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)

28. La imatge que el TecnoCampus aporta a la meva empresa _____

29. L'ambient que hi ha en el TecnoCampus. _____

30. Les possibilitats que TecnoCampus m'ofereix per expressar la meva opinió. _____

31. La relació entre el preu que pago i el servei rebut pel TecnoCampus. _____

32. La visibilitat de la meva empresa dins del web de TecnoCampus. _____

33. Els continguts de la web del TecnoCampus. _____

34. Els continguts de la intranet del TecnoCampus. _____

35. El servei de l'OME. _____

36. Crec interessant per a la meva 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)

37. Valora en general el TecnoCampus . _____

38. Recomanaria a altres empreses venir al TecnoCampus. _____

Perspectives de l'empresa

39. La perspectiva global de la meva empresa per al proper any és bona. _____

40. Durant el proper any tinc previst mantenir / augmentar / disminuir la plantilla (marcar el que correspongui).

41. 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 : _____

Ús de tecnologies: _____

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

Destinataris	**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	**Qüestionaris 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

Destinataris	**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	**Qüestionaris en paper**
Responsable	**Responsable de l'àrea**
Data de publicació de resultats	**Dades agregades en la memòria de qualitat (novembre)**

Si us plau, ompliu 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						
	Càtering						

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.

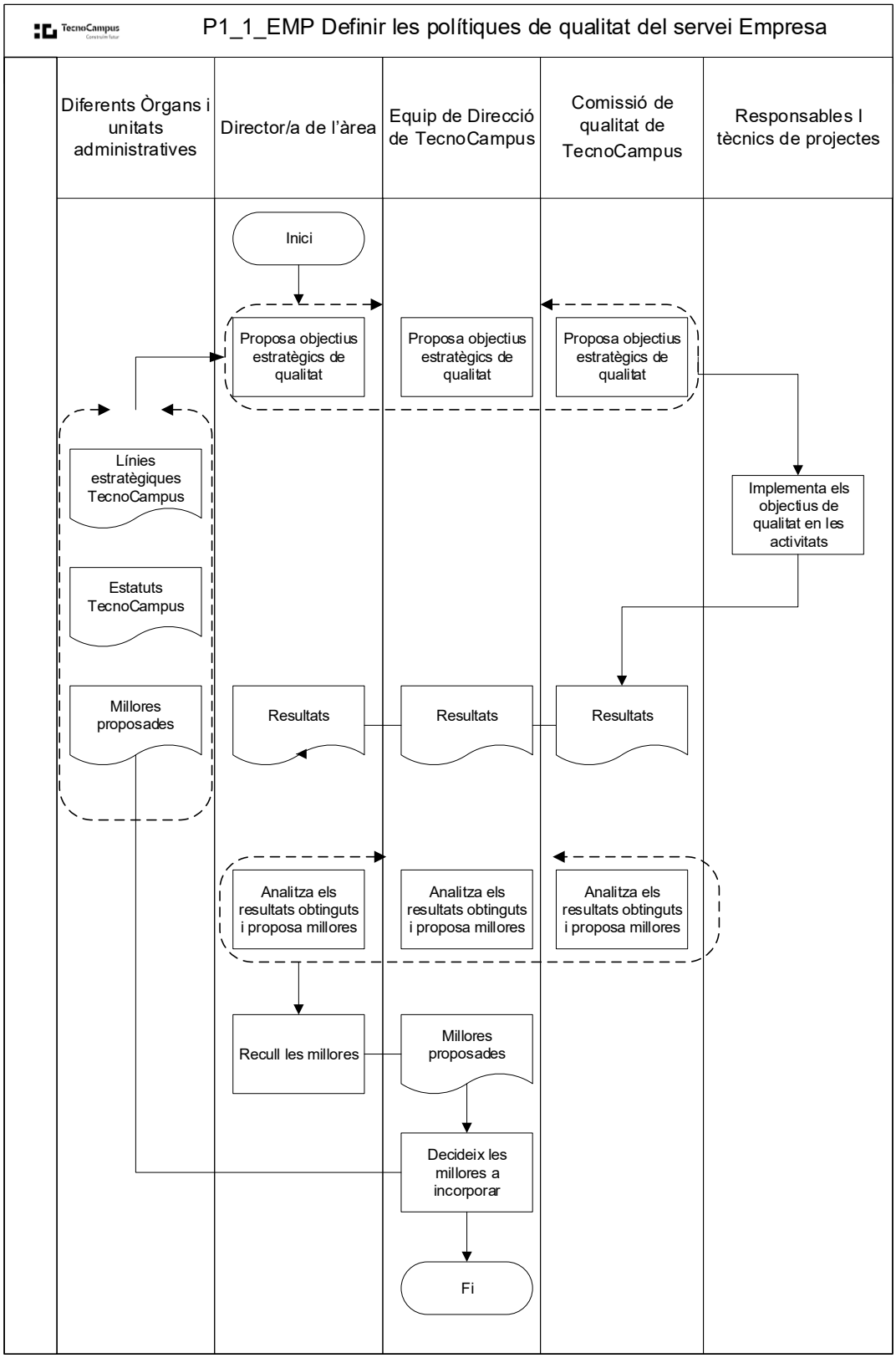
Annex 2: Processos vinculats al SGIQ de l'àrea

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.10 / 17.11.26 / 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 Caps dels serveis de l'àrea de transferència, innovació i 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 revisat el 12 d'abril de 2023 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	16/17	17/18	18/19	19/20	20/21	21/22	22/23	24/25	25/26
Documents de TecnoCampus on es defineix la política de qualitat del servei empresa: Línies estratègiques	X	X	X	X	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	X	X	X	X
Documents de TecnoCampus on es presenten els resultats de l'àrea: Memòria anual TecnoCampus	X	X	X	X	X	X	X	X	X



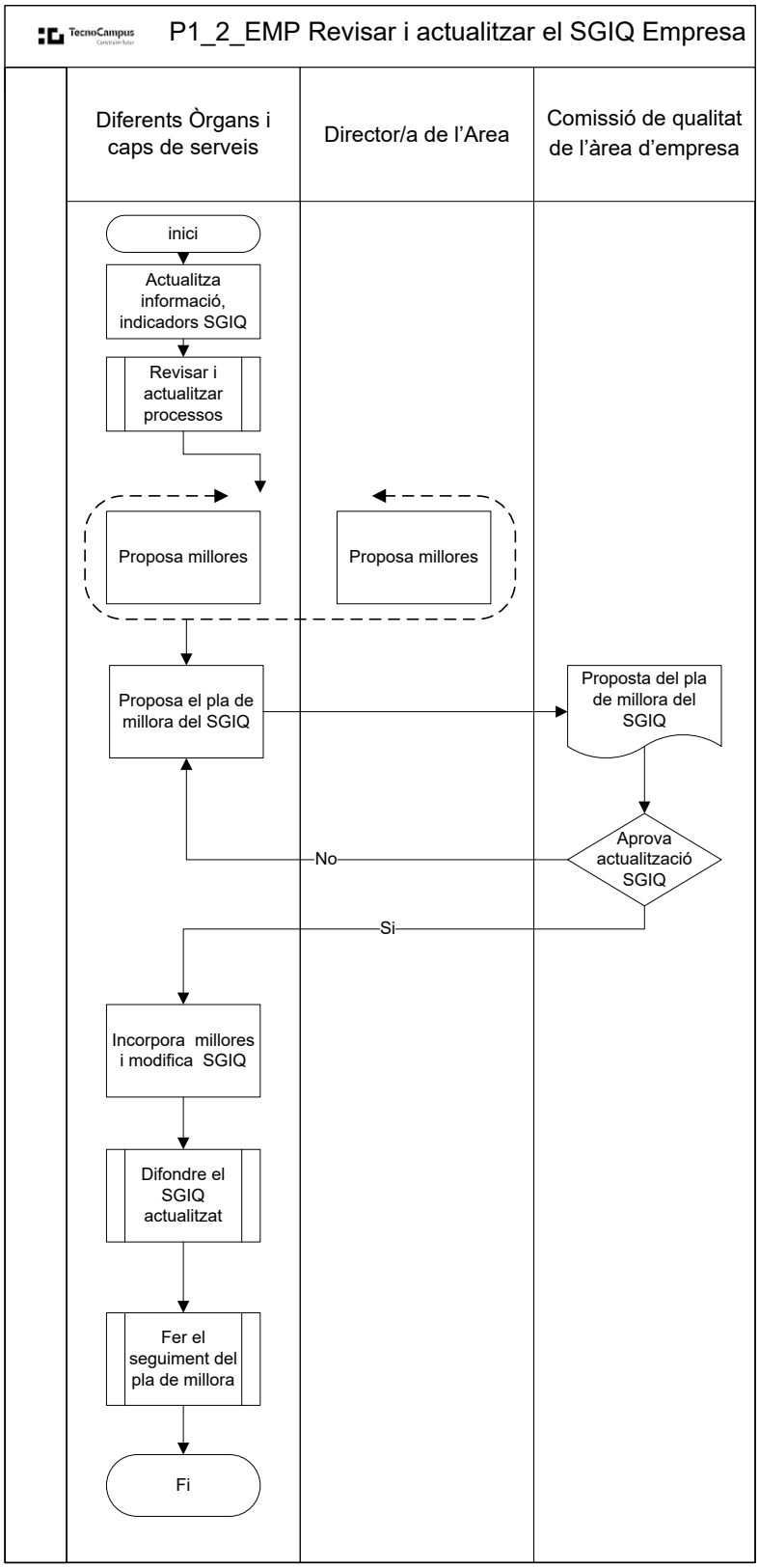
Estat: ( ) En elaboració (x) Validat. Directora de l'àrea

Fitxa de procés

Nom	Revisar i actualitzar el SGIQ Empresa
Codi	P1_2_EMP
Versió/Data/Estat	v.10 / 17.11.26 / 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	17/18	18/19	19/20	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Nombre de modificacions substancials incorporades	cap	cap	cap	3	2	2	1	3	cap
Nombre de processos associats al SGIQ revisats i actualitzats	tots	tots	tots	tots	tots	tots	tots	tots	tots



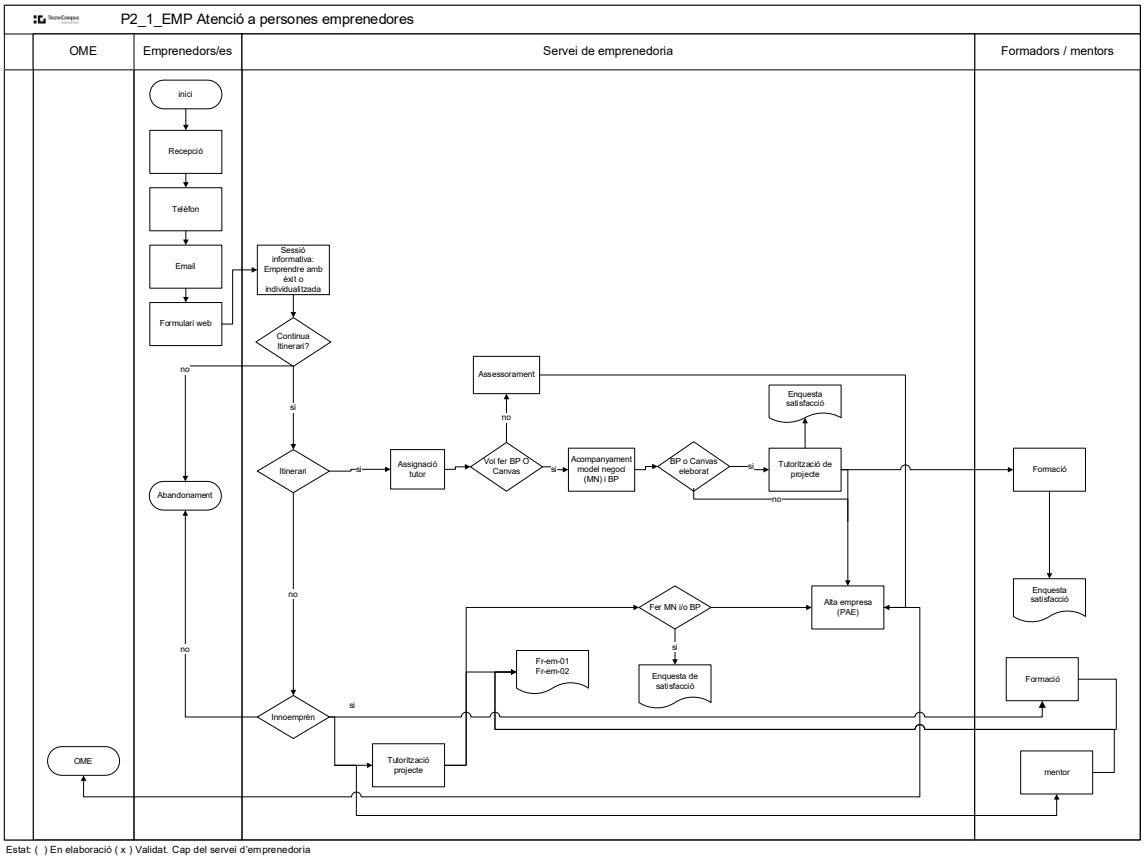
Estat: ( ) En elaboració (x) Validat. Directora de l'Area

Fitxa de procés

Nom	Atenció a persones emprenedores
Codi	P2_1_EMP
Versió/Data/Estat	v.10 / 17.11.26 / 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	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Nombre de persones emprenedores ateses	520	579	552	526	480	653	519	481	475
Projectes acompanyats				219	280	267	265	246	259
Plans d'empresa finalitzats	83	87	69	---	---	80	81	80	95
Empreses constituïdes	68	82	83	88	76	77	76	86	98
Sessions grupals coneixement	67	81	77	50	31	43	48	75	77
Taxa de supervivència empreses creades(*)	74,3%	50%	75,7%	53,8%	81,5%	63,6%	---	---	---

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



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

Fitxa de procés

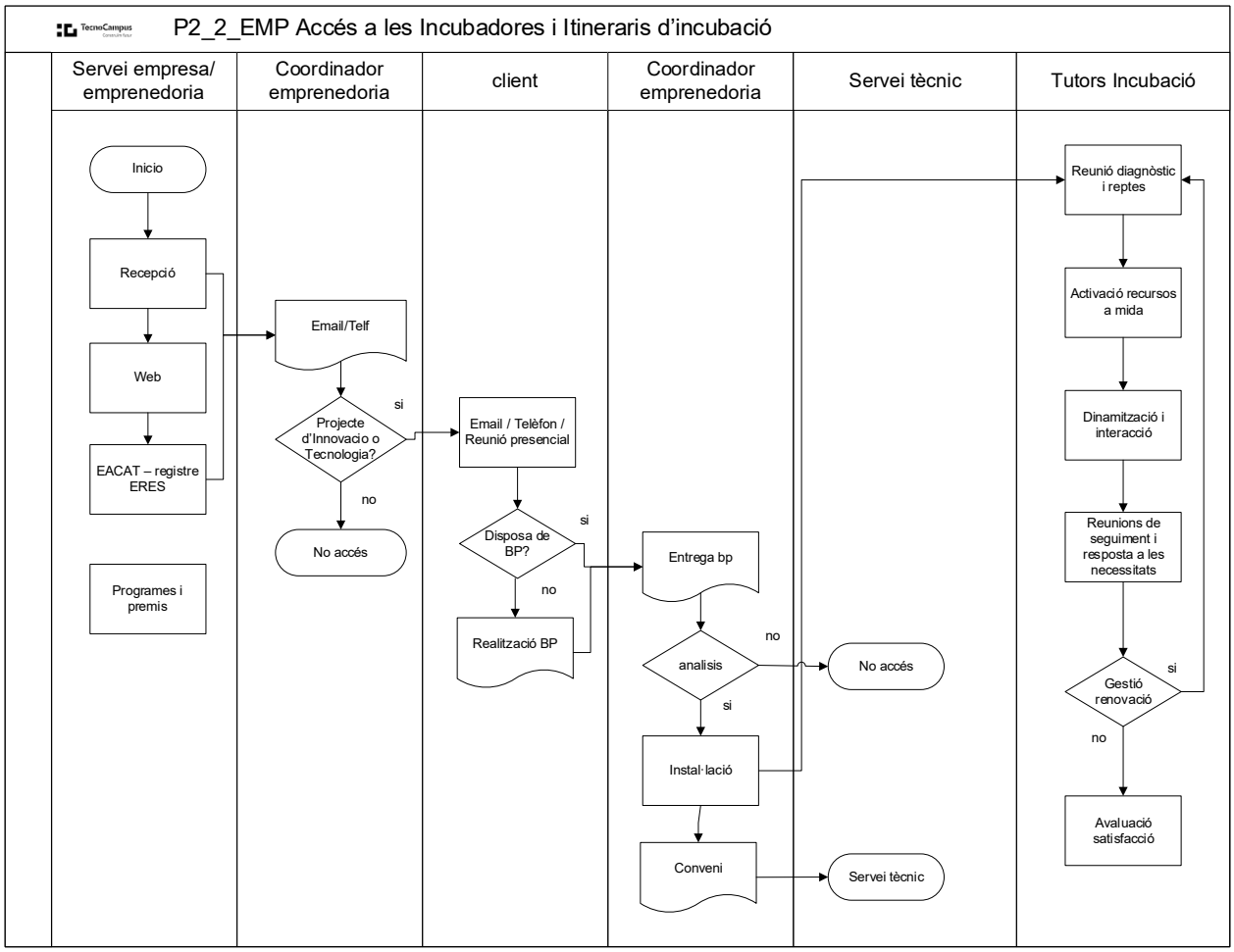
Nom	Accés a les incubadores i itineraris d'incubació
Codi	P2_2_EMP
Versió/Data/Estat	v.10 / 17.11.26 / Validat
Abast	Empreses de base tecnològica i/o innovadores
Ubicació al mapa de processos	( ) Estratègic (X) Clau ( ) De suport
Responsable	Cap d'emprenedoria i Creixement empresarial
Unitat administrativa 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 – Plataforma EACAT- Registre ERES per a les sol·licituds d'accés a Incubadora.
Difusió	Webs, Xarxes Socials, Butlletins, Mitjans de comunicació, Entitats oficials col·laboradores, Esdeveniments, Premis, Memòria anual de Tecnocampus.

Observacions	Les Incubadores acullen empreses de nova creació, en el que poden estar-hi un període màxim de 3 anys, ampliable excepcionalment si el projecte ho requereix. Vam començar un procés d'especialització vertical, amb la Incubadora Reimagine Textile, Antena TrenLav i ThinkIn 3D.

Indicadors	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre d'empreses instal·lades	19	25	22	26	25	21	30 (*)
Percentatge d'ocupació	90%	85%	79%	90%	88%	85%	91%
Índex de supervivència	95%	92%	91%	89%	87%	90%	90%
Llocs de treball existents a les empreses incubades						55	99

(*) L'any 2021 vam inaugurar el nou espai d'incubació *Reimagine Textile*

Indicadors	2022	2023	2024	2025
Nombre d'empreses instal·lades	32	33	25	31
Percentatge d'ocupació	94%	89%	87%	87%
Índex de supervivència	88%	88%	90%	85%
Llocs de treball existents a les empreses incubades	56	76	108	121



Estat: ( ) En elaboració (x) Validat. Cap d'emprenedoria i creixement empresarial

Fitxa de procés

Nom	Allotjament a les empreses que s'instal·len al parc
Codi	P2_3_EMP
Versió/Data/Estat	v.10 / 17.11.26 / 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	Responsable de serveis i espais
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. Expdient 19/2019 de 26 de novembre de 2019.
Aplicatius de gestió	CRM, Sage, SPIN
Difusió	Web, altres entitats oficials (Xpcat, Diputació de Barcelona, APTE) , Butlletí empreses Tecnocampus, Memòria anual de Tecnocampus.

Observacions	La informació relativa als espais d'allotjament, normativa i procediments de sol·licitud, serveis, directoris i activitats de la comunitat empresarial es troben a la ruta: - Tipus d'espais i allotjament | TecnoCampus | Centres adscrits a la Universitat Pompeu Fabra i Parc empresarial

Indicadors	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Nombre d'empreses instal·lades (a 31/12)	122	118	120	106	118	121	132	119	121
% ocupació (a 31/12)	98%	98%	98%	92%	97%	97%	97%	97%	98%
Satisfacció de les empreses (valoració del TecnoCampus per part de les empreses allotjades)	7'7	7'5	8,3	7,6	8,0	8,1	8,3	8,3	8,1

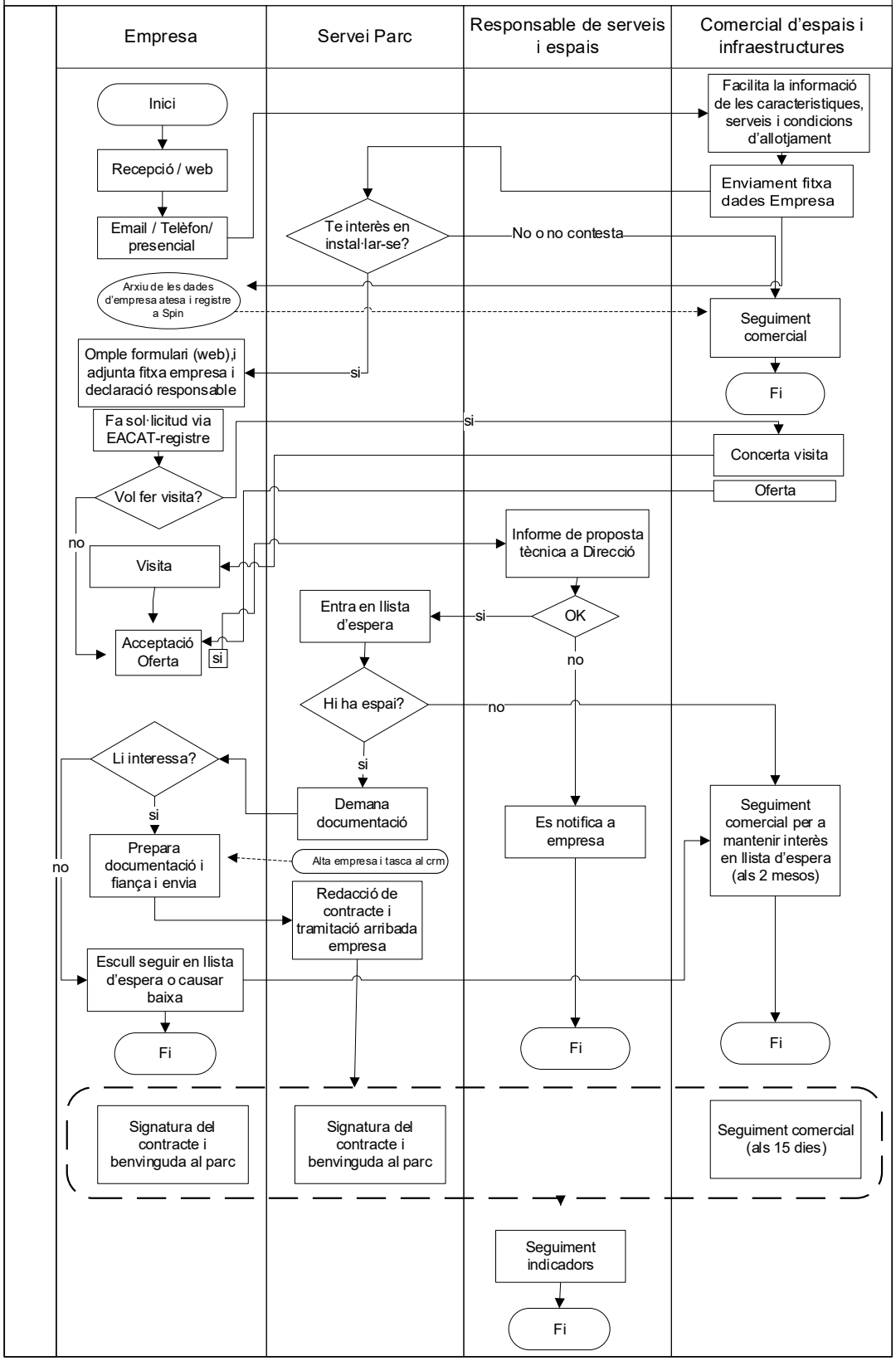
Indicadors	2018	2019	2020
Tipologia d'activitats per sectors	Audiovisual 5% Indústria 12% Salut i Benestar 11% Serveis a empreses 20% TIC 44% Altres 9%	Audiovisual 5% Indústria 10% Salut i Benestar 8% Serveis a empreses 17% TIC 54% Altres 6%	Audiovisual 5% Indústria 16% Salut i Benestar 10% Serveis a 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%

Indicadors	2021	2022	2023
Tipologia d'activitats per sectors	Audiovisual 3% Indústria 18% Salut i Benestar 10% Serveis a empreses 15% TIC 42% Altres 12%	Audiovisual 2% Indústria 17% Salut i Benestar 12% Serveis a empreses 18% TIC 34% Tèxtil 12% Altres 5%	Audiovisual : 4% Tèxtil: 7% Salut i benestar: 11% Indústria: 18% Serveis a empreses: 15% TIC: 39% Altres: 6%
Perfil empreses per nombre de treballadors	Menys de 5 treb. - 55% Entre 5 i 30 treb. - 40% Entre 31 i 50 treb.- 3% Més de 50 treb.- 2%	Menys de 5 treb. - 57% Entre 5 i 30 treb. -38% Entre 31 i 50 treb.- 3% Més de 50 treb.- 2%	Menys de 5 treb - 52% Entre 5 i 30 treb - 42% Entre 31 i 50 treb - 4% Més de 50 treb - 2%

Indicadors	2024	2025
Tipologia d'activitats per sectors (*)	Audiovisual : 3% Tèxtil: 9% Salut i benestar: 19% Indústria: 16% Serveis a empreses: 33% TIC: 25% Construcció: 3% Comerç engròs: 3% Eficiència energètica: 6% Altres: 16%	Audiovisual : 6% Tèxtil: 8% Salut i benestar: 11% Indústria: 14% Serveis a empreses: 23% TIC: 25% Construcció: 6% Comerç engròs: 5% Eficiència energètica: 6% Altres: 18%
Perfil empreses per nombre de treballadors (de l'empresa allotjada)	Menys de 5 treb - 34% Entre 5 i 30 treb - 66% Entre 31 i 50 treb - 0% Més de 50 treb - 0%	Menys de 5 treb - 55% Entre 5 i 30 treb - 43% Entre 31 i 50 treb - 1% Més de 50 treb - 1%

(*) Una empresa pot pertànyer a més d'un sector, pel que la suma pot superar el 100%

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



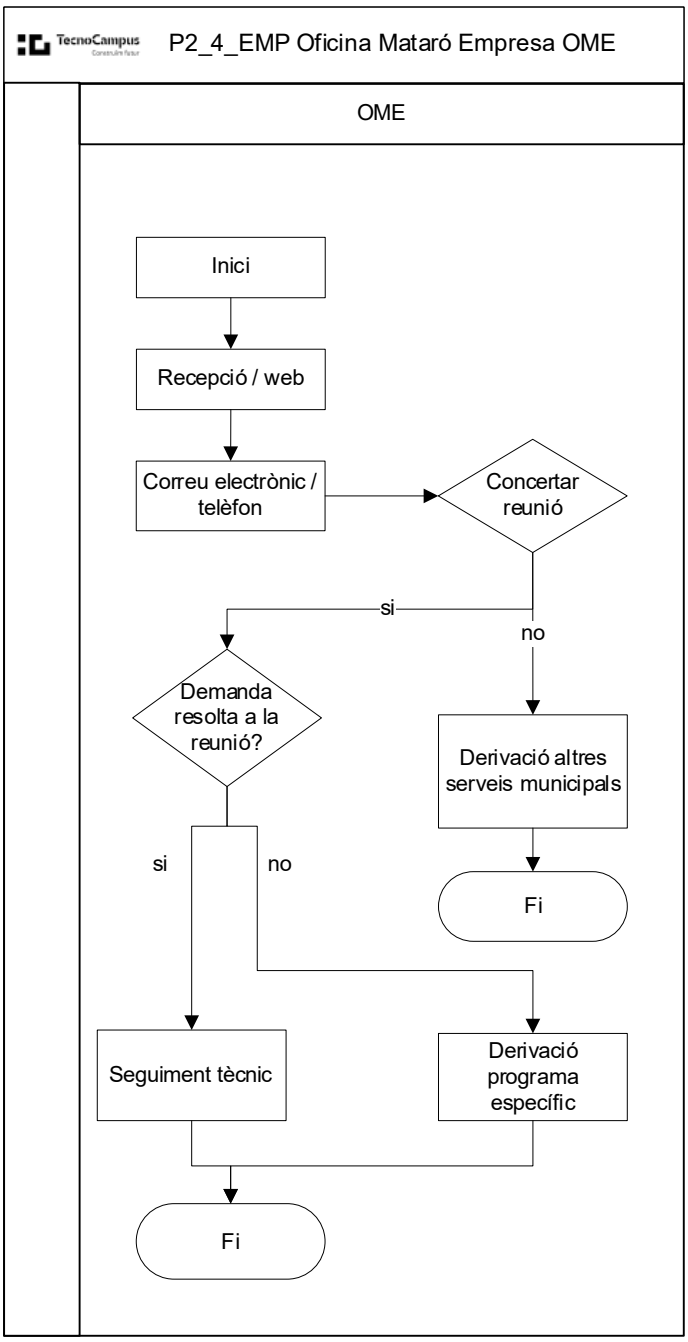
Estat: ( ) En elaboració (x) Validat. Responsable de serveis i espais

Fitxa de procés

Nom	Oficina Mataró Empresa OME
Codi	P2_4_EMP
Versió/Data/Estat	v.10 / 17.11.26 / 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 finestreta 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
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 el de gestió Spin.
Difusió	Web OME/ Web Ajuntament de Mataró / Memòria anual de Tecnocampus
Observacions	S'ha consolidat com un canal d'accés al servei d'assessorament en llicències municipals per a emprenedors i empreses del municipi.

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	2021	2022	2023	2024	2025
Número d'assessoraments fets	No disponible	753	849	682	648	631
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.10 / 17.11.26 / Validat
Abast	Empreses
Ubicació al mapa de processos	( ) Estratègic (X) Clau ( ) De suport
Responsable	Responsable de serveis i espais
Unitat administrativa que en fa seguiment	Tècnica de congressos
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 // SPIN
Difusió	Web Tecnocampus /centredecongressos.tecnocampus.cat // Memòria anual de Tecnocampus // Xarxes socials // Catàleg de serveis

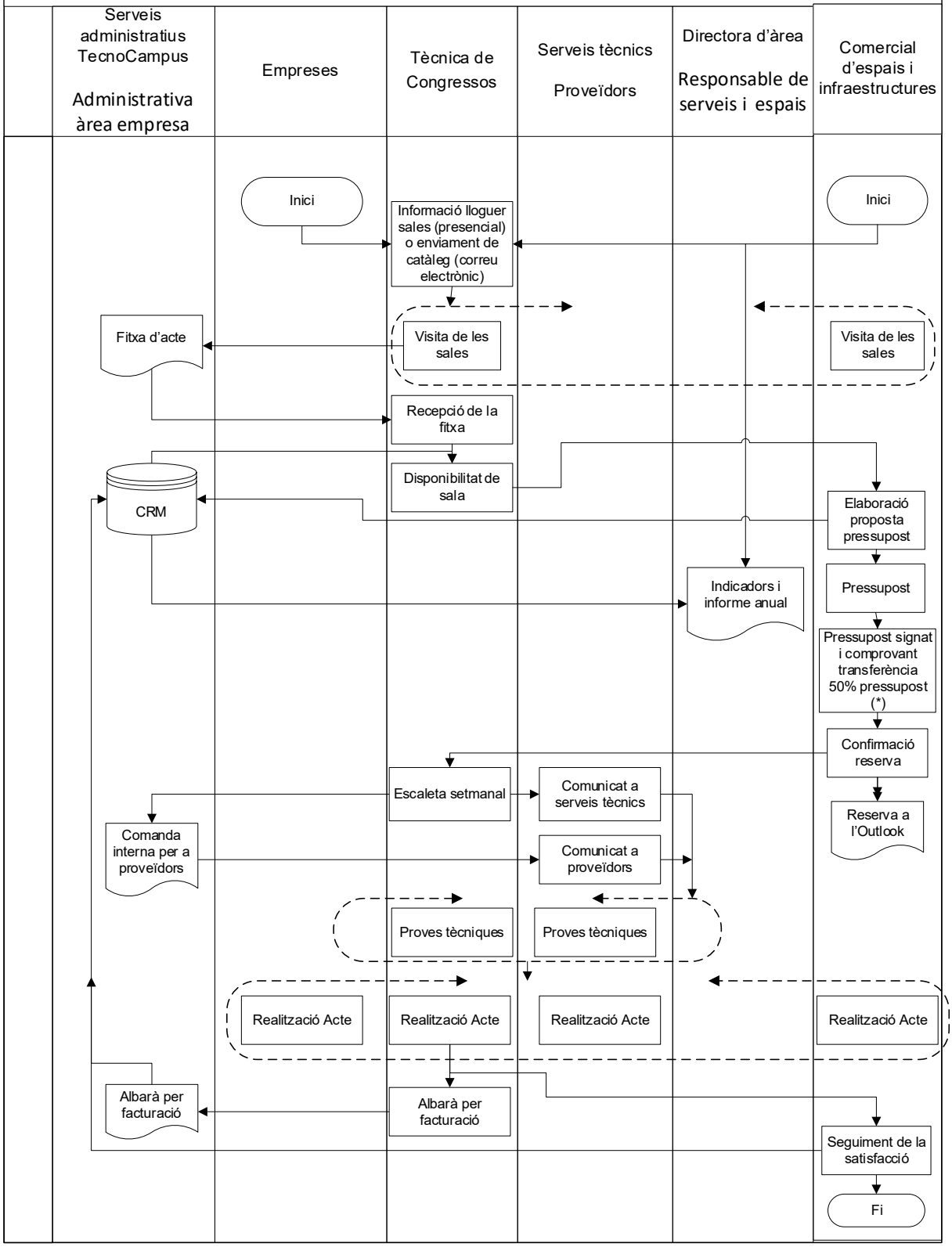
Observacions	

Indicadors	2015	2016	2017	2018
Nombre d'actes realitzats	307	329	307	423
Nombre d'assistents als actes realitzats	30.000	26.500	25.400	29.350
Facturació anual (euros)	117.700	127.000	125.000	114.000
Satisfacció amb el servei	-	-	55% Molt satisfet 41% Satisfet 4% Insatisfet	77,78€ Molt satisfet 22,22% Satisfet 0% Insatisfet
Nº respostes vs total enquestes enviades	-	-	-	18 / 129

Indicadors	2019	2020	2021	2022
Nombre d'actes realitzats	404	139	294	456
Nombre d'assistents als actes realitzats	24.100	7.605	21.542	25.000
Facturació anual (euros)	100.000	42.044	54.095	78.494€
Satisfacció amb el servei	81,8% Molt satisfet 18,01% Satisfet 0% Insatisfet	87,5% Molt Satisfet 12,5% Satisfet 0% Insatisfet	76,5% Molt Satisfet 20,60% Satisfet 2,90% Insatisfet	75,81% Molt Satisfet 24,19% Satisfet 0% Insatisfet
Nº respostes vs total enquestes enviades	11 / 11	8 / 29	34 / 130	62/173

Indicadors	2023	2024	2025
Nombre d'actes realitzats	450	498	546
Nombre d'assistents als actes realitzats	29.700	32000	36.340
Facturació anual (euros)	143.646	122.496€	90.951
Satisfacció amb el servei	75,5% Molt Satisfet 24,5% Satisfet 0% Insatisfet	60% Molt Satisfet 40% Satisfet 0% insatisfet	82,76% Molt Satisfet 17,24% Satisfe 0% insatisfet
Nº respostes vs total enquestes enviades	49/164	50/130	58/169

E2_5 EMP Gestió del centre de congressos



Estat: ( ) En elaboració (x) Validat. Responsable de serveis i espais

(*): 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

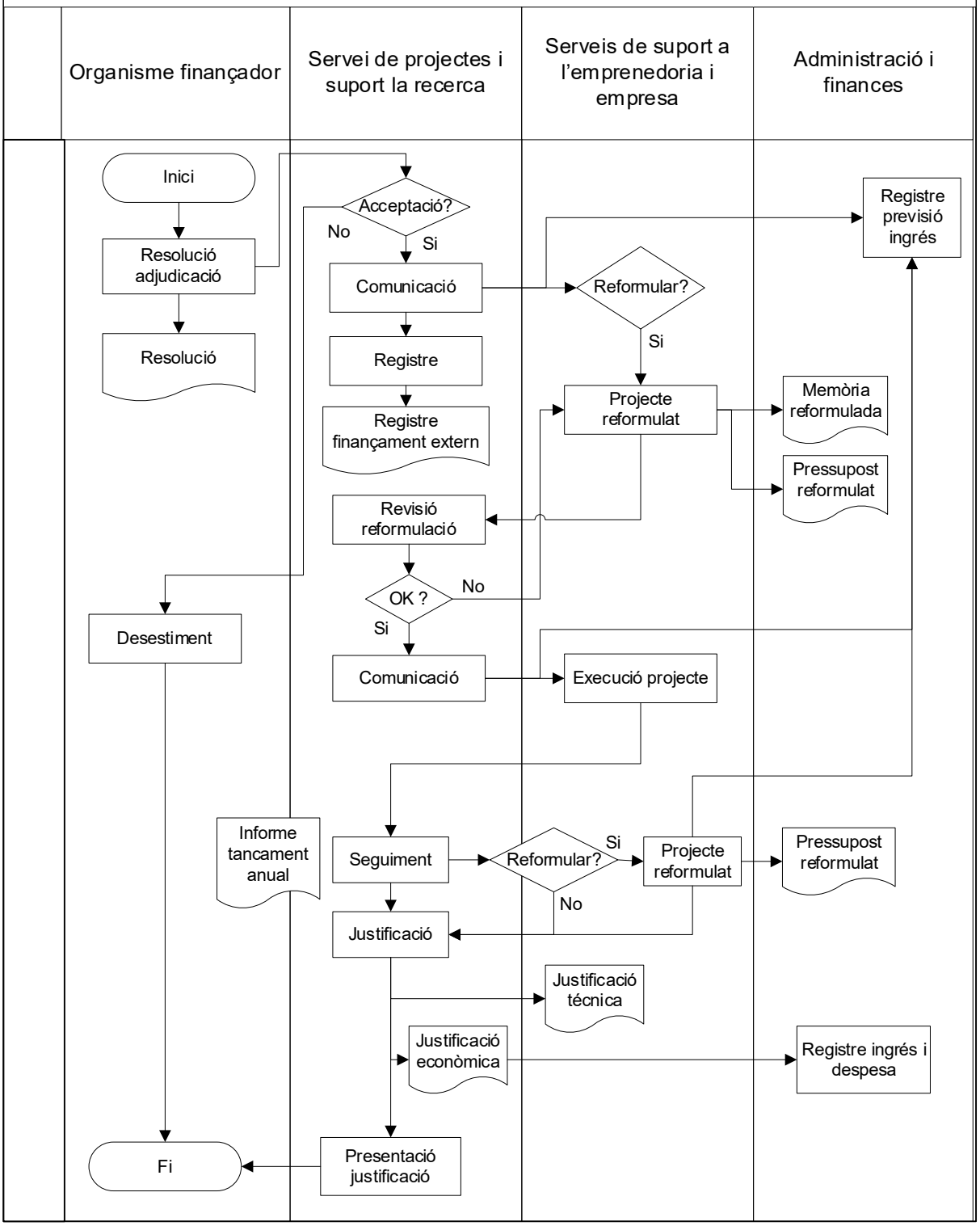
Nom	Seguiment tècnic i econòmic dels ajuts i subvencions rebuts a l'àrea
Codi	P2_6_EMP
Versió/Data/Estat	v.10 / 17.11.26 / Validat
Abast	Totes les activitats de l'àrea
Ubicació al mapa de processos	(X) Estratègic ( ) Clau ( ) De suport ( ) Procés ( ) Subprocés (x) Procediment
Responsable	Cap del servei de projectes i suport a la recerca
Unitat administrativa que en fa seguiment	Servei de projectes i suport a la recerca
Objectiu	Realitzar un seguiment econòmic i tècnic dels ajuts concedits per l'activitat de l'àrea d'empresa per tal de simplificar processos, acompanyar al responsable de l'execució de l'ajut i garantir una execució òptima dels projectes concedits des del punt de vista tècnic, econòmic i administratiu.
Resultats del procés	1) Cada una de les subvencions o ajuts concedits té un pla de treball per l'execució i un pressupost definit per l'execució de despeses i ingressos periodificat anualment. 2) Trimestralment es realitza un seguiment econòmic dels ajuts concedits per tal de poder rendir comptes als diferents informes d'execució pressupostària. 3) Informes de tancament anual amb les despeses i ingressos a imputar a cada exercici comptable. 4) Interlocució única amb els finançadors. 5) Documents justificatius de les activitats realitzades (amb dades de satisfacció i dades econòmiques). 6) Gestió documental de l'expedient d'ajut o subvenció.
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. - Protocol de gestió del finançament extern (actualment en fase de tramitació i aprovació).
Aplicatius de gestió	- Aplicatiu comandes - Apilcatiu ATLAS SBI (Business Intelligence)
Difusió	- Informes de seguiment trimestral pressupostari publicats al Portal de Transparència.
Observacions	En aquest procés intervenen els/les caps del servei, el responsable del projecte que ha rebut finançament, l'àrea d'Administració i Finances, la Direcció de l'àrea de Transferència, Empresa i Innovació i el Servei de projectes i suport a la recerca.

Indicadors	2016-17	2017-18	2018-19	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Nombre d'ajuts o subvencions atorgades	3	3	2	14	16	14	14	11	14	12
Nombre d'ajuts o subvencions en execució	-	5	4	16	20	25	22	21	22	23

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

P2_6_EMP Fer el seguiment tècnic i econòmic dels ajuts i subvencions rebuts a l'àrea

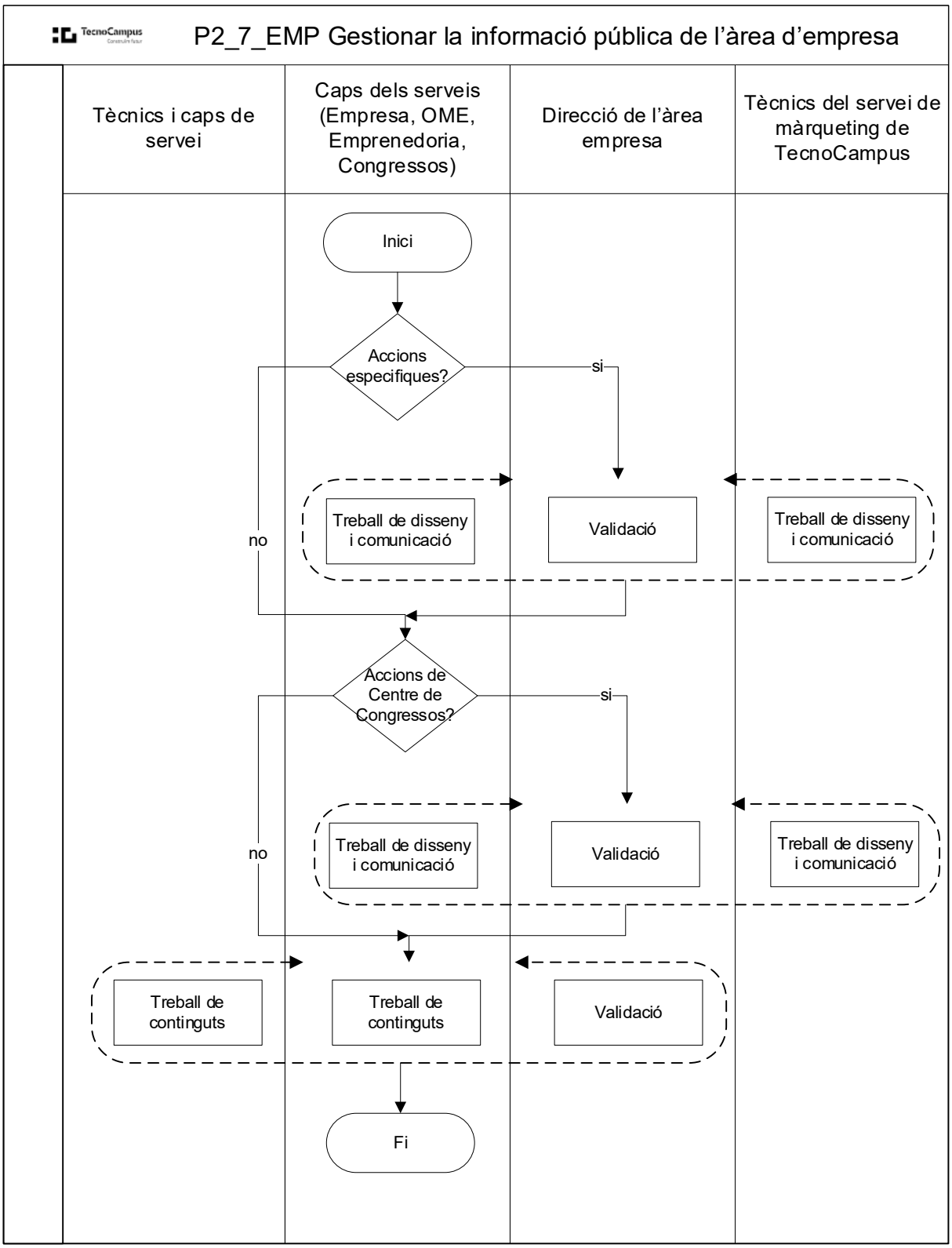


Estat: ( ) En elaboració (x) Validat. Cap del servei de projectes i suport a la recerca

Fitxa de procés

Nom	Gestionar la informació pública de l'àrea
Codi	P2_7_EMP
Versió/Data/Estat	v.10 / 17.11.26 / 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	Administratives i Caps dels serveis de l'àrea de transferència, innovació i 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 https://reimaginetextile.com/ https://antenatrenlab.com/es/ https://www.tecnocampus.cat/es/thinkin-3d

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.



Estat: ( ) En elaboració (x) Validat. Cap de l'àrea d'empresa

Fitxa de procés

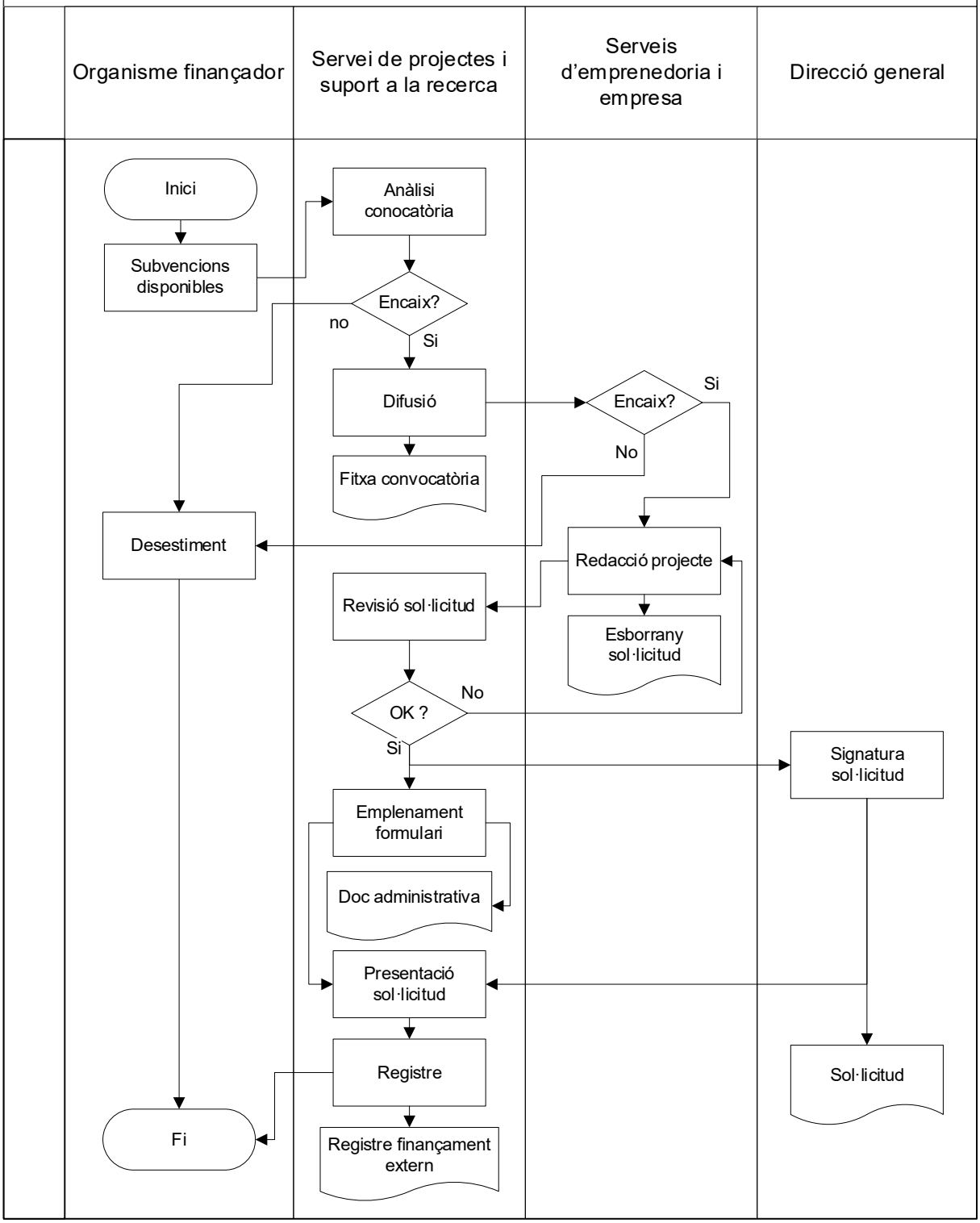
Nom	Captació de finançament per a la realització de nous projectes a l'àrea
Codi	P2_8_EMP
Versió/Data/Estat	v.10 / 17.11.26 / Validat
Abast	Totes les activitats de l'àrea
Ubicació al mapa de processos	(X) Estratègic ( ) Clau ( ) De suport ( ) Procés ( ) Subprocés (x) Procediment
Responsable	Cap del servei de projectes i suport a la recerca
Unitat administrativa que en fa seguiment	Servei de projectes i suport a la recerca
Objectiu	Donar suport en la captació de noves fonts de finançament per poder desenvolupar nous projectes a l'àrea d'empresa i/o oferir continuïtat a l'activitat habitual del servei.
Resultats del procés	1) Pla de captació anual amb la previsió de fonts de finançament que s'aconseguiran en el següent exercici. 2) Presentació de noves propostes d'ajuts i subvencions als diferents organismes finançadors. 3) Gestió documental de la sol·licitud d'ajut o subvenció presentada. 4) Seguiment de l'ajut sol·licitat fins a la seva Resolució o concessió.
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. - Protocol de gestió del finançament extern (actualment en fase de tramitació i aprovació).
Aplicatius de gestió	Els aplicatius de sol·licitud d'ajuts creats per l'organisme finançador.

Difusió	- Pla de captació anual presentat al Patronat de la Fundació. - Memòries de sol·licitud de projectes presentades. - Fitxes de projectes atorgats a la plataforma de projectes del web corporatiu (Projectes | TecnoCampus | Centres adscrits a la Universitat Pompeu Fabra i Parc empresarial)
Observacions	En aquest procés intervenen els/les caps del servei, el responsable del projecte que cerca finançament, la Direcció de l'àrea de Transferència, Empresa i Innovació, el representant legal que signa l'ajut i el Servei de projectes i suport a la recerca.

Indicadors	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Nombre d'ajuts o subvencions sol·licitades	15	17	18	15	18	10	18	15
Finançament captat en concepte d'ajuts o subvencions des dels serveis d'empresa	654.928€	518.809€	612.035€	331.835€	3.177.264€	1.722.521€	2.222.578€	1.405.708€

* En relació a la xifra de finançament s'inclou l'import captat per anualitat, independentment que aquell projecte s'executi només en aquella anualitat o en vàries anualitats.

P2_8_EMP Captació de finançament per a la realització de nous projectes a l'àrea



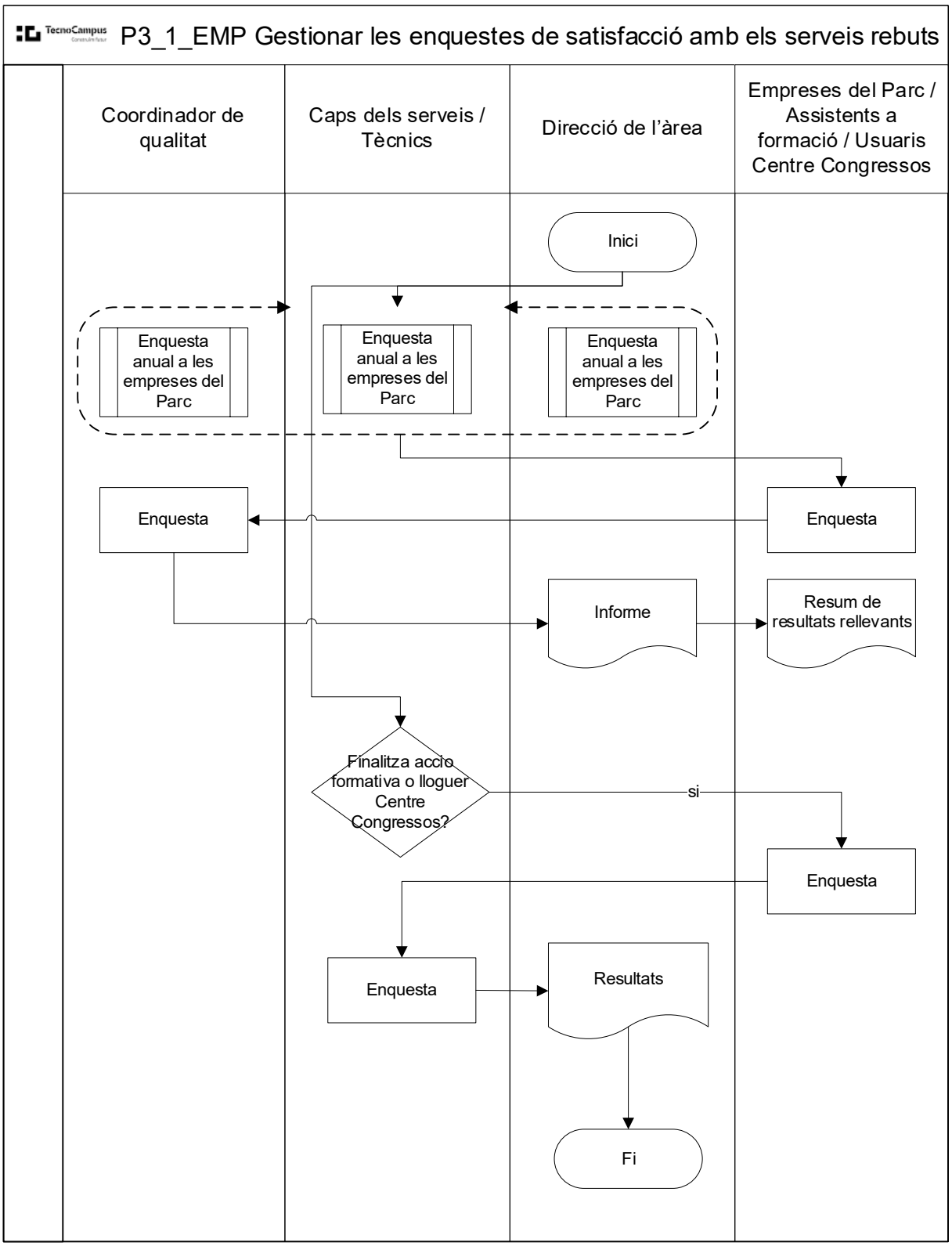
Estat: ( ) En elaboració (x) Validat. Cap del servei de projectes i suport a la recerca

Fitxa de procés

Nom	Gestionar les enquestes de satisfacció amb els serveis rebuts
Codi	P3_1_EMP
Versió/Data/Estat	v.10 / 17.11.26 / Validat
Abast	Usuaris del servei empresa
Ubicació al mapa de processos	( ) Estratègic ( ) Clau (X) De suport
Responsable	Responsable de serveis i espais
Unitat administrativa que en fa seguiment	Administrativa del servei empresa
Objectiu	Obtenir informació dels usuaris dels serveis d'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 maig-juny 2) les enquestes de les activitats formatives, que es fan al final de cada curs. Els formadors recullen les enquestes i la donen als tècnics (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	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25	2025-26
Percentatge global de participació a l'enquesta anual a les empreses del Parc	26%	28%	57%	40%	42%	65%	59%	73%
Valoració del TecnoCampus per part de les empreses allotjades (de 0 a 10)	8,3	7,6	8,0	8,2	8,1	8,3	8,3	8,1
Empreses allotjades que recomanarien TecnoCampus (de 0 a 10)	8,4	7.9	8,5	8,9	8,7	8,8	8,8	8,5
Valoració mitjana de les enquestes de satisfacció dels cursos formatius (mitjana de les valoracions mensuals)	9,4	9.0	9,3	9,3	9	9,35	9,35	
Valoració mitjana amb el servei de Centre de Congressos (indicador d'any natural)	(2019) 82% Molt satisfet 18% Satisfet 0% Insatisfet	(2020) 26enquest. 87,5% Molt satisfet 12,5% Satisfet 0% Insatisfet	(2021) 76,5% Molt satisfet 20,6% Satisfet 2,9% Insatisfet	(2022) 75,81% Molt satisfet 24,19% Satisfet 0% Insatisfet	(2023) 76% Molt satisfet 24% Satisfet 0% Insatisfet	(2024) 60% Molt satisfet 40% Satisfet 0% Insatisfet	(2025) 82,76% Molt satisfet 17,24% Satisfet 0% Insatisfet	



Estat: ( ) En elaboració (x) Validat. Responsable de serveis i espais