



# **Informe Encuesta Satisfacción Clientes 2023**

**Abanto**



**Leioa**



**Zamudio / Derio**



**Donostia**



**Hernani**



**Bilbao**



**Vitoria-Gasteiz**



**Ortuella**

**Hondarribia**

**Parke**

EUSKADIKO  
PARKE  
TEKNOLOGIKOAK

- 1.Desarrollo de la encuesta 2023
- 2.Resumen de acciones 2023
- 3.Resultados encuesta de satisfacción 2023
- 4.Conclusiones → Plan de acción
- 5.Anexo: Resultados detallados

# 01.

## DESARROLLO DE LA ENCUESTA

Parque Tecnológico de Euskadi (en adelante PTE) lanzó en 2021 su Plan Estratégico con horizonte 2024 con una propuesta de valor que consiste en “*ofrecer espacios e infraestructuras de vanguardia, sostenibles, y servicios especializados orientados a las empresas y personas trabajadoras que configuren un entorno de trabajo de máxima calidad*”, para lo que resulta de gran valor conocer la opinión de nuestros clientes.



**Objetivo:** conocer el grado de satisfacción de los clientes de Parque Tecnológico de Euskadi (PTE).



**Cuestionario** contrastado y mejorado sistemáticamente; tendencias disponibles desde 1997.

Principales novedades 2023: Nueva pregunta tras cada bloque conceptual en el que se pide al cliente indique qué puede hacer el Parke para que puntúe ese bloque con un 9 o 10 e inclusión de nueva pregunta relacionada con la aportación social del Parque.



Se ha obtenido una **participación del 28% (Valor superior al 24,27% del 2022)**: 55 % en Araba (Campus Vitoria-Gasteiz), 23% en Bizkaia (Campus Zamudio/Derio, Leioa y Abanto) y 20% en Gipuzkoa (Campus Donostia y Hernani)



02.  
**Resumen de Acciones  
2023**

APARTADO	ACCIONES DESARROLLADAS DURANTE 2023
 <b>Acercamiento a las empresas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de visitas anual para conocer de primera mano las inquietudes y necesidades de los clientes del Parque Tecnológico (Parke) . (PLAN DE ACCION 2023)</li> </ul>
 <b>Infraestructuras y edificios</b>	<p><b>1. IMPULSO A LA TRANSICION DIGITAL (PLAN DE ACCION 2023)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Implantación progresiva de un sistema BMS para la regulación y control de instalaciones que a cierre de 2023 representa un 28% de los edificios de Parque Tecnológico de Euskadi (PTE).</li> <li>Puesta en marcha de la licitación para la instalación de equipamientos de medida que permita monitorizar los consumos energéticos en el 100% de los edificios propiedad de Parque Tecnológico de Euskadi.</li> <li>Finalización despliegue 5G Campus Vitoria-Gasteiz y comienzo despliegue Campus Abanto</li> </ul> <p><b>2. IMPULSO A LA TRANSICION ENERGETICA Y NEUTRALIDAD CLIMATICA (PLAN DE ACCION 2023)</b></p> <p>A través de las medidas implantadas durante 2023 se ha alcanzado un Incremento del 9,55% en autoconsumo procedente de energías renovables, la Reducción del 25,98% de consumo de energía en 2023 con respecto a 2015 y una reducción del 47,25% en Huella de Carbono con respecto a 2019 (130 Ton equivalentes Co2 evitadas a la atmósfera).</p> <p>Para ello se han llevado a cabo entre otras, las siguientes actuaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Finalización de las Auditorías Energéticas de todas las infraestructuras propiedad de PTE</li> <li>Realización/Rehabilitación de Envoltentes Térmicas de Edificios</li> <li>Sustituciones de Equipos de Generación Térmica, transición a combustibles no fósiles</li> <li>Implantación de 16 instalaciones fotovoltaicas (964 KW de potencia instalada)</li> <li>Adecuación de la infraestructura con la implementación de 67 puntos de recarga para vehículos eléctricos</li> <li>Renovación del 81% de la flota de vehículos del Parke a vehículos eléctricos</li> <li>Realización de Foros de Sostenibilidad y Movilidad con empresas del Parke en los 3 territorios</li> <li>Implantación de la App Carpooling (Parke Carpool) para el fomento de la movilidad sostenible a través de vehículo compartido</li> <li>Participación en el grupo de trabajo de sostenibilidad de Sprilur.</li> </ol> <p><b>3. NUEVA OFERTA-INFRAESTRUCTURA DISPONIBLE PARA LAS EMPRESAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Puesta en marcha de KreaGune, las nuevas salas de creatividad que invitan a la realización de dinámicas de creación e innovación en los equipos de las empresas.</li> </ul>

## APARTADO

## ACCIONES DESARROLLADAS DURANTE 2023

**Servicios  
Diferenciales**

Se han desarrollado diferentes eventos y acciones para cubrir las necesidades de las empresas y las personas en el marco de las iniciativas: BeParke, K-business, K-talent, K-impulse, K-media y K-future.

**BEParke**

- Diseño y presentación oficial de la propuesta de Be Parke Kluba, la oferta unificada de Ocio, Deporte, Salud y cultura en Parque Tecnológico de Euskadi (PTE) ([PLAN DE ACCION 2023](#))
- Se han desarrollado actividades de ocio y cultura dirigidas a las personas que desarrollan su actividad en las diferentes entidades instaladas en el Parque Tecnológico de Euskadi.

**K-business**

- Para desarrollar negocio con otras empresas y agentes del entorno se han celebrado 24 iniciativas en ámbitos como las Tics, aeroespacial, ingeniería, deporte y tecnología... en las que han participado más de 243 empresas y en las que se han celebrado numerosos encuentros bilaterales que han dado lugar a acuerdos y colaboraciones. ([PLAN DE ACCION 2023](#))

**K-talent**

- Para atraer capital humano al Parke y fidelizar el talento de nuestras empresas a través del desarrollo profesional y el fomento de las vocaciones científico-tecnológicas, han tenido lugar 30 acciones en este ámbito en las que han tomado parte más de 2.274 personas. ([PLAN DE ACCION 2023](#))
- Participación en el Proyecto Basque Talent 2023, iniciativa común en la CAPV para abordar el reto del talento para su desarrollo, retención y atracción y puesta en marcha de la acción formativa Basque Employer Branding para las empresas de PTE. ([PLAN DE ACCION 2023](#))

**K-impulse**

- Para ayudar a las empresas a crecer, a ser más visibles y reconocidas, a llegar al mercado con éxito o alcanzar nuevos mercados y conseguir ser un referente de los valores Parke en el exterior se han celebrado 24 acciones con agentes financiadores (Gobierno Vasco, Diputaciones, CDTI, Capital Riesgo,...) en los que han participado más de 356 empresas. ([PLAN DE ACCION 2023](#))

**K-future**

- Seminarios que anticipan a nuestras empresas los cambios de paradigma tecnológicos y nuevos retos digitales en la economía. Desarrollo de grupos de trabajo y acciones formativas en ámbitos como Neutrónica, ChatGPT, Ciberseguridad, MPN 5G, la computación cuántica,... en los que han tomado parte más de 279 empresas. ([PLAN DE ACCION 2023](#))

**K-media**

- Servicio destinado a reforzar la estrategia de dar visibilidad a la actividad de las empresas del PTE y consolidar su posición en el ecosistema vasco de talento e innovación. Para visibilizar los proyectos de las empresas ubicadas en el Parque Tecnológico se han publicado 306 noticias, se han lanzado 29 boletines digitales para mantener activo el flujo de información sobre las principales novedades de Parke y fondos Next Generation y además, se han elaborado y difundido 16 notas de prensa que han generado un total de 428 noticias. ([PLAN DE ACCION 2023](#))



### INFRAESTRUCTURAS Y EDIFICIOS, ACCESO PARKE

#### ACCIONES ESPECIFICAS EN ESTE TERRITORIO DESARROLLADAS DURANTE 2023

##### 1. IMPULSO A LA TRANSICION DIGITAL (PLAN DE ACCION 2023)

- Mejora de los sistemas de comunicaciones a través de la incorporación de una red privada 5G MPN, pionera a nivel estatal, con acceso ultra rápido y altos niveles de seguridad, ideal para el desarrollo de casos de uso industrial en IOT, Robótica e IA.

##### 2. IMPULSO A LA TRANSICION ENERGETICA Y NEUTRALIDAD CLIMATICA (PLAN DE ACCION 2023)

- Finalización de instalación fotovoltaica flotante en Balsa de recogida de agua de lluvia para autoabastecimiento en Araba.
- Sustitución de iluminación a Led en los Edificios E5, E6 y E7
- Licitación para la implantación de marquesina fotovoltaica en Edificio E8 para autoconsumo
- Implantación de 34 puntos de recarga exteriores para vehículo eléctrico en Araba
- Realización de los foros de sostenibilidad y movilidad en Campus Vitoria-Gasteiz.
- Implantación de la App Carpooling (Parke Carpool) en el Campus de Vitoria-Gasteiz para el fomento de la movilidad sostenible a través de vehículo compartido

##### 3. NUEVA OFERTA-INFRAESTRUCTURA DISPONIBLE PARA LAS EMPRESAS

- Puesta en marcha de KreaGune, la nueva sala de creatividad en el Edificio E6, sala que invitan la realización de dinámicas de creación e innovación en los equipos de las empresas

##### 4. SEGUNDO ACCESO AL PARQUE

- Avance en la negociación para un segundo acceso al Parque Tecnológico.

### SERVICIOS GENERALES

Optimización y adecuación servicio de transporte colectivo (autobús y lanzaderas) para facilitar conexión del Campus con la ciudad (PLAN DE ACCION 2023)  
 Servicio de Recepción y Salas: Renovación del servicio (empresa adjudicataria Tisa S.A.), ampliando la oferta de salas con la incorporación del espacio Kreagune (Sala de Creatividad)

APARTADO	ACCIONES ESPECIFICAS EN ESTE TERRITORIO DESARROLLADAS DURANTE 2023
 <p><b>Infraestructuras y edificios</b></p>	<p><b>1. INFRAESTRUCTURAS Y EDIFICIOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Finalización Edificio Sede/EIC del Campus Abanto con 12.700m2 al servicio de las empresas</li> <li>Inicio de la construcción de un segundo edificio empresarial en el Campus de Abanto, María Telkes</li> <li>Puesta en marcha de KreaGune, la nueva sala de creatividad, en el Edificio 101, sala que invita a la realización de dinámicas de creación e innovación en los equipos de las empresas</li> </ul> <p><b>2. IMPULSO A LA TRANSICION DIGITAL (PLAN DE ACCION 2023)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comienzo de la implantación del 5G en el Campus de Abanto</li> </ul> <p><b>3. IMPULSO A LA TRANSICION ENERGETICA Y NEUTRALIDAD CLIMATICA (PLAN DE ACCION 2023)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Transición del alumbrado público en Campus Zamudio/Derio a tecnología Led</li> <li>Sensores presencia para control alumbrado en Edificio 205</li> <li>Transición de alumbrado a Led en Edificio 612</li> <li>Rehabilitación Envolvente Edificio 101</li> <li>Finalización de la envolvente del Edificio 100</li> <li>Comienzo reforma integral de la climatización del Edificio 101</li> <li>Sustitución de Caldera Gas de ACS por Bomba de calor Edificio 612</li> <li>Instalación de Placas fotovoltaicas en Edificios 101, 103,205,208,407,500,502.612,801</li> <li>Implantación de 21 puntos de recarga exteriores para vehículos eléctricos en PCTB</li> <li>Implantación de la App Carpooling (Parke Carpool) en Bizkaia y hacia el resto de Campus de Parke para favorecer la movilidad sostenible</li> <li>Realización de los foros de sostenibilidad y movilidad de los Campus en Bizkaia</li> </ul>
 <p><b>Servicios Generales</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Puesta en marcha de un Restaurante/Cafetería en el Campus de Abanto</li> <li>Puesta en marcha del servicio de vigilancia y seguridad para el Campus de Abanto.</li> <li>Puesta en marcha del servicio de recepción y salas en el Campus de Abanto</li> <li>Servicio de Recepción y Salas: Renovación del servicio (empresa adjudicataria Tisa S.A.), ampliando la oferta de salas con la incorporación del espacio KreaGune (Sala de Creatividad)</li> </ul>



APARTADO	ACCIONES ESPECIFICAS EN ESTE TERRITORIO DESARROLLADAS DURANTE 2023
<b>Infraestructuras y edificios</b>	<p><b>1. INFRAESTRUCTURAS Y EDIFICIOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Continuación de la Construcción Edificio A2.2</li><li>• Puesta en marcha de KreaGune, una sala de creatividad en el Edificio Central del Parque Tecnológico.</li></ul> <p><b>2. IMPULSO A LA TRANSICION ENERGETICA Y NEUTRALIDAD CLIMATICA (PLAN DE ACCION 2023)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• B9 Construcción y actualización eficiencia energética ascensores</li><li>• Rehabilitación Cubiertas Edificio B9</li><li>• Ejecución de sustitución de sistema de climatización, ventilación y regulación del B9</li><li>• Adecuación puertas automáticas entrada a edificios para accesibilidad y eficiencia energética B9</li><li>• Iluminación Led en A11 y Garaje B8</li><li>• Instalación de Placas fotovoltaicas en Edificios A11, A12, B2, B8 , B9</li><li>• Construcción de 12 puntos recarga en el interior de edificios A11, A12, A21, B8 y B9</li><li>• Implantación de la App Carpooling (Parke Carpool) para el fomento de la movilidad sostenible a través de vehículo compartido</li><li>• Realización de los foros de sostenibilidad y movilidad para los Campus de Gipuzkoa</li></ul>
<b>Servicios Generales</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Servicio de Recepción y Salas: Renovación del servicio (empresa adjudicataria Tisa S.A.), ampliando la oferta de salas con la incorporación del espacio Kreagune (Sala de Creatividad)</li></ul>

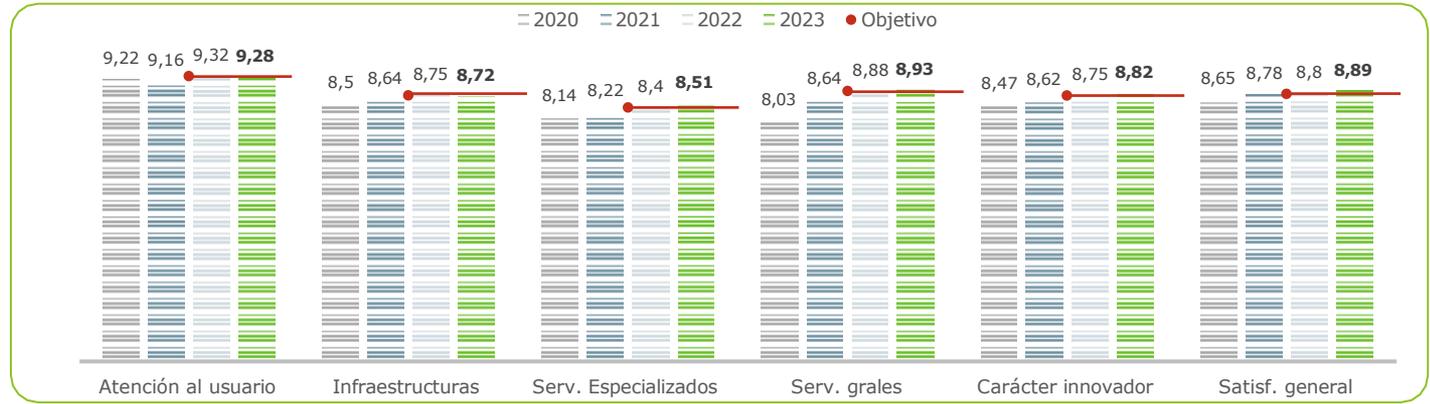




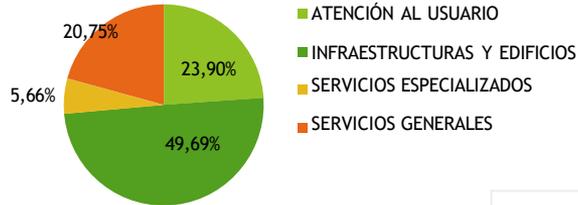
03.  
**Resultados  
Encuesta  
Satisfacción  
2023**

# 03.01 RESULTADOS CLIENTES PTE

Las puntuaciones obtenidas en todos los aspectos valorados se mantienen muy elevados y por encima de 8,5/10.



% importancia de bloques 2023



El 49,69% de nuestros clientes da prioridad al bloque de infraestructuras y edificios, mientras que tan solo un 5,66 % prioriza los Servicios Especializados.

Esta tendencia se ve reflejada tanto en los clientes con edificio propio como en las instaladas en edificios propiedad de Parke o de terceros.

	Empresas en arrendamiento			Empresas con edificio propio	%Global
	Propiedad de terceros	Propiedad de Parke	Dato global arrendamiento		
ATENCIÓN AL USUARIO	0,00%	31,11%	24,35%	22,73%	23,90%
INFRAESTRUCTURAS Y EDIFICIOS	64,00%	50,00%	53,04%	40,91%	49,69%
SERVICIOS ESPECIALIZADOS	8,00%	1,11%	2,61%	13,64%	5,66%
SERVICIOS GENERALES	28,00%	17,78%	20,00%	22,73%	20,75%

## 03.02. Conceptos con mayor puntuación

### Ara ba



ÁREA: Atención a la persona usuaria **(9,41)**

### PTE



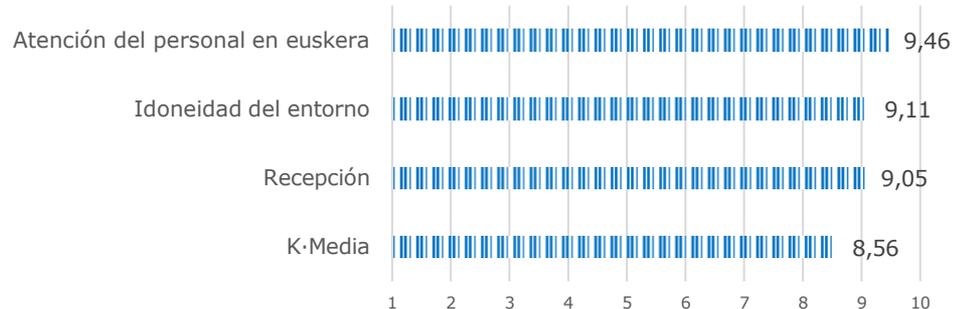
ÁREA: Atención a la persona usuaria **(9,28)**

### Gipuzkoa



ÁREA: Atención a la persona usuaria **(9,13)**

### Bizkaia



ÁREA: Atención a la persona usuaria **(9,27)**

### 03.03. Conceptos con menor puntuación

#### Araba



Aunque no se dispone de la valoración 2023 del ítem "Autobús", existen menciones en la encuesta a la necesidad de mejora de este servicio.

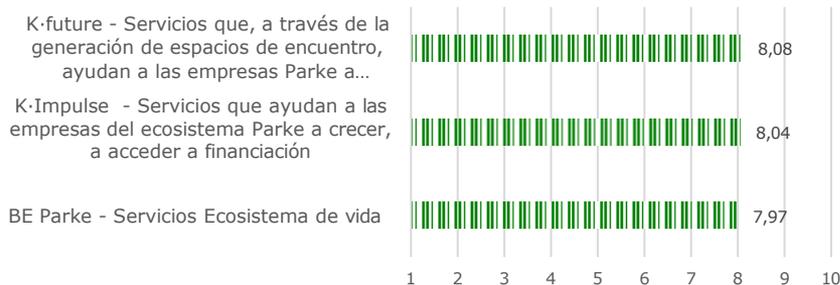
AREA: Servicios especializados (8,74)

#### PTE



AREA: Servicios especializados (8,51)

#### Gipuzkoa



AREA: Servicios especializados (8,21)

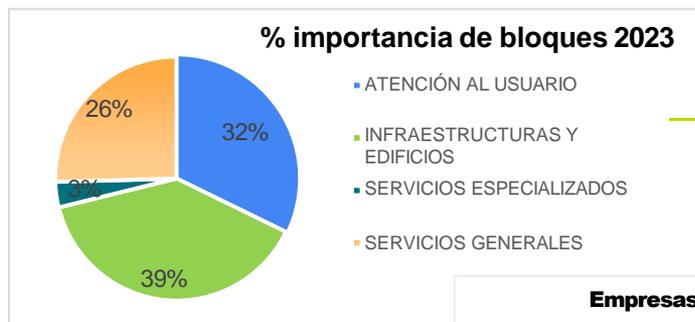
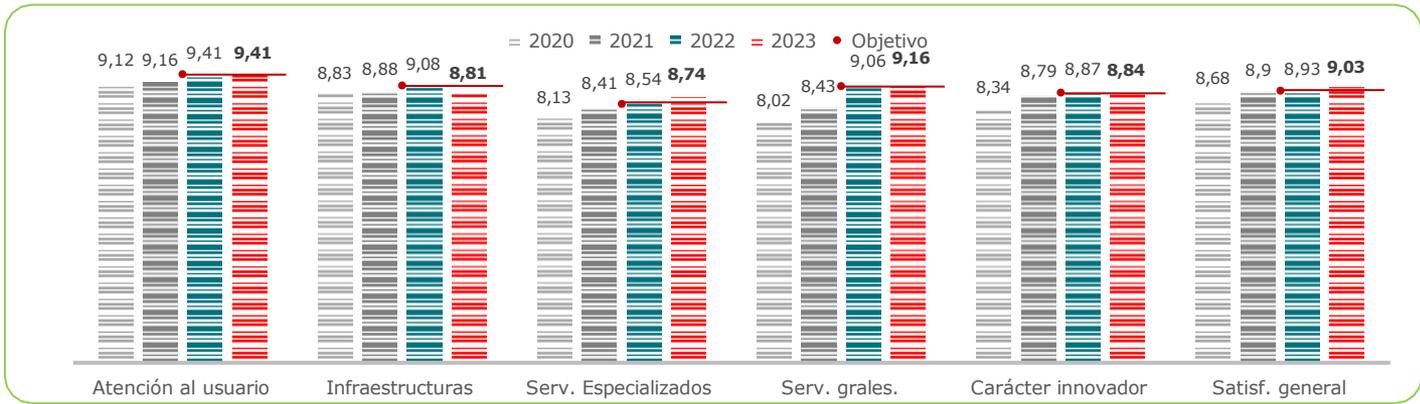
#### Bizkaia



AREA: Servicios especializados (8,44)

# 03.04 RESULTADOS CLIENTES ÁLAVA

Todos los conceptos se puntúan por encima del 8,7/10, siendo la valoración de los Servicios Especializados el bloque que mayor incremento en la valoración refleja. La satisfacción General del Parque se sitúa por primera vez en el 9/10.



Los clientes radicados en Araba dan importancia a las infraestructuras, la atención al usuario y los Servicios Generales del Parque, siendo la importancia que dan al bloque de Servicios Especializados muy reducido.

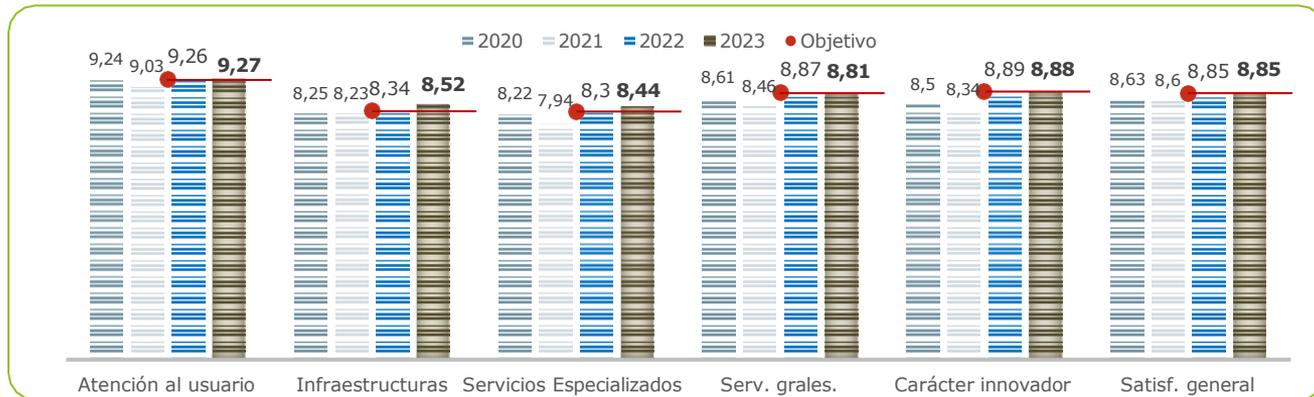
	Empresas en arrendamiento			Empresas con edificio propio	%Global
	Propiedad de terceros	Propiedad de Parke	Dato global arrendamiento		
ATENCIÓN AL USUARIO	0,00%	38,71%	31,58%	33,33%	32,20%
INFRAESTRUCTURAS Y EDIFICIOS	57,14%	41,94%	44,74%	28,57%	38,98%
SERVICIOS ESPECIALIZADOS	0,00%	0,00%	0,00%	9,52%	3,39%
SERVICIOS GENERALES	42,86%	19,35%	23,68%	28,57%	25,42%

TEMA	COMENTARIOS Y SUGERENCIAS
<b>ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todo muy bien</li> <li>• Mayor proactividad y anticipación a posibles peticiones</li> </ul>
<b>INFRAESTRUCTURAS Y EDIFICIOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar los aparcamientos ampliando el número de plazas y con sombra, bien plantando árboles o con paneles fotovoltaicos.</li> <li>• Optimizar la circulación del Parke con mejoras en accesos, paso elevado al E7, pasos de cebra y señalética de los edificios. Es necesario mejorar la entrada al parque mediante un segundo acceso</li> <li>• Como propuesta de mejora, considerando la situación mundial actual, donde el cambio climático ya nos está afectando de manera significativa: Se propone la plantación masiva de especies vegetales, sobre todo árboles de especies autóctonas y resistentes tipo encinas y también otro tipo de plantas, arbustos ... El Parke es un entorno muy agradable, pero tiene mucha superficie de pasto o hierba la cual necesita más cuidados para estar agradable a la vista, necesita mucha agua para estar verde y en cambio los árboles mantienen humedad del terreno, generan sombras y reducen la temperatura ambiente.</li> <li>• Falta infraestructura para bicicletas (aparcamientos, hinchador, duchas...).</li> <li>• Dotar a las salas de reuniones de proyectores de calidad (sobre todo las pantallas). Convendría preconfigurar la pantalla para poder adaptarla en función de la disposición del escenario, ya que cuando se dispone una mesa en el escenario, los participantes tapan parcialmente la pantalla.</li> <li>• Las máquinas de café del E7 están colocadas mal, creando una zona incómoda e insegura.</li> <li>• Ampliar la frecuencia de las limpiezas tanto externas como internas del edificio</li> </ul> <p><u>Climatización de los edificios:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El confort del edificio Ada Lovelace sería mejor si dispusiera de sistema de climatización (principalmente para la época de invierno) y agua caliente.</li> <li>• Es un gran handicap que actualmente tengamos el sistema de aire tanto caliente como frío centralizado con un sistema nada bueno para guardarlo y generar ambientes confortables tanto para trabajadores como clientes y usuarios de instalaciones</li> <li>• El horario de climatización afecta a la satisfacción de nuestros trabajadores. Preferiríamos una mayor soberanía en cuanto al manejo de la instalación, que el Parque dé el servicio y nosotros lo regulemos.</li> <li>• Sería bueno que pudiésemos compartir en una reunión con nuestros técnicos la regulación del clima.</li> </ul>
<b>SERVICIOS ESPECIALIZADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• WEB poco intuitiva ni llamativa al igual que la revista</li> <li>• Es difícil llegar a la excelencia, pero vamos por buen camino.</li> <li>• Búsqueda de nuevas formas de ofrecer estos servicios a las empresas, innovación</li> <li>• Servicio de alquiler de salas un poco caro para ser un servicio a las empresas del parque y estando la mayoría del tiempo sin utilidad.</li> <li>• Servicios públicos de comunicaciones</li> <li>• Ubicación y actualización de las empresas. No está al día. Es bastante engorroso buscar.</li> <li>• Posibilidad de crear programas de ocio científico y/o cultural y/o medio ambiente para las familias de trabajadores del Parke a fin de que crear interrelaciones personales</li> </ul>

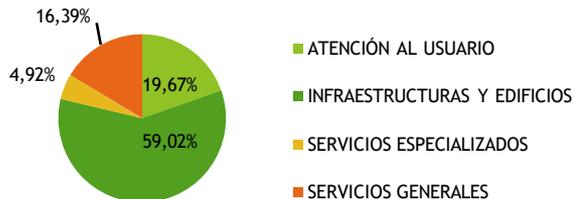
TEMA	COMENTARIOS Y SUGERENCIAS
<b>SERVICIOS GENERALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proactividad en estas gestiones y anticipación a situaciones habituales y extraordinarias.</li> <li>• El wifi público es muy limitado. Ahora con el 5G esperamos que sea mucho mejor.</li> <li>• Cuando hay un corte de luz, aunque sea instantáneo, el router se reinicia y tarda unos 10-15 minutos en restablecerse la conexión. Esto se podría evitar fácilmente con un SAI que soporte el router y los switches centrales, algo que no tendría mucho coste.</li> <li>• Mejorar el transporte público. Las líneas de autobús y servicio de transporte a la ciudad es un gran déficit del Parke. La comunicación en Miñano es mala con Vitoria, se necesita transporte público constante entre la capital y el Parke, aumentar el servicio público de comunicaciones y traslados. Más horarios de bus Vitoria-Parke y a la inversa y mantenerlos durante todo el año.</li> </ul>
<b>CARÁCTER INNOVADOR DEL PARQUE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Me gustaría conocer más su visión innovadora.</li> </ul>
<b>APORTACIÓN SOCIAL DEL PARQUE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelente. Imprescindible en la sociedad actual.</li> <li>• Valoramos muy positivamente el esfuerzo realizado por el Parque en este ámbito. Mantendremos nuestro compromiso con todas las iniciativas que se propongan.</li> <li>• Fomentar la imagen tecnológica de las empresas enraizadas en el Parque.</li> <li>• Buenas iniciativas. Se organizan regularmente actividades en torno a esas cuestiones, y también se difunden actividades organizadas por otras entidades.</li> <li>• Es un buen camino, hay que perseverar. Siempre se puede mejorar.</li> <li>• Considero que se tienen en cuenta todas estas partes sociales y ello le aportan al Parke un sello de cercanía con las personas que trabajamos en el Parke.</li> </ul>
<b>SATISFACCIÓN GENERAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Innovar en las apuestas de valor del Parque y una mayor anticipación frente a necesidades.</li> <li>• Atacar los problemas que hemos hecho notar: Clima. Aparcamiento. Café.</li> <li>• En el punto 8 hemos seleccionado únicamente "Servicios Generales" pero desde CIC energiGUNE creemos que la destacada mejora del funcionamiento del Parque se debe a la suma de todos los servicios e infraestructuras disponibles. Siguiendo esta tendencia confiamos en que en los próximos años nos convertiremos en un polo de atracción de talento de primer nivel internacional. Eskerrik asko.</li> <li>• Hay servicios del Parke que no conozco, y me gustaría conocer y en la medida de lo posible, si encajan poder apoyarnos en ellos.</li> </ul>

### 03.06 RESULTADOS CLIENTES BIZKAIA

Todos los aspectos se puntúan por encima del 8,4. El área que más incrementa su puntuación es la de infraestructuras del Parque



% importancia de bloques 2023



Es clara la importancia que dan los Clientes radicados en Bizkaia al bloque de "Infraestructuras y Edificios"

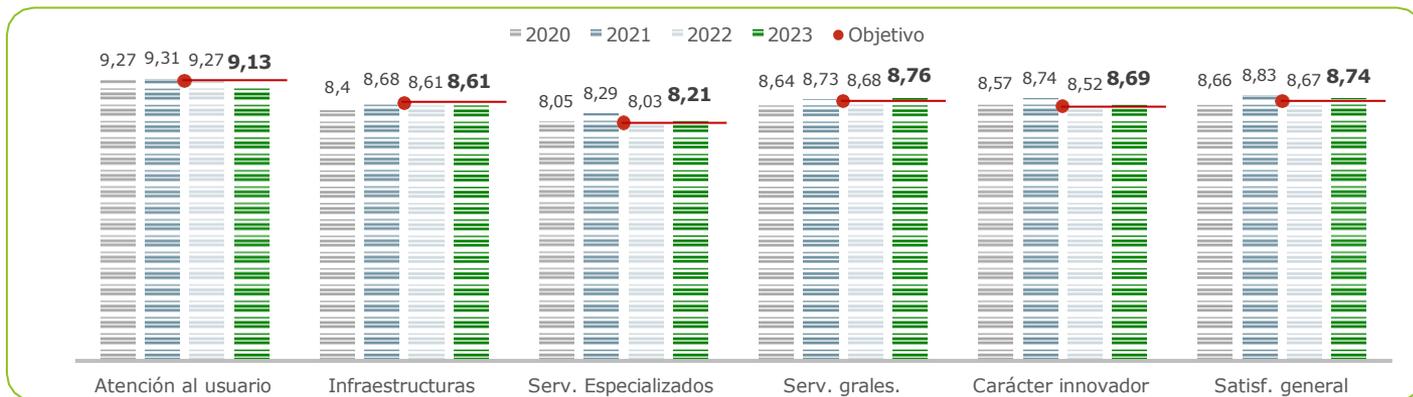
	Empresas en arrendamiento			Empresas con edificio propio	%Global
	Propiedad de terceros	Propiedad de Parke	Dato global arrendamiento		
ATENCIÓN AL USUARIO	0,00%	27,03%	21,28%	14,29%	19,67%
INFRAESTRUCTURAS Y EDIFICIOS	90,00%	54,05%	61,70%	50,00%	59,02%
SERVICIOS ESPECIALIZADOS	0,00%	2,70%	2,13%	14,29%	4,92%
SERVICIOS GENERALES	10,00%	16,22%	14,89%	21,43%	16,39%

TEMA	COMENTARIOS Y SUGERENCIAS
<b>ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En ocasiones el personal de atención presencial en recepción se encuentra ausente realizando otras tareas. Quizá procediera colocar un cartel indicando "Les atenderemos en unos minutos".</li> <li>• En nuestro caso nos vemos obligados a salir del Parque en los próximos meses, al no existir opciones que se ajusten a nuestras nuevas necesidades de espacio.</li> <li>• En el tema del euskara es que directamente yo pido hablar en castellano así que no lo puedo valorar.</li> </ul>
<b>INFRAESTRUCTURAS Y EDIFICIOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientarse con la señalización exterior y ubicar los edificios sigue siendo complicado para las visitas a la empresa. Se podría poner una identificación en la parte superior de los edificios (los números) o de las zonas del parque por colores.</li> <li>• Instalar plazas para bicicletas, mesas merenderos cercanos al edificio BIC Bizkaia e Itelazpi, mobiliario urbano (asientos) en el exterior del edificio.</li> <li>• En la medida de lo posible, tratar de resolver el problema del cauce del río junto a la haurreskola, balizado con vallas desde hace muchos años.</li> <li>• Mejora de edificios: nuestro edificio es muy bonito, pero con el doble cristal es como un bunker; el Hall del edificio 205B.</li> <li>• Climatización del edificio 407: en zonas comunes hay muchísima corriente, y en invierno hace mucho frío.</li> <li>• Mejorar el pavimento de aparcamientos y marcado de parcelas, arreglar carreta de acceso desde rotonda Lekunbiz a Euskaltel, embaldosado exterior, acceso al edificio 407 desde el Parking ya que las escaleras no son seguras.</li> <li>• Mejorar iluminación exterior en general, entradas edificios, carretera principal, rotonda Lekunbiz a Euskaltel, parkings, etc.</li> <li>• De cara a poner en práctica el punto N° 11 de las ODS - "Transporte Sostenible", sería interesante llegar a un acuerdo con el Ayuntamiento de Zamudio para que habiliten para peatones, el camino que lleva de la estación de tren hasta el "Parke". Un tramo del recorrido es por carretera sin acera, la zona no está bien iluminada y a primera hora, cualquier día habrá un disgusto por atropello.</li> <li>• Hay que dar empujón a Geldos para equiparlo al resto de zonas ahora que ya está habilitada.</li> </ul> <p><u>Aparcamientos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Replantearse un edificio parking por la zona de los edificios 100-101-103-105. Con los cambios producidos en el edif. 105 se ha vuelto complicado aparcar a las personas que están en el edificio 103.</li> <li>• Hay pocas plazas de aparcamiento cerca de los edificios para los trabajadores y visitas.</li> <li>• El gran problema del parque es el transporte público, y el aparcamiento (en realidad están interconectados).</li> </ul>
<b>SERVICIOS ESPECIALIZADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hacéis un esfuerzo encomiable por crear espacios y momentos para la cooperación y el contacto entre empresas pero me da la sensación de que falta algo que nos motive a compartir más. Por si os da pistas, coincidir comiendo con frecuencia con alguien de otras empresas pueden surgir proyectos muy interesantes. A veces no es tanto ir a algo que organiza el Parke como ir a algo que hago a diario en el Parke.</li> <li>• Intentar mejorarlos y mayor difusión.</li> <li>• Sé que existen los Servicios (luego eso está bien), pero que no solemos usar, así que desconozco si están bien o mal. A la web no entro nunca.</li> <li>• Para retener el talento debemos de favorecer el trabajo presencial y consideramos que es clave que el personal disponga de un transporte público de calidad, y el caso de tener que desplazarse en coche particular contar con tráfico fluido y aparcamientos. No está bien resuelto, siendo el "talón de aquiles" del Parque.</li> </ul>

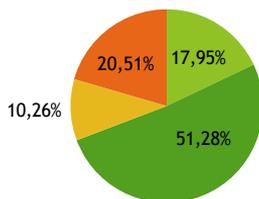
TEMA	COMENTARIOS Y SUGERENCIAS
<b>SERVICIOS GENERALES</b> (8 MENCIONES)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Echo de menos un gestor de incidencias para poder hacer trazabilidad de su estado.</li> <li>Mejora en el servicio de telecomunicaciones: Mayor cobertura móvil en el edificio BIC Bizkaia y resto de edificios. Hemos tenido que solicitar a nuestro proveedor de telefonía que ponga una antena nueva, pero los que tienen su teléfono particular con otra compañía diferente a la corporativa, a veces no tienen buena cobertura.</li> <li>MEJORA DE las comunicaciones, transporte público a Bilbao, Getxo, etc. Y DENTRO DEL PARKE, por ejemplo, las comunicaciones/transporte con la zona de Getxo resultan muy escasas y deberían mejorarse dado el gran número de trabajadores que viven en dicha localidad.</li> </ul>
<b>CARÁCTER INNOVADOR DEL PARQUE</b> (1 MENCIÓN)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dinamizar la innovación abierta entre las empresas del parque.</li> </ul>
<b>APORTACIÓN SOCIAL DEL PARQUE</b> (6 MENCIONES)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Creo que el Parke se identifica cada vez más como una organización socialmente comprometida y con acciones de ejemplaridad.</li> <li>Progresas poco a poco.</li> <li>Aquellos aspectos donde Itelazpi pone el foco social y donde nos gustaría seguir estableciendo sinergias con el Parke es en el ámbito de "Mujer en la tecnología": (iniciativa FP Parke, charlas de sensibilización STEAM) etc....</li> <li>Se ha notado una apuesta muy importante del Parque en la parte social y medioambiental.</li> <li>No me llega.</li> <li>Entiendo que se fomenta.</li> </ul>
<b>SATISFACCIÓN GENERAL</b> (3 MENCIONES)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zorionak por vuestro gran trabajo.</li> <li>Mayor oferta de restaurantes en las zonas limítrofes (Derio) ya que la oferta existente conlleva un tiempo superior a 15min por trayecto.</li> <li>La entrada y salida del parque en horas punta es muy mala.</li> </ul>

### 03.08 RESULTADOS CLIENTES GIPUZKOA

Las puntuaciones en todas las áreas son altas o muy altas y siempre superiores al 8/10 habiendo una pequeña tendencia al alza que se puede apreciar en prácticamente todos los bloques



% importancia de bloques 2023



- ATENCIÓN AL USUARIO
- INFRAESTRUCTURAS Y EDIFICIOS
- SERVICIOS ESPECIALIZADOS
- SERVICIOS GENERALES

El bloque de “Infraestructuras y edificios” es el ámbito que resulta más importante para los clientes radicados en Gipuzkoa seguido de los Servicios Generales del Parque. Gipuzkoa es el territorio de los 3, donde mayor importancia se le da a los Servicios Especializados

	Empresas en arrendamiento			Empresas con edificio propio	%Global
	Propiedad de terceros	Propiedad de Parke	Dato global arrendamiento		
ATENCIÓN AL USUARIO	0,00%	27,27%	20,00%	11,11%	17,95%
INFRAESTRUCTURAS Y EDIFICIOS	37,50%	54,55%	50,00%	55,56%	51,28%
SERVICIOS ESPECIALIZADOS	25,00%	0,00%	6,67%	22,22%	10,26%
SERVICIOS GENERALES	37,50%	18,18%	23,33%	11,11%	20,51%

TEMA	COMENTARIOS Y SUGERENCIAS
<b>ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor accesibilidad y facilidades para la obra que se está llevando a cabo en el nuevo edificio.</li> <li>• Hay veces que cuesta encontrar a alguien en la recepción.</li> </ul>
<b>INFRAESTRUCTURAS Y EDIFICIOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Delimitar en el suelo la zona de aparcamiento del edificio C.</li> <li>• las zonas de merendero que hay tras el edificio 56/58 están muy deterioradas y que el aparcamiento empieza a ser problemático.</li> </ul> <p><u>Mejorar las instalaciones comunes de edificios (limpieza, baños, salas de reuniones y aparcamiento):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garajeak ez dituzute zaintzen, zikinak daude, olio mantxarekin adibidez. Gutxienez hilabetero garbitu garajeak mesedez. Zuen ustez jada egiten bada, ez da nabari.</li> <li>• Aunque el asfaltado de las calles y la jardinería no es competencia del Parke, sí que creo que daña la imagen del mismo. Me parece que estos dos aspectos están bastante descuidados. No sé cómo podríais influir en el Ayuntamiento para estos temas o si necesitáis que desde las empresas hagamos también algo.</li> <li>• Ofrecer alguna solución /soporte en la rampa de acceso desde los locales de la planta 0 para logística del robot. Ahora mismo es peligrosa.</li> <li>• Señalización deficiente de los edificios hace que visitas entre por un portal equivocado</li> <li>• No hay agua caliente en servicios, ni calefacción. La entrada al portal 55 necesita conservación por asentamiento del terreno y es resbaladiza, necesita tratamiento químico o físico</li> <li>• Mejorar aislamiento térmico de los edificios (ventanas, portales...).</li> <li>• Control del sistema de calefacción y AC mejorable. Fallos continuos sobre todo en la época de cambio calor-frío y viceversa.</li> </ul> <p><u>Salas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Salas con aforo intermedio.</li> <li>• Mejorar proyectores/pantallas de salas del edificio central del parque.</li> <li>• El auditorio es un lugar ideal para nuestros eventos, sin embargo, sus butacones hacen que el aforo sea más pequeño que lo que permite el propio espacio. En Donosti no existe un lugar como el auditorio del Parke con 350 plazas. Del Parke hay que pasar directamente al Kursaal. Creo que hay una oportunidad ahí. La mesa presidencial fija no es lo más adecuado para ciertos eventos. Alguna cosa necesita un repaso, y las plantas directamente hay que sustituirlas o eliminarlas. En general el sitio nos encanta.</li> </ul>

TEMA	COMENTARIOS Y SUGERENCIAS
<b>SERVICIOS ESPECIALIZADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• K-XXXXX, no los evalúo por no conocerlos suficientemente.</li> <li>• Seguir innovando, escuchar a las empresas y diseñar nuevas actividades!!!</li> </ul>
<b>SERVICIOS GENERALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualmente existe un problema importante de comunicación con una antena de telefónica estropeada que deja sin recepción de señal en la zona del Edificio C.</li> <li>• Es imprescindible aumentar la conexión con el campus universitario de Ibaeta ya que resultaría en una mayor interacción con estudiantes y además en una mejora de sostenibilidad importante ya que mucho personal que trabaja en el Parke reside en el Antiguo.</li> </ul>
<b>APORTACIÓN SOCIAL DEL PARQUE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El reciclaje solo de papel y errefusa es escaso.</li> <li>• Cada vez más activas y con más actividades y servicios que fomentan y promocionan estas actuaciones, que también son factores claves de competitividad .</li> <li>• No entiendo muy bien que se espera en este cuadro de texto, si es dar nuestra valoración, en lo relativo a políticas de igualdad o de fomento de vocaciones estamos contentos con la actividad realizada.</li> <li>• Nos parece importante seguir trabajando en estas líneas.</li> </ul>
<b>SATISFACCIÓN GENERAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentar el transporte sostenible. Parking bicicletas eléctricas. Dedicar un espacio para un gimnasio para empresas.</li> <li>• Me encantaría mayor sensibilidad al tema del reciclaje.</li> <li>• En general el Parke está muy bien. En una palabra: excelente. Eskerrik asko!!!</li> <li>• He marcado únicamente uno como se indicaba, pero para nosotros, con edificio propio y edificio en alquiler son igualmente importantes también la atención que recibimos ante eventos y los servicios generales.</li> <li>• Estar en el Parke tecnológico tiene que suponer tener que la oferta de servicios tanto generales, como especializados, sea mejor que en otras zonas de la ciudad. La atención al usuario y las infraestructuras y edificios deben de contar con un nivel de calidad adecuado pero la diferencia la tiene que marcar los servicios.</li> </ul>



**04.**  
**Conclusiones**  
**2023**  
**Plan de Acción**  
**2024**

### CONCLUSIONES

**Principal conclusión: evolución positiva en todos los ámbitos y alto grado de satisfacción por encima del 8, tanto a nivel de Parque Tecnológico de Euskadi como por territorios.**

- Bajo índice de respuestas de las Encuestas en general
- El Bloque de Infraestructuras y Edificios sigue siendo el bloque de la tipología de servicios ofrecidos al que mayor importancia dan las empresas implantadas en todos los campus de Parque Tecnológico de Euskadi.
- Coincidencia en los puntos fuertes identificados a nivel territorial: Amabilidad y colaboración del personal de los Parques, Recepción, Servicio de Alquiler de Auditorio y Salas e Idoneidad del entorno para su empresa.
- A nivel de los 3 territorios, los aspectos con menor puntuación, pero sin embargo puntuados por encima del 8/10, son los Servicios y espacios para el desarrollo del Parque Tecnológico como ecosistema de Vida BE Parke (iniciativas de tipo deportivo, cultural y social etc.) y dentro del apartado de Infraestructuras y Edificios, la señalización de los mismos.
- Aunque con peculiaridades por cada uno de los territorios, en las observaciones de las encuestas se señalan acciones de mejora principalmente en movilidad, aparcamientos, urbanización y señalización de los Edificios y se propone alguna iniciativa adicional de Networking.
- Se constata que a raíz de la inclusión del cuadro de observaciones tras cada bloque de preguntas se han recibido 48 Observaciones/sugerencias de mejora/felicitaciones que suponen más del doble de las recibidas el año anterior.

### PLAN DE ACCIÓN

**El Plan de Acción derivado de esta encuesta se enmarcará en el nuevo Plan Estratégico 2024 de PTE. Acciones estratégicas a impulsar:**

- Mejorar la representatividad de las respuestas recibidas. Analizar diferentes fórmulas (Encuestas telefónicas, Mejora de los Seguidores etc.)
- Analizar la viabilidad de implementación de las propuestas/sugerencias de mejora recogidas en la encuesta, con especial atención a los aspectos menos puntuados e incorporar en su caso las propuestas en los Planes de Actuación correspondientes.
- A lo largo de 2024 será necesario continuar reforzando la atención y la escucha a los clientes, a través de las visitas y reuniones habituales que permitan dar respuesta a sus necesidades o resolver sus incidencias.
- Seguir implementando el Protocolo de Acogida/Reacogida para las Nuevas Empresas que se incorporan a los Parques o las ya instaladas, para que se sientan acogidas, atendidas y conozcan todos los servicios y ecosistema a su alcance.
- Puesta en marcha de la propuesta de los Servicios de bienestar BeParke (Iniciativas de tipo deportivo y social) para los 3 territorios.
- Seguir potenciando los servicios diferenciales: K-business, K-talent, K-impulse, K-media y K-future incorporando nuevas propuestas (K-business Internacional) con objeto de conseguir mayor impacto en número de empresas participantes y seguir con las buenas valoraciones.

### PLAN DE ACCIÓN

- Cambio de web corporativa para mejorar la experiencia del usuario, mejorar el buscador de empresas para la visibilización de las empresas ubicadas en Parke. Continuar con la política de comunicación implantada con la puesta en valor de los Proyectos de nuestros clientes. Mejorar métricas de número de seguidores y participación de la audiencia.
- Continuar implementando las acciones previstas en el Plan de Sostenibilidad, Movilidad y Accesibilidad (PSMAU) para la mejora de estos ámbitos:
  1. TRANSICION DIGITAL
    - a) Monitorización de consumos Edificios, Alumbrado Exterior Urbanizaciones y consumos de los contadores de red de agua potable en integración en BMS
    - b) Implantación BIM-PRISMA-Prueba piloto de Gemelos digitales en los Edificios existentes
  2. TRANSICION ENERGETICA Y NEUTRALIDAD CLIMATICA
    - a) Sustitución Calderas que emplean combustibles fósiles
    - b) Reforma de sistemas de generación térmica, rehabilitaciones o nuevas envolventes térmicas, implantación de instalaciones fotovoltaicas
    - c) Incorporación de sensores de presencia para alumbrado, implantación total de Iluminación LED
    - d) Ampliación de Puntos de recarga para Coche eléctrico
    - e) Valoración de la Implantación del Car Sharing
    - d) Mejoras en Accesibilidad
    - d) Despliegue e Impulso de la App de Carpooling
- Análisis de las propuestas que dan respuesta a LOS RETOS planteados por Parke de “Green Park: Transición Energética y Neutralidad Climática y “Parke Resiliente y Biodiverso” dentro de la consulta preliminar de mercado “GREEN PARK” con objeto de evaluar la viabilidad de lanzar una licitación de Compra pública Innovadora que permita al Parke fomentar un uso racional y sostenible del territorio y los recursos, promoviendo una movilidad y accesibilidad universal a todos los espacios y servicios del Parque Tecnológico.

### CONCLUSIONES

- El nivel de satisfacción general de Empresas alcanza el 9,03/10 y el 100% de las cuestiones preguntadas tienen una puntuación superior al 8,5.
- El apartado que ha obtenido un mayor incremento en su puntuación respecto al ejercicio anterior ha sido el de Servicios Especializados siendo concretamente el Servicio de K-business de espacios de encuentro para ayudar a desarrollar negocio con otras empresas, y las Redes Sociales, los servicios que más han incrementado su puntuación en relación a 2022. Así mismo los Servicios Generales en sus apartados de Mantenimiento y Gestión de Incidencias y Telecomunicaciones han visto especialmente incrementadas sus puntuaciones en relación al año anterior.
- La movilidad al Parque desde Vitoria y viceversa sigue siendo un ámbito de mejora según se desprende de las sugerencias recibidas sobre este asunto.
- La ocupación de Salas aumenta considerablemente con respecto al año 2022, alcanzando en el último trimestre un incremento del 52,7%, siendo el espacio más demandado, la sala de exposiciones del edificio. La valoración del servicio es excelente, y los usuarios destacan las instalaciones, la facilidad de accesibilidad y aparcamiento, así como la atención recibida.

### PLAN DE ACCIÓN

- Analizar las sugerencias de mejora transmitidas por los clientes de Araba en esta encuesta, incorporarlas si procede en los planes de actuación del Parque, dar respuesta a las mismas y hacer un seguimiento trimestral de las áreas de mejora registradas.
- Contactar con todas las empresas que hayan puntuado algún ítem (pregunta) con 6 puntos o menos para identificar la razón y posibles mejoras.
- Continuar trabajando en la mejora de la movilidad hacia el parque en base al Plan de Acción del Plan de Sostenibilidad, Movilidad y Accesibilidad (PSMAU) y en colaboración con el Plan de Movilidad de Vitoria-Gasteiz.
- Continuar implementando las acciones derivadas del (PSMAU), destacando:
  - Comienzo de actuaciones para la rehabilitación energética del Edificio Central
  - Mejora energética sistemas de iluminación: transición a LED en edificio E8 e incorporación de sensores de presencia en Edificios E5,E6,E7 y E8 .
  - Fomento del uso de energías renovables: Instalación de marquesina fotovoltaica en Edificio E8
  - Sustitución de Caldera de combustible fósil en edificio E8 por bomba de calor.
  - Monitorización de los consumos de las instalaciones propiedad del Parque e integración en BMS para mejorar la gestión energética.
  - Fomento Movilidad sostenible: Consolidar servicio de Carpooling y valorar implantación servicio Carsharing.
  - Promoción del uso de la nueva vía ciclista que conectará Vitoria-Gasteiz con el Parque en 2024 y adecuación de infraestructuras (aparcamientos bicicletas, estación auto-reparación....)
- Puesta en marcha de la propuesta de los Servicios de bienestar BeParke (Iniciativas de tipo deportivo y social) para el territorio de Araba.

### CONCLUSIONES

- Bajo índice de respuestas de las Encuestas por parte de las empresas, un 23% aunque con el cambio de fecha del lanzamiento de la encuesta se ha logrado aumentar la participación en un 13% más.
- Prácticamente todas valoraciones superan el 8 y casi todos los bloques han mejorado su puntuación en relación a 2022.
- Los bloques que han obtenido un mayor incremento en su puntuación respecto al ejercicio anterior han sido el de Infraestructuras y Edificios, especialmente en los apartados de señalización y urbanización y el bloque de servicios especializados.
- De todos los ítems el aspecto menos valorado es el aparcamiento, no obstante, se continúa trabajando en la mejora de este ámbito y ello se traduce en que año tras año las valoraciones van mejorando, desde el 5,91 de 2018 hasta el 7,25 actual.
- La ocupación de las salas incrementa su ocupación en un 10% y la asistencia en un 17% con respecto al año 2022. Cabe destacar, la subida de ocupación del 44% en la sala de prensa. La valoración del Servicio es excelente, y los usuarios destacan y los usuarios destacan la calidad del material, tarifas adecuadas, así como la atención recibida por parte del personal.

### PLAN DE ACCIÓN

- Aumentar la representatividad de las respuestas recibidas. Analizar diferentes fórmulas (Encuestas telefónicas, Mejora de los Seguidores etc.)
- Analizar las sugerencias de mejora transmitidas por los clientes de Bizkaia en esta encuesta, incorporarlas si procede en los planes de actuación del Parke, dar respuesta a las mismas y hacer un seguimiento trimestral de las áreas de mejora registradas.
- Contactar con todas las empresas que hayan puntuado algún ítem (pregunta) con 6 puntos o menos para identificar la razón y posibles mejoras.
- Continuar trabajando en la mejora de la movilidad hacia el parque en base al Plan de Acción del Plan de Sostenibilidad, Movilidad y Accesibilidad (PSMAU), e implementando acciones, destacando:
  - Implementación de sistema de generación térmica no fósil y ampliación de la instalación fotovoltaica para la mejora de la energética del Edificio Sede del Campus de Zamudio-Derio.
  - Mejora energética de la instalación de alumbrado en el edificio 206 mediante la implantación de sensores de presencia.
  - Fomento del uso de energías renovables: Implantación instalación fotovoltaica en Edificio Sede del Campus de Leioa con almacenamiento de energía.
  - Monitorización de los consumos de las instalaciones del Parque e integración en BMS para mejorar la gestión energética.
  - Fomento Movilidad sostenible: Consolidar servicio de Carpooling y valorar implantación servicio Carsharing.
- Desplegar una infraestructura 5G en Abanto
- Puesta en marcha de la propuesta de los Servicios de bienestar BeParke (Iniciativas de tipo deportivo y social) para el territorio de Bizkaia.

### CONCLUSIONES

- Bajo índice de respuestas de las Encuestas por parte de las empresas, un 20%.
- El nivel de satisfacción general de empresas es muy alto y alcanza el 8,74/10. Teniendo la mayoría de los ítems una puntuación superior al 8.
- Se observa un incremento general de las puntuaciones relacionadas con Servicios Especializados todos ellos por encima del 8, excepto los Servicios de BeParke con una puntuación con un 7,67/10
- La puntuación relativa a la amabilidad del personal y su actitud de colaboración sigue siendo un año más la más alta de todas, con un 9,24/10.
- La ocupación de las salas incrementa su ocupación en un 47% y la asistencia en un 25% con respecto al año 2022. Cabe destacar, la subida de ocupación del 10% en las salas 11-12, en el Auditorio y en el Hall del edificio. La valoración del Servicio es excelente, destacando la atención recibida y disponibilidad por parte del personal.

### PLAN DE ACCIÓN

- Aumentar la representatividad de las respuestas recibidas. Analizar diferentes fórmulas (Encuestas telefónicas, Mejora de los Seguidores etc.)
- Analizar las sugerencias de mejora transmitidas por los clientes de Gipuzkoa en esta encuesta, incorporarlas si procede en los planes de actuación del Parke, dar respuesta a las mismas y hacer un seguimiento trimestral de las áreas de mejora registradas.
- Contactar con todas las empresas que hayan puntuado algún ítem (pregunta) con 6 puntos o menos para identificar la razón y posibles mejoras.
- Continuar trabajando en la mejora de la movilidad hacia el parque en base al Plan de Acción del Plan de Sostenibilidad, Movilidad y Accesibilidad (PSMAU)
- Continuar con implementando las acciones derivadas del (PSMAU), destacando:
  - Mejora de la eficiencia energética del Edificio Central: Ampliación de la instalación fotovoltaica, rehabilitación de la envolvente de la cubierta, y adecuación de elementos y señalética de accesibilidad.
  - Mejora energética sistemas de iluminación finalizando el cambio de iluminación a tecnología Led en los Edificios A11 y B8
  - Sustitución de las Calderas de combustible fósil del Edificio C por bombas de calor y análisis de sustitución de combustible fósil en los Edificios B2 y B8.
  - Monitorización de los consumos de las instalaciones del Parque e integración en BMS para mejorar la gestión energética
  - Fomento Movilidad sostenible: Consolidar servicio de Carpooling y valorar implantación servicio Carsharing.
- Puesta en marcha de la propuesta de los Servicios de bienestar BeParke (Iniciativas de tipo deportivo y social) para el territorio de Gipuzkoa.



05.  
**ANEXO:**  
**Resultados**  
**detallados**

## 05.01. Resultados detallados - PTE

	2021	2022	2023
<b>1- ATENCIÓN AL USUARIO</b>			
1 - ATENCIÓN TELEFÓNICA Y RESPUESTA DEL PERSONAL	9,16	9,32	9,28
2 - AMABILIDAD DEL PERSONAL / ACTITUD DE COLABORACIÓN	9,38	9,51	9,38
3 - RAPIDEZ Y EFICACIA DEL PERSONAL	9,06	9,21	9,18
4- ATENCIÓN DEL PERSONAL EN EUSKERA	9,06	9,19	9,29
<b>2- INFRAESTRUCTURAS Y EDIFICIOS</b>	<b>8,64</b>	<b>8,75</b>	<b>8,72</b>
5 - EDIFICIOS Y SUS INSTALACIONES	8,57	8,47	8,67
6 - AUDITORIO Y SALAS DE REUNIONES	8,92	8,87	8,99
7 - SEÑALIZACIÓN DE LOS EDIFICIOS	8,31	8,65	8,38
8 - SEÑALIZACIÓN DE LA URBANIZACIÓN (ACCESOS E INTERIOR)	8,31	8,57	8,42
9 - ESTADO DE CONSERVACIÓN GENERAL DEL PARQUE	8,73	8,79	8,84
10 - IDONEIDAD DEL ENTORNO PARA SU EMPRESA	9,01	9,15	9,00
<b>3- SERVICIOS ESPECIALIZADOS</b>	<b>8,22(*)</b>	<b>8,40</b>	<b>8,51</b>
11 – BE Parke - Servicios y espacios para el desarrollo de los parques como ecosistemas de vida (Iniciativas de tipo deportivo, cultural y social, Reto para el Parke etc...)	7,80	8,45	8,30
11.1 - SERVICIO DE ALQUILER DE AUDITORIO Y SALAS DE REUNIONES	9,02	9,00	8,82
12 - K-BUSINESS - Servicios que, a través de la generación de espacios de encuentro, ayudan a las empresas Parke a relacionarse para desarrollar negocio con otras empresas y agentes clave	8,15	8,39	8,62
13- K-TALENT - Servicios que favorecen atraer capital humano al Parke y que fidelizan el talento de nuestras empresas a través del desarrollo profesional y el fomento de las vocaciones científico-tecnológicas.	8,11	8,30	8,40
14 - K-IMPULSE - Servicios que ayudan a las empresas del ecosistema Parke a crecer, a acceder a financiación, a llegar al mercado con éxito o llegar a nuevos mercados	8,43	8,20	8,39
15 - K- FUTURE - Servicios que, a través de la generación de espacios de encuentro, ayudan a las empresas Parke a anticiparse a los cambios tecnológicos (Tecnologías Disruptivas)	8,43	8,28	8,49
16 - K-MEDIA - Servicios de comunicación que ayudan a nuestras empresas a posicionarse en el mercado y a ser reconocidas positivamente por posibles socios, clientes y competencia en un mundo hiperconectado.	8,61	8,31	8,52
16.1 - PÁGINA WEB ( <a href="http://www.parke.eus">www.parke.eus</a> )	8,63	8,43	8,68
16.2 - REVISTA EUSKOTEK	8,37	8,40	8,66
16.3 - BOLETIN EMPRESARIAL	8,45	8,50	8,70
16.4 - REDES SOCIALES (Facebook, Twitter, Youtube, RSS)	8,37	8,17	8,52
<b>4- SERVICIOS GENERALES</b>	<b>8,64(*)</b>	<b>8,88</b>	<b>8,93</b>
17 - RECEPCIÓN DEL PARQUE TECNOLÓGICO	9,05	9,20	9,12
18 - SEGURIDAD Y VIGILANCIA	8,86	9,02	8,97
19 - MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS	8,75	8,83	9,01
20 - TELECOMUNICACIONES (FIBRA ÓPTICA, WIFI, i2Basque, EDUROAM...)	8,27	8,45	8,63
<b>5- CARÁCTER INNOVADOR DEL PARQUE</b>	<b>8,62</b>	<b>8,75</b>	<b>8,82</b>
<b>SATISFACCIÓN GENERAL</b>	<b>8,78</b>	<b>8,80</b>	<b>8,89</b>

## 05.02. Resultados detallados - ÁLAVA

	2021	2022	2023
<b>1- ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>9,16</b>	<b>9,41</b>	<b>9,41</b>
1 - ATENCIÓN TELEFÓNICA Y RESPUESTA DEL PERSONAL	9,13	9,43	<b>9,43</b>
2 - AMABILIDAD DEL PERSONAL / ACTITUD DE COLABORACIÓN	9,44	9,53	<b>9,52</b>
3 - RAPIDEZ Y EFICACIA DEL PERSONAL	9,08	9,46	<b>9,35</b>
4- ATENCIÓN DEL PERSONAL EN EUSKERA	8,97	9,21	<b>9,34</b>
<b>2- INFRAESTRUCTURAS Y EDIFICIOS</b>	<b>8,88</b>	<b>9,08</b>	<b>8,81</b>
5- URBANIZACIÓN	8,97	8,85	8,94
6 - EDIFICIOS Y SUS INSTALACIONES	8,76	8,61	8,73
7 - AUDITORIO Y SALAS DE REUNIONES	8,95	9,11	<b>9,09</b>
8 - SEÑALIZACIÓN DE LOS EDIFICIOS	8,69	9,21	8,58
9 - SEÑALIZACIÓN DE LA URBANIZACIÓN (ACCESOS E INTERIOR)	8,46	9,05	8,61
10 - APARCAMIENTOS	9,03	9,11	8,63
11 - SERVICIO DE RETIRADA DE NIEVE	8,98	9,51	-
12 - ESTADO DE CONSERVACIÓN GENERAL DEL PARQUE	9,08	9,02	<b>9,05</b>
13 - IDONEIDAD DEL ENTORNO PARA SU EMPRESA	9,05	9,27	8,89
<b>3- SERVICIOS ESPECIALIZADOS</b>	<b>8,41(*)</b>	<b>8,54</b>	<b>8,74</b>
14 – BE Parke - Servicios y espacios para el desarrollo de los parques como ecosistemas de vida (Iniciativas de tipo deportivo, cultural y social, Reto para el Parke etc...)	8,18	8,96	8,57
14.1 - SERVICIO DE ALQUILER DE AUDITORIO Y SALAS DE REUNIONES	9,13	9,16	<b>9,02</b>
14.2 - SERVICIO AUTOBUSES	5,90	6,34	-
14.3 - SERVICIO RESTAURANTE	7,79	8,63	-
15 - K-BUSINESS - Servicios que, a través de la generación de espacios de encuentro, ayudan a las empresas Parke a relacionarse para desarrollar negocio con otras empresas y agentes clave	8,42	8,68	8,92
16- K-TALENT - Servicios que favorecen atraer capital humano al Parke y que fidelizan el talento de nuestras empresas a través del desarrollo profesional y el fomento de las vocaciones científico-tecnológicas.	8,10	8,68	8,67
17- K-IMPULSE - Servicios que ayudan a las empresas del ecosistema Parke a crecer, a acceder a financiación, a llegar al mercado con éxito o llegar a nuevos mercados	8,64	8,72	8,60
18- K-FUTURE - Servicios que, a través de la generación de espacios de encuentro, ayudan a las empresas Parke a anticiparse a los cambios tecnológicos (Tecnologías Disruptivas)	8,64	8,73	8,76
19- K-MEDIA - Servicios de comunicación que ayudan a nuestras empresas a posicionarse en el mercado y a ser reconocidas positivamente por posibles socios, clientes y competencia en un mundo hiperconectado.	8,72	8,70	8,64
19.1 PÁGINA WEB	8,64	8,60	8,63
19.2 REVISTA EUSKOTEK	8,44	8,82	8,82
19.3 BOLETIN EMPRESARIAL	8,58	8,67	8,84
19.4 REDES SOCIALES (Instagram, Facebook, Twitter y Youtube)	8,41	8,35	8,55
<b>4- SERVICIOS GENERALES</b>	<b>8,43(*)</b>	<b>9,06</b>	<b>9,16</b>
20 - RECEPCIÓN DEL PARQUE TECNOLÓGICO	9,05	9,40	<b>9,33</b>
21 - SEGURIDAD Y VIGILANCIA	9,30	9,44	<b>9,31</b>
22 - MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS	8,91	8,93	<b>9,21</b>
23 - TELECOMUNICACIONES (FIBRA ÓPTICA, WIFI, i2Basque, EDUROAM...)	8,23	8,49	8,77
<b>5- CARÁCTER INNOVADOR DEL PARQUE</b>	<b>8,79</b>	<b>8,87</b>	<b>8,84</b>
<b>SATISFACCIÓN GENERAL</b>	<b>8,90</b>	<b>8,93</b>	<b>9,03</b>

## 05.03. Resultados detallados - BIZKAIA

	2021	2022	2023
<b>1- ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>9,03</b>	<b>9,26</b>	<b>9,27</b>
1 - ATENCIÓN TELEFÓNICA Y RESPUESTA DEL PERSONAL	9,00	9,30	<b>9,25</b>
2 - AMABILIDAD DEL PERSONAL / ACTITUD DE COLABORACIÓN	9,24	9,58	<b>9,33</b>
3 - RAPIDEZ Y EFICACIA DEL PERSONAL	8,91	8,95	<b>9,02</b>
4- ATENCIÓN DEL PERSONAL EN EUSKERA	8,97	9,21	<b>9,46</b>
<b>2- INFRAESTRUCTURAS Y EDIFICIOS</b>	<b>8,23</b>	<b>8,34</b>	<b>8,52</b>
5- URBANIZACIÓN	8,43	8,40	8,77
6 - EDIFICIOS Y SUS INSTALACIONES	8,38	8,54	8,60
7 - AUDITORIO Y SALAS DE REUNIONES	8,85	8,81	<b>9,04</b>
8 - SEÑALIZACIÓN DE LOS EDIFICIOS	7,66	7,87	<b>8,19</b>
9 - SEÑALIZACIÓN DE LA URBANIZACIÓN (ACCESOS E INTERIOR)	7,98	7,89	8,34
10 - APARCAMIENTOS	7,04	7,24	<b>7,25</b>
12 - ESTADO DE CONSERVACIÓN GENERAL DEL PARQUE	8,48	8,83	8,82
13 - IDONEIDAD DEL ENTORNO PARA SU EMPRESA	9,05	9,18	<b>9,11</b>
<b>3- SERVICIOS ESPECIALIZADOS</b>	<b>7,94(*)</b>	<b>8,30</b>	<b>8,44</b>
14 – BE Parke - Servicios y espacios para el desarrollo de los parques como ecosistemas de vida (Iniciativas de tipo deportivo, cultural y social, Reto para el Parke etc...)	7,31	8,45	8,26
14.1 - SERVICIO DE ALQUILER DE AUDITORIO Y SALAS DE REUNIONES	8,98	9,21	8,76
15 - K-BUSINESS - Servicios que, a través de la generación de espacios de encuentro, ayudan a las empresas Parke a relacionarse para desarrollar negocio con otras empresas y agentes clave	7,75	8,61	8,38
16- K-TALENT - Servicios que favorecen atraer capital humano al Parke y que fidelizan el talento de nuestras empresas a través del desarrollo profesional y el fomento de las vocaciones científico-tecnológicas.	8,00	8,35	8,28
17- K-IMPULSE - Servicios que ayudan a las empresas del ecosistema Parke a crecer, a acceder a financiación, a llegar al mercado con éxito o llegar a nuevos mercados	8,12	7,86	8,38
18 - K- FUTURE - Servicios que, a través de la generación de espacios de encuentro, ayudan a las empresas Parke a anticiparse a los cambios tecnológicos (Tecnologías Disruptivas)	8,12	7,86	8,44
19 - K-MEDIA - Servicios de comunicación que ayudan a nuestras empresas a posicionarse en el mercado y a ser reconocidas positivamente por posibles socios, clientes y competencia en un mundo hiperconectado.	8,50	8,07	8,56
19.1 PÁGINA WEB	8,46	8,50	8,77
19.2 REVISTA EUSKOTEK	8,24	8,00	8,65
19.3 BOLETIN EMPRESARIAL	8,20	8,23	8,75
19.4 REDES SOCIALES (Instagram, Facebook, Twitter y Youtube)	8,13	8,20	8,64
<b>4- SERVICIOS GENERALES</b>	<b>8,46(*)</b>	<b>8,87</b>	<b>8,81</b>
20 - RECEPCIÓN DEL PARQUE TECNOLÓGICO	9,08	9,41	<b>9,05</b>
21 - SEGURIDAD Y VIGILANCIA	8,42	8,53	8,75
22 - MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS	8,49	8,89	8,95
23 - TELECOMUNICACIONES (FIBRA ÓPTICA, WIFI, i2Basque, EDUROAM...)	8,13	8,66	8,49
<b>5- CARÁCTER INNOVADOR DEL PARQUE</b>	<b>8,34</b>	<b>8,89</b>	<b>8,88</b>
<b>SATISFACCIÓN GENERAL</b>	<b>8,63</b>	<b>8,60</b>	<b>8,85</b>

## 05.04. Resultados detallados - GIPUZKOA

	2021	2022	2023
<b>1- ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>9,31</b>	<b>9,27</b>	<b>9,13</b>
1 - ATENCIÓN TELEFÓNICA Y RESPUESTA DEL PERSONAL	9,30	9,33	9,13
2 - AMABILIDAD DEL PERSONAL / ACTITUD DE COLABORACIÓN	9,46	9,43	<b>9,24</b>
3 - RAPIDEZ Y EFICACIA DEL PERSONAL	9,20	9,14	9,17
4 - ATENCIÓN DEL PERSONAL EN EUSKERA	9,29	9,16	9,00
<b>2- INFRAESTRUCTURAS Y EDIFICIOS</b>	<b>8,68</b>	<b>8,61</b>	<b>8,61</b>
5 - EDIFICIOS Y SUS INSTALACIONES	8,53	8,28	8,68
6 - AUDITORIO Y SALAS DE REUNIONES	8,98	8,64	8,78
7 - SEÑALIZACIÓN DE LOS EDIFICIOS	8,60	8,66	8,36
8 - SEÑALIZACIÓN DE LA URBANIZACIÓN (ACCESOS E INTERIOR)	8,51	8,54	8,24
9 - ESTADO DE CONSERVACIÓN GENERAL DEL PARQUE	8,54	8,54	8,58
10 - IDONEIDAD DEL ENTORNO PARA SU EMPRESA	8,91	9,00	<b>9,00</b>
<b>3- SERVICIOS ESPECIALIZADOS</b>	<b>8,29(*)</b>	<b>8,03</b>	<b>8,21</b>
11 – BE Parke - Servicios y espacios para el desarrollo de los parques como ecosistemas de vida (Iniciativas de tipo deportivo, cultural y social, Reto para el Parke etc...)	7,89	7,77	7,97
11.1 - SERVICIO DE ALQUILER DE AUDITORIO Y SALAS DE REUNIONES	8,94	8,68	8,59
12 - K-BUSINESS - Servicios que, a través de la generación de espacios de encuentro, ayudan a las empresas Parke a relacionarse para desarrollar negocio con otras empresas y agentes clave	8,24	7,83	8,45
13 - K-TALENT - Servicios que favorecen atraer capital humano al Parke y que fidelizan el talento de nuestras empresas a través del desarrollo profesional y el fomento de las vocaciones científico-tecnológicas.	8,29	7,76	8,14
14 - K-IMPULSE - Servicios que ayudan a las empresas del ecosistema Parke a crecer, a acceder a financiación, a llegar al mercado con éxito o llegar a nuevos mercados	8,49	7,67	8,04
15 - K-FUTURE - Servicios que, a través de la generación de espacios de encuentro, ayudan a las empresas Parke a anticiparse a los cambios tecnológicos (Tecnologías Disruptivas)	8,49	7,92	8,08
16 - K-MEDIA - Servicios de comunicación que ayudan a nuestras empresas a posicionarse en el mercado y a ser reconocidas positivamente por posibles socios, clientes y competencia en un mundo hiperconectado.	8,57	7,90	8,23
16.1 PÁGINA WEB	8,86	8,18	8,62
16.2 REVISTA EUSKOTEK	8,45	8,20	8,35
16.3 BOLETIN EMPRESARIAL	8,59	8,43	8,37
16.4 REDES SOCIALES (Instagram, Facebook, Twitter y Youtube)	8,60	7,94	8,29
<b>4- SERVICIOS GENERALES</b>	<b>8,73(*)</b>	<b>8,68</b>	<b>8,76</b>
17 - RECEPCIÓN DEL PARQUE TECNOLÓGICO	9,00	8,83	<b>8,84</b>
18 - SEGURIDAD Y VIGILANCIA	8,79	8,94	8,74
19 - MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS	8,84	8,70	8,79
20 - TELECOMUNICACIONES (FIBRA ÓPTICA, WIFI, i2Basque, EDUROAM...)	8,50	8,26	8,65
<b>5- CARÁCTER INNOVADOR DEL PARQUE</b>	<b>8,74</b>	<b>8,52</b>	<b>8,69</b>
<b>SATISFACCIÓN GENERAL</b>	<b>8,83</b>	<b>8,67</b>	<b>8,74</b>



**Un Gran equipo a tu  
Servicio**