



Parke
EUSKADIKO
PARKE
TEKNOLOGIKOA

**ENCUESTA SATISFACCION
CLIENTES**

2024

EL PARQUE
TECNOLÓGICO
HOY



El **1%** del total de
empresas vascas
están situadas en el
Parque Tecnológico

EL PARQUE
TECNOLÓGICO
HOY



1. Desarrollo de la encuesta 2024
2. Nuevas Actuaciones 2024
3. Resultados encuesta de satisfacción 2024
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) para experiencia de los usuarios y fortalecer los servicios ofrecidos en cada territorio.



Cuestionario contrastado y mejorado sistemáticamente; tendencias disponibles desde 1997.

Principales novedades 2024: Inclusión de 2 nuevas preguntas para valorar la aportación social y el compromiso con el medioambiente de Parque Tecnológico de Euskadi, adaptación de textos y simplificación de algunas preguntas para reducción de tiempos de cumplimentación y lenguaje más sencillo



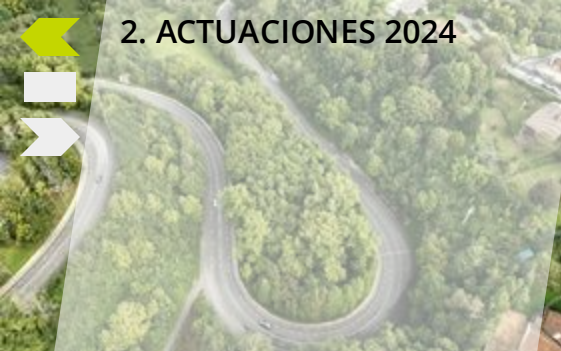
Se ha obtenido una **participación media del 30% (Valor superior al 28% del 2023)**: 39 % en Araba (Campus Vitoria-Gasteiz), 22% en Bizkaia (Campus Zamudio/Derio, Leioa y Abanto) y 30% en Gipuzkoa (Campus Donostia y Hernani)



Parke
EUSKADIKO
PARKE
TEKNOLOGIKOA

Actuaciones de Mejora
en 2024

2. ACTUACIONES 2024



Parque VERDE

Incorporación de la estrategia de sostenibilidad en todas las actividades



22 instalaciones fotovoltaicas

Potencia Instalada: 1,38 MWh



Autoconsumo: **16,28%** energías renovables

Potencia generada de Energía Renovable: 831,4 MWh



Eficiencia:

-42,97% consumo energético



Transformación instalaciones generación térmica

42% Edificios descarbonizados



Calificación Energética edificios:

37% >= B



Huella de Carbono: **-88,72%**

167 Ton equivalentes CO2 evitadas a la atmósfera (alcance 1 y 2)

2. ACTUACIONES 2024



Parke
SMART

Impulso a la
Transición
Digital



Monitorización de consumos energéticos

97% Edificios con consumos energéticos monitorizados



Sistema Building Management System -BMS

61% Edificios integrados en un sistema BMS único



Gestión Mantenimiento homogeneizada

100% campus PTE



Digital Twins

Integración BIM-GMAO en **1** Edificio de cada territorio (prueba piloto)



Implantación de Red privada 5G

100% Campus Vitoria Gasteiz
Living de testeo para soluciones de movilidad conectada

85% Campus Abanto

2. ACTUACIONES 2024



Movilidad PSMAU

Impulso de iniciativas de economía circular de acuerdo al desarrollo de Planes específicos en torno a la movilidad, accesibilidad y sostenibilidad.



80 puntos de recarga para vehículos eléctricos



98 aparcamientos para bicicletas



Renovación **86%** flota con vehículos eléctricos



Foros **Sostenibilidad y Movilidad**
46 empresas participantes



App Carpooling **ParkeCarpool**



- **907** usuarios
- **2.031** viajes
- **51.000** Km compartidos
- **7.100** Kg CO2 ahorrados



INFRAESTRUCTURAS Y EDIFICIOS

Puesta en marcha de nuevos Edificios, infraestructuras, señalizaciones



Edificio Empresarial Hedy Lamarr-
Campus Donostia

Nuevos Espacios en Edificio C –
Campus Donostia

Nuevos espacios con la Rehabilitación
Edificio E4- Campus Vitoria-Gasteiz

2. ACTUACIONES 2024



AISIA
OCIO

KULTURA
CULTURA

KIROLA
DEPORTE

OSASUNA
SALUD

SERVICIOS DIFERENCIALES

Para la mejora de la competitividad de las empresas implantadas en PARKE

Puesta en marcha de BEPARKE Kluba con una oferta de Deporte y Salud, Ocio y Cultura para las personas trabajadoras en las empresas PARKE

Cambio de Web Corporativa [www.parke.eus], para mejorar la experiencia de usuario. Buscador de Empresas y Servicios

Consolidación Espacio relacional K·business, para el desarrollo de negocio de las entidades en PARKE

SERVICIOS GENERALES

Para facilitar el funcionamiento eficiente de las empresas

Nueva Oferta Hostelera/Hotelera Izekoren Etxea en Campus Abanto

Ampliación del Servicio de Autobus de Vitoria al Parke

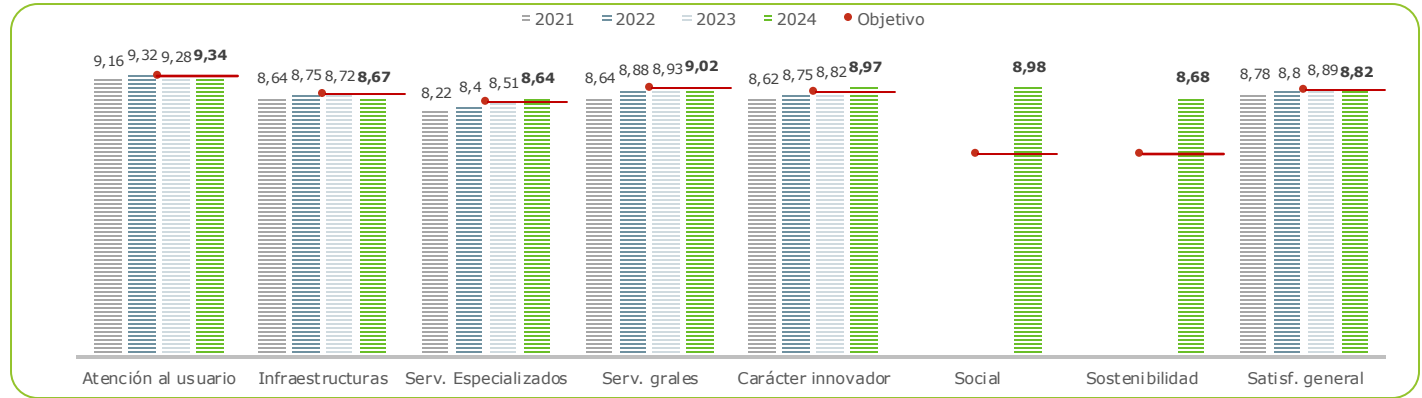


Resultados Encuesta de Satisfacción

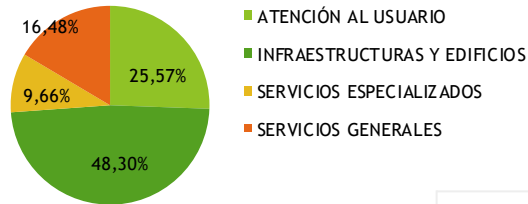
2024

03.01 RESULTADOS CLIENTES PTE

Las puntuaciones obtenidas en todos los aspectos valorados se mantienen muy elevados y por encima de 8,6/10.



% importancia de bloques 2024

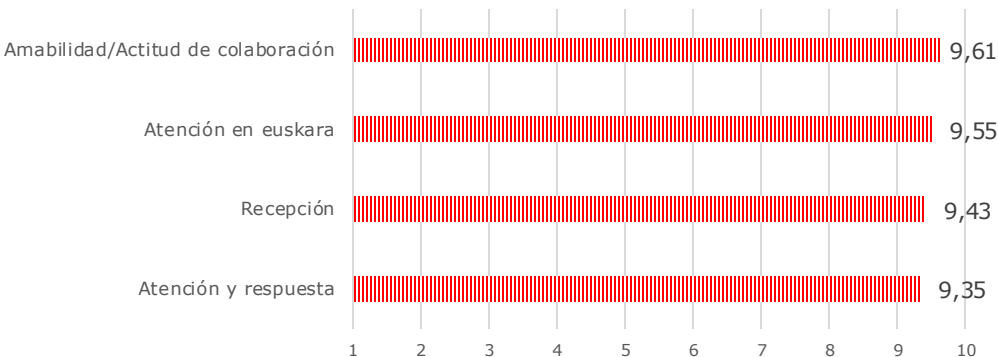


El 48,30% de nuestros clientes considera más importante en los Productos y Servicios que ofrecemos, al bloque de infraestructuras y edificios. Sin embargo, en relación a 2023, el bloque de los Servicios Especializados a las empresas del 9,66%, ha incrementado su ponderación.

	Empresas en arrendamiento			Empresas con edificio propio	%Global
	Propiedad de terceros	Propiedad de Parke	Dato global arrendamiento		
ATENCIÓN AL USUARIO	7,69%	31,43%	26,72%	22,22%	25,57%
INFRAESTRUCTURAS Y EDIFICIOS	61,54%	50,48%	52,67%	35,56%	48,30%
SERVICIOS ESPECIALIZADOS	11,54%	8,57%	9,16%	11,11%	9,66%
SERVICIOS GENERALES	19,23%	9,52%	11,45%	31,11%	16,48%

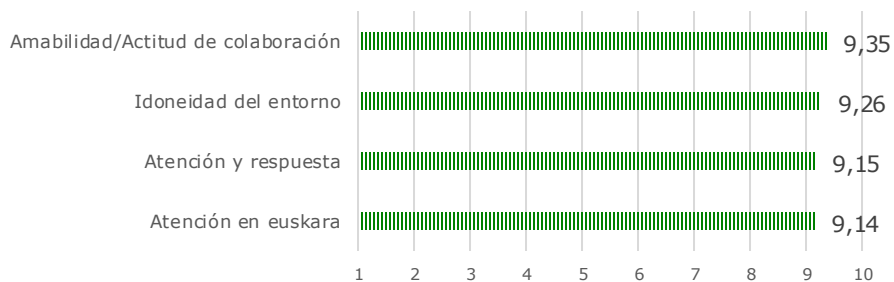
03.02. Conceptos con mayor puntuación

Araba



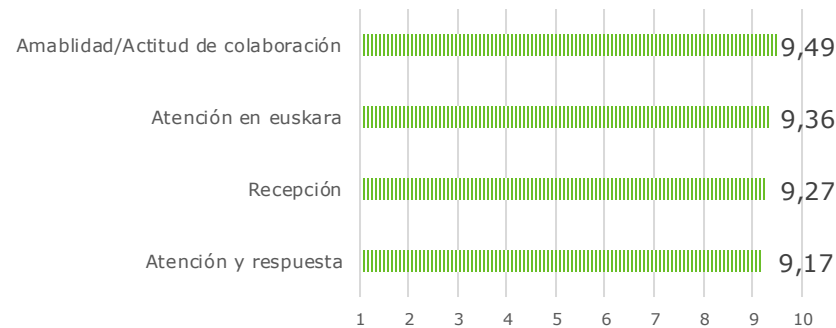
ÁREA: Atención a la persona usuaria (9,50)

Gipuzkoa



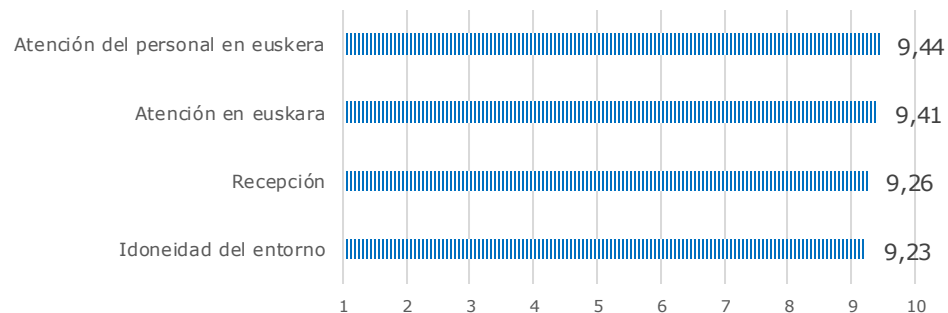
ÁREA: Atención a la persona usuaria (9,21)

PTE



ÁREA: Atención a la persona usuaria (9,34)

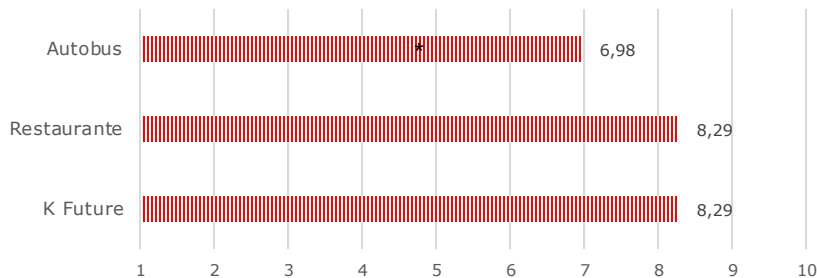
Bizkaia



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

03.03. Conceptos con menor puntuación

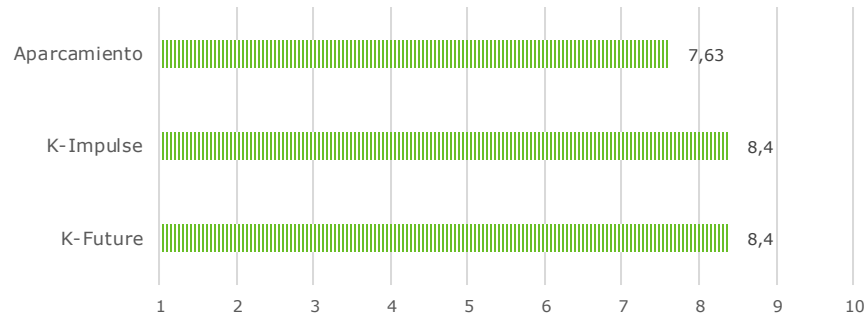
Araba



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

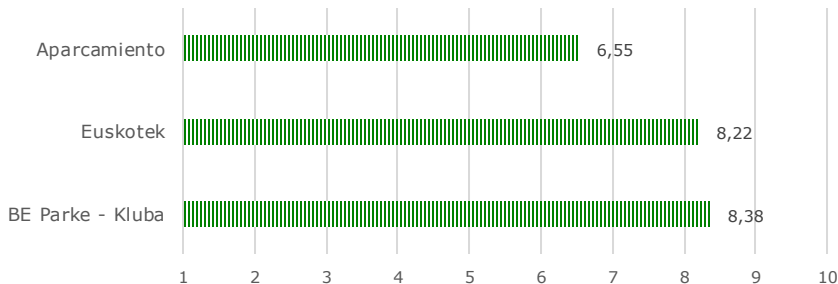
AREA: Servicios especializados (8,46)

PTE



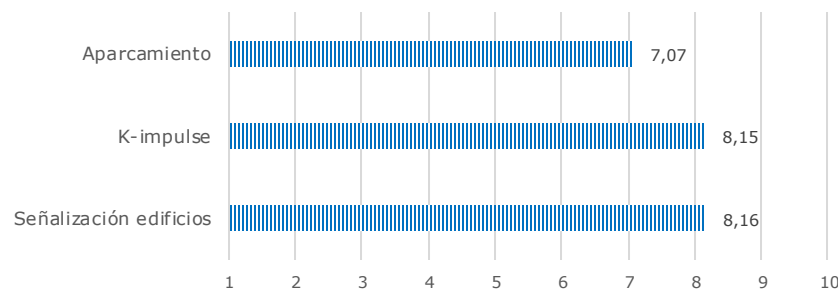
AREA: Servicios especializados (8,64)

Gipuzkoa



AREA: Infraestructuras y servicios (8,52)

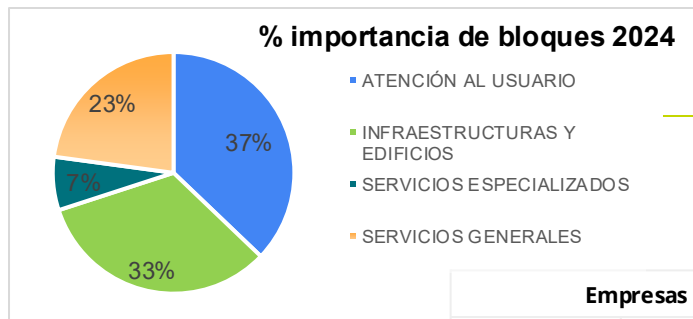
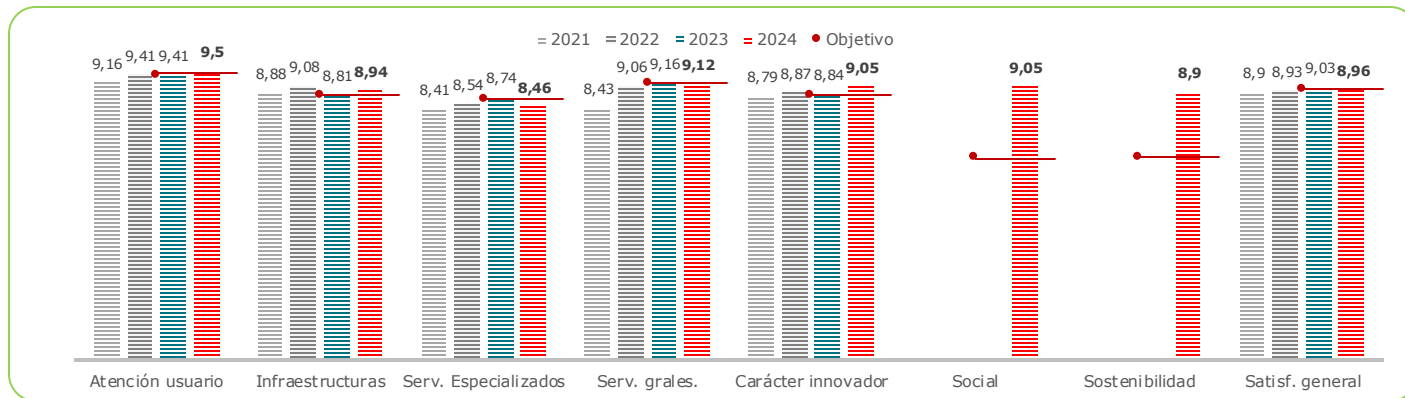
Bizkaia



AREA: Infraestructuras y edificios (8,49)

03.04 RESULTADOS CLIENTES ÁLAVA

Todos los conceptos se puntúan por encima del 8,4/10, siendo la valoración de los Servicios Especializados el bloque que mayor incremento en la valoración refleja. La satisfacción General del Parque se sitúa en el 8,96/10.



Los clientes radicados en Araba en su ponderación por bloques, consideran más importantes la atención al usuario y las infraestructuras y edificios. Sin embargo cabe destacar el incremento de importancia de los Servicios Especializados en relación a 2023.

	Empresas en arrendamiento			Empresas con edificio propio	%Global
	Propiedad de terceros	Propiedad de Parke	Dato global arrendamiento		
ATENCIÓN AL USUARIO	11,11%	45,24%	39,22%	31,58%	37,14%
INFRAESTRUCTURAS Y EDIFICIOS	44,44%	30,95%	33,33%	31,58%	32,86%
SERVICIOS ESPECIALIZADOS	0,00%	9,52%	7,84%	5,26%	7,14%
SERVICIOS GENERALES	44,44%	14,29%	19,61%	31,58%	22,86%

TEMA	COMENTARIOS Y SUGERENCIAS
INFRAESTRUCTURAS Y EDIFICIOS	<ul style="list-style-type: none">• Que se retire la nieve a primera hora de la mañana (ideal antes de las 8:00h) del interior del aparcamiento del E8, ya que las últimas veces sólo se había quitado la nieve hasta el acceso de entrada al parking y meter el coche en una plaza no estaba fácil. Y si continúa la nevada, despejar también los caminos para salir del PTA a partir de las 17 h.• El edificio E3 está un poco anticuado y no tiene máquina de snacks y la de café está siempre estropeada.• Habría que acercar el Parque Tecnológico a Vitoria, algo imposible.• La puerta nos ha fallado en numerosas ocasiones, aunque lo hayan apañado. Estaría bien tener un Aquaservice en el edificio, ya que cogemos agua del baño.• Edificio E7: Requiere una rehabilitación energética.• Algunas aceras se encuentran en mal estado por raíces de arboles. <p><u>Señalética:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Incrementar, señalizar e iluminar los pasos de cebra.• Buscar una señalética más orientada a personas que vengan por primera vez al Parke y que requieren de una visualización más clara -explicaciones recurrentes, la razón de ser de las calles, etc.• Poner carteles mejores de donde están las empresas.• Colocar luz y señales que indiquen nuestra existencia y el camino de entrada en horas oscuras que en invierno a las 17:30 es de noche y no se ve.• En cuanto a señalización, hay clientes que les ha costado encontrar/ubicarse una vez pasada la rotonda al parque, creo que se podría mejorar la señalética.• En nuestro caso estamos situados en la calle Ferdinand Zeppelin 2, es nuestro domicilio social, pero uno de los accesos es desde el final de Albert Einstein en algunos casos supone despistes a empresas de mensajería, pero realmente tampoco sé como se podría mejorar...• En cuanto a Tecnología, instalación de pantallas digitales para comunicación. <p><u>Aparcamiento:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Hay algunos edificios que no disponen de aparcamiento suficiente.• Estaría bien la opción de tener aparcamientos cubiertos.• Lo único en lo que tendríamos alguna queja es en el parking, cuando se hacen eventos, que a veces no hay sitio para aparcar.• Ampliar zona de aparcamientos del área de la cafetería.• Aparcamientos: Sería deseable tener unas marquesinas fotovoltaicas. El diseño de la caseta actual de los cargadores eléctricos no está a la altura de la imagen del PTA.• El Parking situado en el Edificio Central, que es que utilizo; está correcto, y entiendo que mi propuesta a nivel visual no será muy positivo, pero observando que parece que nos cuesta aparcar respetando el espacio para el resto de compañeros/as; se podría plantear marcar las plazas de aparcamiento, o concienciar de alguna forma que debemos aparcar de tal forma para que el aprovechamiento sea máximo. Por supuesto, algo curioso es que se sigan aparcando coches frente a las escaleras de acceso al Restaurante, que se reconoce visiblemente como zona de paso (batalla perdida). Gracias• El problema mas serio que tenemos en Álava y en Miramon es el de los aparcamientos.• Poner sombra en los aparcamientos, bien con arboles o con tejabanas... <p><u>Climatización de los edificios:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Mejorar instalaciones, renovar sistema aire acondicionado, revisar bajantes para que no huela en los servicios, alumbrado.• Con el aire y sistema de calor-frio...siempre tenemos mucho lío en los cambios y temperaturas...

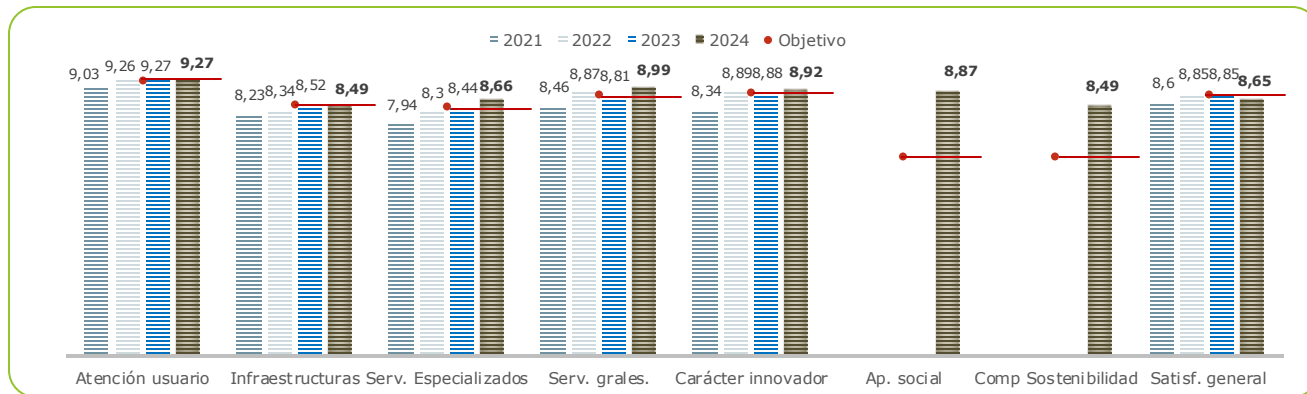
TEMA	COMENTARIOS Y SUGERENCIAS
SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none">• Luchar por tener un servicio publico de autobuses suficiente de llegada y salida al Parke.• En cuanto al transporte de autobuses -aunque sabemos que no es responsabilidad del Parke- aumentar la frecuencia de los autobuses y/o tener líneas tipo lanzadera con vehículos eléctricos.... ¿se ha planteado la opción de disponer de un servicio de lanzadera autónomo dentro del Parque?.• En cuanto al restaurante, sería interesante contar con algún tipo de menú reducido para empleados lo que fomentaría que los empleados de reciente incorporación o con una edad de hasta 25 años y alumnos en prácticas de las empresas pudieran disfrutar de dichos descuentos.• Mejorar tecnología para el ticketing, para la definición de rutas, intentar rebajar el coste.• A los empleados de BIM SURVEY les revienta tener que venir hasta el PTA, preferirían trabajar en Vitoria-Gasteiz.• Ofrecer precios de alquiler de salas mas ajustados.• Servicio de autobús, ampliar recorrido, frecuencias y en verano.• El servicio de restaurante funciona bien, pero pedí una factura el año pasado por la comida de navidad, y no hubo respuesta por su parte.• Revista Euskotek: Es interesante pero debería ser en formato online exclusivamente.• Poner autobuses constantemente tipo lanzadera de vitoria al parke. Incentivar la colaboración en eventos de interrelación en empresas con algo interesante ya que las empresas no vemos el beneficio a corto plazo en invertir tiempo en esas iniciativas, a no ser que sea importante o la empresa vea interés en hacerlo para darse a conocer, etc. Para Baigene por ejemplo ahora es un momento importante para que los trabajadores del Parke conozcan que existimos y los servicios que hacemos para todos ellos y no tenemos ninguna solución para ello después de trasladar desde hace meses nuestra preocupación en este sentido y la necesidad de hablar con los responsables para saber qué podemos hacer y mejorar y aumentar de clientes.• Solo hay un autobús desde Vitoria al día para ir desde Vitoria al parke y para volver el ultimo autobús es a las 17:20. Creo que debería haber algún horario más. Solo hay un restaurante, debería haber algo más, si trabajamos hasta tarde no hay nada donde comer. Y en cuanto a las ayudas a empresas hay muchas cosas pero lo difícil es sacar el tiempo para poder gestionarlo. En general estamos muy contentos, gracias.• Quitando el servicio de autobuses todo esta en el rango de 9 o 10. En autobuses aumentar la frecuencia.• 10 es la perfección. estamos en un proceso de mejora continua. el servicio de autobuses es algo deficiente en algunos polos, Alava y en menor medida, Derio.• Mejorar horarios autobuses

03.05. Comentarios y Sugerencias - ARABA

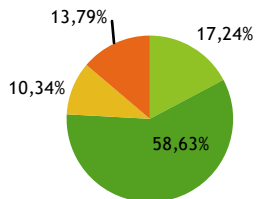
TEMA	COMENTARIOS Y SUGERENCIAS
SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none">• Mejorar internet.• En ocasiones la red WiFi proporcionada por el Parque queda muy limitada por razones desconocidas, lo que afecta a la realización de videoconferencias sobre todo - interrupciones constantes o pérdida de voz/imagen.• A veces va muy rápido la solución de incidencias y otras van muy lentas. Temas de simples como temperaturas por ejemplo o el ascensor hay veces que ha ido rápido y muy bien y otras más lentas y que causan malestar a los clientes.• Si tenemos algún incidente me gustaría que los de seguridad nos dejaran revisar las grabaciones de las cámaras si es un asunto que afecta a la empresa.• Mejorar el tiempo de respuesta en la incidencia de la red de i2Basque de octubre 2024.• Hacer u servicio redundante que no nos haga nosotros invertir en tener esa redundancia.
COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD	<ul style="list-style-type: none">• SOSTENIBILIDAD: Los edificios del PTA deberían dar un paso más constituyendo un ejemplo en la vanguardia de la sostenibilidad.• Con líneas de autobuses deficitarias, la sostenibilidad es complicada de garantizar
SATISFACCIÓN GENERAL	<ul style="list-style-type: none">• Para Baigene necesitamos desde hace tiempo reunión para fomentar e incentivar nuestro servicio dentro del PARKE con ideas e iniciativas y feedback de los trabajadores, etc.• En CIC energiGUNE valoramos y agradecemos el apoyo incondicional de Parques Euskadi, destacando la atención del personal del Campus Araba. Seguiremos creciendo juntas! Eskerrik asko.• El trato ha sido buenísimo en todo el proceso. Sentimos que el Parke se preocupa por nosotros y nuestras necesidades y se demuestra con acciones. Muy contentos.
ATENCIÓN AL USUARIO	<ul style="list-style-type: none">• De momento pocas quejas tenemos al respecto. alguna tardanza a la hora de contestar algún mail.

03.06 RESULTADOS CLIENTES BIZKAIA

Todos los aspectos se puntúan por encima del 8,4. El área que más incrementa su puntuación es el de Servicios Especializados



% importancia de bloques 2024



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

Es clara la importancia que dan los Clientes radicados en Bizkaia al bloque de "Infraestructuras y Edificios", sin embargo el bloque de Servicios Especializados crece en importancia en relación a 2023

	Empresas en arrendamiento			Empresas con edificio propio	%Global
	Propiedad de terceros	Propiedad de Parke	Dato global arrendamiento		
ATENCIÓN AL USUARIO	11,11%	21,88%	19,51%	11,76%	17,24%
INFRAESTRUCTURAS Y EDIFICIOS	66,67%	65,63%	65,85%	41,18%	58,62%
SERVICIOS ESPECIALIZADOS	11,11%	6,25%	7,32%	17,65%	10,34%
SERVICIOS GENERALES	11,11%	6,25%	7,32%	29,41%	13,79%

TEMA	COMENTARIOS Y SUGERENCIAS
ATENCIÓN AL USUARIO	<ul style="list-style-type: none"> Nos hemos visto, más de una vez, afectados por la imposibilidad de poder aparcar el coche en nuestra plaza de garaje, creemos que no ha sido muy eficaz la resolución del problema, puesto que se volvió a repetir. Mayor cercanía y comunicación con las empresas del Parke. Que quede más definida la interlocución e interlocutores del PARKE para según que cosas.
INFRAESTRUCTURAS Y EDIFICIOS	<p><u>Aparcamiento/Movilidad:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Soluciones de aparcamiento o movilidad. Desarrollar obras urbanización/aceras en periodos vacacionales a ser posible (menor trastorno a usuarios Parque). El tema de Parking es un mal endémico, en Ingeteam (los 5 Edificios de los que somos propietarios) hemos optado por tratar de tener dotación propia Al haber falta de aparcamiento parece que todo está permitido y los coche complican las maniobras dentro del recinto. El aparcamiento tanto en nuestra zona como en la zona del edificio central es caótico. Coches aparcados en las aceras que dificultan el tránsito de peatones, coches mal aparcados en el parking que complican el tránsito de los demás coches, la rampa de acceso del 101 es una locura en hora punta... Hay un problema general de aparcamiento y de transporte público. Solo hay un autobús a Moyua, lo que es insuficiente El aparcamiento público es insuficiente. Lo que peor está es el aparcamiento para actividades que realizamos en el 101. A partir de las 9:15 es muy difícil aparcar, suele ser un comentario habitual de nuestros clientes. En el caso de aparcamientos se debería regular de otra manera. Mayor dotación de espacios de Parking (subterráneos?). Plazas de aparcamiento insuficientes. Falta de regulación de las plazas de aparcamiento (muchas empresas aparcan en plazas que no les corresponden). Al respecto de los parkings, es evidente que resulta escaso para todos los vehículos de los usuarios. Aparcamientos: en verano hace demasiado calor en el aparcamiento del edificio 702. El sol cae tan a plomo sobre los coches que el interior puede alcanzar los 50 grados; es por ello que la mayoría de la plantilla aparca en la carretera (también hace calor, pero algo menos que arriba en el parking). No sé si es el lugar más indicado para hacer esta observación, pero la carretera NO tiene badenes que frenen la velocidad de los coches. Algunos conductores alcanzan velocidades altísimas por la recta. La instalación de badenes aumentaría la seguridad de este tramo y más porque hay corzos que atraviesan la carretera. Poco espacio de aparcamiento. El aparcamiento en nuestra zona es altamente complicado.

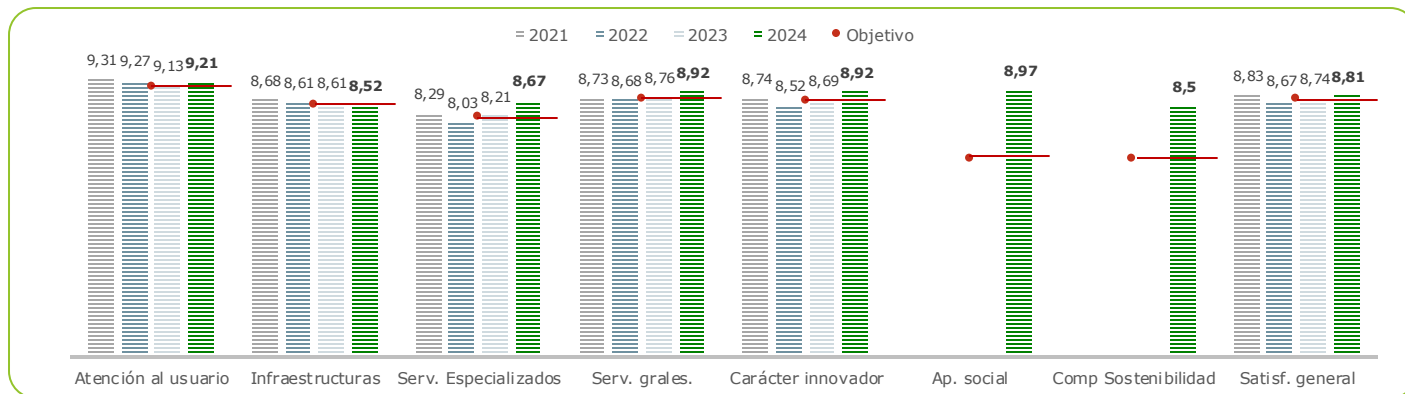
TEMA	COMENTARIOS Y SUGERENCIAS
INFRAESTRUCTURAS Y EDIFICIOS II	<p><u>Señalética:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• La parte de señalización, GPS• De los edificios: Hemos tenido que bajar abajo a recibir visitas debido a que los coches que aparcan justo delante de la señalización del número del edificio hacen que la gente no localice fácilmente el edificio 103• Las señalizaciones no son muy buenas, la mayor parte de la gente que viene a conocer la escuela o transportistas no encuentran el lugar.• Eraikinaren barruko seinalizazioa hobetu, seinaletika gehiago jarrita eta argiagoak.• Desde el teléfono móvil es muy sencillo ubicar el edificio de destino dentro del Parke, por lo que los grandes paneles retroiluminados con la distribución de edificios quizá ya no den una información tan demandada. Sin embargo, quizá puedan reutilizarse las estructuras para informar sobre centros de restauración, ubicar los grandes aparcamientos o mostrar avisos a los usuarios del Parke (pruebas deportivas, accesos cortados, alertas de seguridad meteorológica, atascos en las vías principales, etc.).• La señalización no queda suficientemente clara para personas ajenas al parque. Notamos tanto en clientes como que repartidores que necesitan ayuda para encontrar el edificio.• Mejora de señalética y ordenación numeración Edificios.• Más carteles y señales de acceso.• Creo que era más adecuado cuando se podía ver en la señalética junto al vial el nombre de la empresa. En esas señales debería aparecer el número (como ahora está) pero también el nombre de la empresa en cuestión. <p><u>Otros:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Unificar, reparar y/o cambiar espacios destinados a contenedores de basura• IDONEIDAD DEL ENTORNO PARA SU EMPRESA: es imposible tener un ambiente de trabajo idóneo haciendo coincidir hora punta de jornadas de trabajo con las obras en oficinas.• La falta de insonorización con las oficinas anexas puede llegar a entorpecer la concentración en el trabajo (conversaciones ajenas, carcajadas, etc.)• Auditorioa eta batzarretarako gelak gehitu eta behar duten ikus-entzun baliabideak eman• Edukiera eta aparkalekuen kudeaketa digitalizatua / Gestión digitalizada de aforos y disponibilidad parkings.• PARKE se debería responsabilizar de la mejora de ciertos elementos como sistemas de extracción, climatización y mejora de la eficiencia energética de sus instalaciones. Actualmente son muy deficientes.• Necesidad de renovación de las instalaciones de confort (muchas de ellas son de cuando se construyó el edificio) lo que da a disfunción o mal funcionamiento de las instalaciones.• Renovación de la estética de los edificios• Adecuación de los baños

TEMA	COMENTARIOS Y SUGERENCIAS
INFRAESTRUCTURAS Y EDIFICIOS III	<ul style="list-style-type: none">• Urbanización: mejorar el camino trasero de entrada al edificio; las furgonetas no trazan por el pavimento de hormigón y meten las ruedas de lleno en el jardín.• Los baños del edificio son pequeños y poco privados. A esto se le suma que, al estar en la planta baja, la gente de otras empresas de los pisos superiores e inferiores pasan por el baño de nuestro piso cuando salen a la calle, van a fumar, a desayunar etc, a esto se le suma que la gente que anda por el parque también usa nuestro baño. En definitiva, acaban siendo unos baños, de por sí pequeños y poco íntimos a lo que se suma que son usados por mucha más gente de para lo que están diseñados. La situación final es que son una "cercada" Esta reflexión la he hecho en numerosas ocasiones y no se han dado soluciones• Sería interesante disponer de una zona de comedor/descanso con máquinas de vending, microondas y mesas en el edificio 101, aunque sea pequeña.• Nuestras oficinas y las instalaciones de nuestro edificio en particular comienzan a ser antiguas.• Mejora de la carretera de acceso en la recta de Euskaltel.
SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none">• Aunque los Parques de Euskadi son un conjunto repartido en varias provincias, debería segmentarse la comunicación por campus• Sobre los apartados que están valorados con 4, no dispongo de información sobre los servicios.• K.Bussines: 1. Aterpetzen diren erakunde publikoen arteko praktiken trukea erraztea. 2.- Ekintzaitzeta digitalari laguntzeko ekimenetan parte hartu nahi dugu: ekintzaileekin eta startupekin topaketa, sustapena eta aintzatespena, etab. / 1.- Facilitar intercambio de prácticas entre entidades públicas albergadas. 2.- Estaríamos interesados en participar en iniciativas de apoyo al emprendizaje digital: encuentro con emprendedores y startups, promoción y reconocimiento, etc.• Yo creo que las iniciativas están bien, pero la gente no tiene ganas de hacer comunidad, como cada vez se trabajan menos horas, quieren marchar a hacer el ocio fuera.• Supongo que hace falta tiempo para que todas estas iniciativas calen y vayan siendo más conocidas.• Respetar la gestión de reservas y prereservas a Salas de reunión/auditorio Parke. Las no puntuadas son por no uso de las mismas• Dar mayor visibilidad a las iniciativas, no se conocen.• Las comunicaciones del Parke pueden mejorarse aunque la inversión entiendo que sería inviable. Es importante reflejar que cuando se aprueba una manifestación aunque sea de 10 personas se colapsa el Txorierrri hasta los túneles de Bilbao. Se debería respetar el derecho a manifestación con su influencia en el tráfico de la comarca• Solo os sigo en LinkedIn, y BeParke está arrancando...

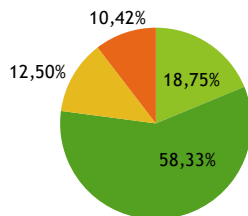
TEMA	COMENTARIOS Y SUGERENCIAS
SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> • En la X0 en alguna ocasión ha habido complicaciones para hacer videollamada de la reunión. Tuvieron que venir una o dos personas a resolverlo. El proceso duró un rato, lo cual es algo a tener en cuenta si se tiene un tiempo limitado. Lo que se podría hacer es intentar buscar modos más sencillos para las videollamadas. • Incrementar la frecuencia. • Problemas en el parking del Edif. 103 que se solucionaría si hubiera cámaras. • Mejora de la cobertura. • Mejorar el mantenimiento de las zonas de basuras. • AUNQUE SE HAN HECHO ESFUERZOS Y SE HA MEJORADO, EL TRANSPORTE PUBLICO DEBE DE MEJORAR
COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Eraikinetako energia iturri berriztagarrietatik datorrela ziurtatzeko metodoa ezarri, eguzki plaka kopuruak handitu, bizikleta rako aparkaleku gehiago jarri. • Garraio publikoko zerbitzu eraginkor batean lanean jarraitzea. / Seguir trabajando en un servicio de transporte público eficaz. • Dotar al aparcamiento de tejabanas con paneles solares, que aprovechen el sol que da de lleno.
SATISFACCIÓN GENERAL	<ul style="list-style-type: none"> • El gran problema del parque es el aparcamiento (por falta de espacio) y el acceso con transporte público, pocas opciones desde pocas poblaciones. • Últimamente se ve basura en los alrededores de la escuela, lo que creo que no da buena imagen a la zona, esto antes no sucedía se veía todo limpio y cuidado. El resto de elementos y actividades están muy bien. • Aprovecho para trasladar una observación relativa a la sala X0. Hace unos días (el 14 de octubre), organizamos una sesión allí y parece ser (me lo trasmite una persona de Euskalit que acudió), que se estaban haciendo obras en alguna parte cercana del edificio, lo cual originó que durante un rato, la audición y el seguimiento de la sesión se viera afectado. Pensamos que como mejora, en lo sucesivo, sería bueno que se nos informara de que se van a dar situaciones de este tipo, por tenerlo en cuenta. • Especialmente lo comentado acerca del aparcamiento y estado general del edificio 103 (un tanto antiguo). • Muy contentos con el servicio en general del Parke y sus iniciativas. • El entorno es fantástico, pero hay que prestar mayor atención a los servicios que necesitan los trabajadores, transporte, restaurantes, envíos de paquetería, etc.. • . "Creo que el punto que he marcado es el más importante, ya que engloba los anteriores. Para tener y mantener una buenas infraestructuras y edificios ha de haber buena comunicación con el usuadio (que la hay) y un buen sistema de servicios (que también lo hay)." • Se ve el gran trabajo que lleva realizando el Parque desde hace años. Gracias por abrir este espacio para poder comunicarnos nuestra satisfacción. • Itelazpi pribilegiatua da hain ingurune mailakatu dagoelako, eta Parkeko taldeak bikain kudeatzen duelako. / Itelazpi es privilegiada por estar albergada en un entorno tan gradable y excelentemente gestionado por el equipo de Parke. Zorionak eta jarraitu horrela!!! • se trata de un equipo que trabaja con pasión y amabilidad. • Gracias por todo

03.08 RESULTADOS CLIENTES GIPUZKOA

Las puntuaciones en todas las áreas son altas o muy altas y siempre superiores al 8,5/10. El bloque de Servicios Especializados es el mayor incremento ha registrado



% importancia de bloques 2024



- 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 sin embargo se constata que la importancia del bloque de Servicios Especializados crece en relación a 2023

	Empresas en arrendamiento			Empresas con edificio propio	%Global
	Propiedad de terceros	Propiedad de Parke	Dato global arrendamiento		
ATENCIÓN AL USUARIO	0,00%	22,58%	17,95%	22,22%	18,75%
INFRAESTRUCTURAS Y EDIFICIOS	75,00%	61,29%	64,10%	33,33%	58,33%
SERVICIOS ESPECIALIZADOS	25,00%	9,68%	12,82%	11,11%	12,50%
SERVICIOS GENERALES	0,00%	6,45%	5,13%	33,33%	10,42%

TEMA	COMENTARIOS Y SUGERENCIAS
ATENCIÓN AL USUARIO	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento a veces tarda en responder y acudir si se le requiere. • No podemos valorar porque no hemos tenido necesidad de contactar con el personal de las oficinas del parque en todo el año.
INFRAESTRUCTURAS Y EDIFICIOS	<p><u>Aparcamiento/Movilidad:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • En el caso de nuestra empresa, aparcar se nos hace imposible. • Nos gustaría que hubiese más transporte público, opción de bicicletas eléctricas.... • Las plazas de aparcamiento (al aire libre) se han quedado reducidas y escaso sitio, atendiendo al volumen y movimiento que el Parke ha adquirido. • Ofrecer plazas de aparcamiento a los empleados, no a las empresas. • Un microbús cada 7 minutos para llegar al fondo del parque. • ¿Cómo aumentar las plazas de aparcamiento? Cuesta aparcar fuera. Vamos a necesitar a primeros de noviembre otra plaza de parking en el edificio, parece que está complicado, pero no me han propuesto una solución o alternativa. • La dificultad para el aparcamiento hace que no se considere el Parke para algunas acciones de formación o de reunión a las que se invita a personas que no trabajan aquí. • IDONEIDAD DEL ENTORNO PARA SU EMPRESA: una parada de bus más cercana al número 69 nos ayudaría a acercar nuestros laboratorios a los participantes que acuden a nuestros estudios. • A veces los compañeros tienen problemas en encontrar sitio para aparcar y hemos sufrido multas, lo cual genera cierto malestar. • En cuanto a los aparcamientos, cada vez hay más empresas y menos sitio donde poder aparcar. En el caso de los edificios con aparcamiento, el poder tener mandos de apertura en vez de tarjetas ya que cuando llueve es problemático abrir la puerta con tarjeta. • Ampliar las plazas de aparcamiento. • Los aparcamientos están bien señalizados y son correctos, pero se quedan un poco escasos. • Vemos importante mejorar la conexión con el campus universitario de Ibaeta para que la idoneidad de la ubicación sea 10. Consideramos también que al mejorar la conexión con el campus bien sea con un aumento de la frecuencia de buses con el antiguo y con la implantación de puntos de dbizi eléctricos se podría mejorar el problema del aparcamiento. • Edificio de parking. Servicios de Lanzadera para todo el parque. • Mejorar el espacio de aparcamiento. • Más espacios para aparcar. • Parking fuera del edificio está limitado. • Cada vez hay más oficinas y menos aparcamientos, por lo que cuando se produce un evento en el edificio central, si ya de normal, es complicado aparcar, en estas ocasiones se torna imposible poder aparcar en el Parke. • El número de aparcamientos disponible es claramente insuficiente. En su defecto, el transporte público debería tener un mejor acceso al parque, dado que en la actualidad la parada más cercana del autobús está a 15 minutos a pie. • Es un tema complicado, estamos en una zona de bosque preciosa y veo complicado hacer más plazas de aparcamiento, pero a decir verdad es difícil aparcar aquí sin parking y a horas laborales.

TEMA	COMENTARIOS Y SUGERENCIAS
INFRAESTRUCTURAS Y EDIFICIOS II	<p><u>Otros:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • La verdad es que encuentro todo muy satisfactorio, respecto a las preguntas de arriba. En Urbanización he puesto un 7 (aunque en realidad la solución al problema no corresponde al Parke), y es que el asfaltado es lamentable... sé que las competencias son del Ayuntamiento y no del Parke, pero desde el Ayuntamiento deberían preocuparse no sólo por hacer más agradable el tránsito de los que trabajamos aquí, sino también la imagen que se da a la gente que viene de visita, con todo el bacheado y el mal estado del firme en muchas partes del Parke. • Más bancos para sentarse. • Prestan demasiada atención a lo institucional y olvidan lo práctico. • Mejorar la limpieza dentro de los edificios (sobre todo de los baños). Las carreteras también necesitan una mejora en el asfaltado, sobre todo, entre la rotonda del Kutxaespazioa y el edificio central. • Haría falta un repaso a toda la urbanización (p.ej. rotonda de la entrada), y pensar en resolver el problema de aparcamiento de forma definitiva. La señalética de los distintos edificios es muy escasa. • Los días de mal tiempo, se inundan las aceras y la carretera, por lo que acceder/salir de trabajo se moja. Pasa lo mismo cuando los coches pasan a velocidad y caminas por la acera. • Limpiar los desagües de hojas para evitar que el agua de la lluvia se estanque en la superficie • Las salas de reuniones, suelen estar reservadas y no podemos hacer reservas pero cuando pasamos por ellas están vacías. • Los accesos y estado del parque (detrás del edificio 58) estaría bien que se rehabilitaran las mesas y bancos así como el corte de ramas, hierbas, etc. • El Edificio B-8 necesitaría una actualización en lo que se refiere a la fachada cara a una mejor eficiencia energética. • En el caso del edificio e instalaciones. El edificio C tiene un problema muy grave de goteras con una afección grave. • Actualizar la infraestructura tecnológica del Auditorio (no tener la necesidad de alquilar material cada evento) <ul style="list-style-type: none"> • + sistema de cableado HDMI • + posibilidad de poner imágenes de fondo entre presentaciones • + micrófonos de mano y/o solapa o diadema propios" • Mayor oferta gastronómica. • El Parque Miramón es un entorno excelente para las empresas, sería beneficioso contar con más servicios que faciliten el día a día de las compañías instaladas. Disponer de más salas de reuniones modernas y equipadas para eventos y encuentros profesionales. Además, el espacio de aparcamiento es limitado y dificulta la movilidad tanto para los empleados como para los visitantes. • Facilitar en lo posible la carga y descarga de mercancías (zonas de carga y descarga o similar), mejorar la conservación de algunos caminos y accesos (falta de iluminación, escalera de piedras entre edificio Kuartro y DHL en mal estado, mejorar cuidado de zonas verdes). • Aunque los jardines y las calles son del Ayuntamiento se ve cierto deterioro en ellos y no ayuda a proyectar una mejor imagen del Parke. El asfaltado o las líneas de aparcamiento dejan bastante que desear. Se envía esto mismo a la web del Ayuntamiento pero siempre hay otras cosas más prioritarias. • La carretera de acceso al edificio Tandem así como las aceras necesitan un mejor mantenimiento.

TEMA	COMENTARIOS Y SUGERENCIAS
INFRAESTRUCTURAS Y EDIFICIOS III	<p><u>Climatización:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • La climatización del local es deficiente. Mucho calor e imposible ventilar cuando no está encendido el aire acondicionado central. Es un problema gordo y esperamos algo más que las respuestas de manual de sostenibilidad, es imposible trabajar en estas temperaturas y esperaríamos una solución si es posible. • En verano el aire acondicionado se pierde y en invierno ocurre lo mismo con la calefacción. <p><u>Señalética:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • SEÑALIZACIÓN DE ACCESOS EXTERNOS E INTERNOS AL PARQUE: los visitantes siguen teniendo problemas en encontrar el número 69 aunque sabiendo donde está la señalización a mí me parece correcta. • Para lo que venimos todos los días, la señalización no nos preocupa. Los que vienen de fuera son los que encuentran más dificultades. No sé cómo habría que hacerlo, pero les cuesta encontrar el destino. El problema es más la señalización interna del Parque, que la exterior para llegar a él.
SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar K-Impulse, por email o redes sociales. • Muchas de estos servicios especializados no sabíamos que existían. Estaría bien poderlos conocer de primera mano. • Las preguntas no valoradas lo son por desconocimiento, al no usar/seguir con regularidad estos servicios. • Se podría enviar en formato digital con el objetivo de disminuir el uso del papel. • Se podría enviar en formato digital. • BeParke Kluba, es algo caro. • En el caso Be Parke Kluba, tiene poca oferta, está empezando por lo que irá mejorando poco a poco. Lo que no lo hace atractivo es el precio. • En general creo que hay un conocimiento bajo de los servicios que ofrece parque: quizá hay que explorar otras formas de dar a conocerlos. • La situación de Tekniker en Erisono hace que no pueda responder tal y como lo haría de estar en el Parque de Gipuzkoa en Donostia, Hernani, etc. • Realmente no conozco detalles de estas iniciativas. • Sería conveniente que estas iniciativas se comuniquen a toda la empresa ya que aunque "seguramente" se me han comunicado no soy consciente de ello. • Quizás crear un directorio de empleados de empresas para que puedan recibir directamente información y que no dependa de que la propia empresa lo comunique internamente."

TEMA	COMENTARIOS Y SUGERENCIAS
SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> Mismo comentario sobre climatización que hemos indicado anteriormente. Aunque no dependa directamente del parque la portabilidad de telefonía a Vodafone fue muy lenta. La seguridad y vigilancia siempre ha sido un motivo de queja por nuestra parte. Pensamos que se paga demasiado por un servicio que nos aporta muy poco. La conexión de internet se podría mejorar considerablemente. En la zona en la que nos encontramos no hay fibra óptica y la conexión a internet no es buena. MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS: la atención es buena pero a veces nos ha parecido que hemos tenido una respuesta lenta, lo cual siento ya que está claro que es porque el ritmo actual nos pide inmediatez :(La recepción a la entrada del Edificio Central no está acorde con la imagen del Edificio al que se entra. El comentario se refiere a la instalación, no a la persona que está allí. Mejorar la cobertura móvil de algunas operadoras, ya que en algunos puntos no hay buena cobertura. La atención recibida y respuestas son excelentes y nos sentimos muy acompañados. Sin embargo, la problemática antes mencionada de las goteras en el Edificio C, la cual somos conscientes que es de difícil solución, requiere de un seguimiento más exhaustivo y de la implementación de nuevas medidas. Puede ser que el edificio Tandem esté algo más alejado, pero la seguridad a partir de cierta hora no es la mejor. También porque la iluminación de la vía pública en este lado del parque es mejorable. En nuestro edificio tenemos muchos problemas con el wifi.
CARÁCTER INNOVADOR DEL PARQUE	<ul style="list-style-type: none"> NO conozco acciones concretas que el parque promueve en este ámbito, aunque me constan inquietudes al respecto.
APORTACIÓN SOCIAL DEL PARQUE	<ul style="list-style-type: none"> NO conozco acciones concretas que el parque promueve en este ámbito, aunque me constan inquietudes al respecto.
COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> Es deseable que el parque tenga una mejor solución de movilidad con Donosti (dbus y parking). Pocos puntos de carga de coche eléctrico. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD: el reciclaje de basuras es un punto con margen de mejora. En el caso de los edificios, se necesita tener la calefacción puesta mucho tiempo o el aire acondicionado porque no están acondicionados (lo cual es lógico) para que energéticamente esto no ocurra. Deberían adaptarse. Tener un aparcamiento de DBizi sería una forma inmejorable para fomentar el uso de transporte público limpio y crear un entorno más saludable en el parque. Creo que debería ser una prioridad para el parque, sabiendo que es un servicio ampliamente utilizado por la ciudadanía en el resto de la ciudad. NO conozco acciones concretas que el parque promueve en este ámbito, aunque me constan inquietudes al respecto.

TEMA	COMENTARIOS Y SUGERENCIAS
SATISFACCIÓN GENERAL	<ul style="list-style-type: none">• El Parque ha mejorado muchísimo en los últimos años en muchos aspectos. Siendo la segunda empresa que se implantó en el mismo, hemos seguido la evolución del mismo. se ha mejorado mucho en la búsqueda de interacción entre las personas del Parque, o el ofrecer servicios de valor añadido (con la dificultad que tiene esto teniendo en cuenta la heterogeneidad de las empresas). Quizá algo en lo que se debería hacer un esfuerzo inversor es mejorar la imagen general, a nivel de espacios verdes, desgaste exterior de algunos edificios, etc., así como la señalética.• Mejorar la señalización interna, actualizar algunos edificios y solucionar los problemas de aparcamiento.• Lo mencionado anteriormente: aparcamiento e infraestructura tecnológica del auditorio.• Mejorar carreteras y aceras de acceso, acercar paradas de transporte público o tener de uno o dos aparcamientos de DBizi en el parque debería ser prioritario• Eskerrik asko Parke, estamos encantadas de formar parte del Parque de Gipuzkoa.• Nos gustaría poder acceder a iniciativas como a la de carpooling o en general a iniciativas en terrenos de Parke con más empresas y centros alrededor.• Para determinadas cosas, nos sentimos un poco solos en Erisono.

The background of the slide is a stylized, light green outline of a house with a gabled roof and a chimney on the right side. The house is composed of several rectangular and triangular shapes.

Parke
EUSKADIKO
PARKE
TEKNOLOGIKOA

CONCLUSIONES 2024

Y

PLAN DE ACCION 2025

CONCLUSIONES

- Se mantiene la alta satisfacción general con puntuaciones superiores a 8,6/10 en todos los aspectos valorados.
- La Atención a la persona usuaria se mantiene como el área mejor puntuada, con valores por encima de 9/10.
- Los Servicios Especializados han ganado relevancia en todos los territorios, con una tendencia positiva en la percepción de su utilidad.
- Las Infraestructuras y Edificios siguen siendo claves, especialmente en Bizkaia y Gipuzkoa.
- Las Principales sugerencias de mejora en los servicios prestados han sido:
- **Movilidad y transporte:** Frecuencia insuficiente del transporte público en algunas zonas y territorios. En algunos campus falta de un transporte interno que facilite los desplazamientos dentro del parque. Problemas en la circulación y acceso en horas punta.
- **Aparcamientos y urbanización:** Escasez de plazas de aparcamiento en horarios críticos. Pavimentos y urbanización deteriorados en algunas áreas. Falta de espacios seguros y accesibles para peatones.
- **Señalización :** Deficiencias en la señalización interna y externa, dificultando la ubicación de edificios y servicios. Necesidad de mejorar la señalización vial para una mejor orientación dentro del parque.
- **Servicios adicionales:** Necesidad de mejoras en la conectividad digital en algunas áreas.
- **Servicios Especializados:** Mejorar la comunicación sobre los servicios existentes para incrementar su uso.

PLAN DE ACCIÓN

1º) ACTUACIONES REFERIDAS A SUGERENCIAS DE CLIENTE

- Continuar trabajando en la mejora de los servicios de movilidad a los campus junto con las instituciones correspondientes.
- Fomentar el uso de la herramienta Parke Carpool para compartir vehículo con el objetivo de minimizar las necesidades de estacionamiento y contribuir al desarrollo de movilidad sostenible. Ampliar la dotación de Puntos de recarga y puntos de anclaje para bicicletas.
- Analizar el estado de la señalética exterior para su rediseño y mejora.
- 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.
- Segmentar ciertas comunicaciones por Campus para una mayor efectividad.

2º) ACTUACIONES MAS REPRESENTATIVAS A DESARROLLAR EN 2025

- Continuar con la expansión de infraestructuras para ampliar la oferta comercial con la incorporación de nuevos espacios.
- Continuar modernizando y rehabilitando espacios existentes para hacerlos más atractivos y sostenibles.
- Continuar desarrollando la estrategia de sostenibilidad, favoreciendo el autoconsumo a través de energías renovables, mejora de la eficiencia energética y descarbonización de nuestros edificios.
- Continuar desarrollando los foros de sostenibilidad con las empresas de PTE.
- Continuar transformando nuestras infraestructuras e instalaciones, incorporando la digitalización como palanca clave para la mejora de la eficiencia y generación de valor.
- Continuar potenciando los servicios especializados: 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.

CONCLUSIONES

- Satisfacción general: 8,96/10, la puntuación más alta de los 3 territorios.
- Creciente importancia de los Servicios Especializados en la percepción de los clientes.
- Aunque el Servicio de Autobús es el ítem menor valorado de la encuesta con 6.98/10, destacamos que ha aumentado su puntuación de manera significativa en relación a ejercicios anteriores.

Las Sugerencias clave por parte de los clientes:

- Necesidad de mayor frecuencia, más horarios del Servicio de Autobús al Parque
- Falta de transporte interno eficiente dentro del parque
- Necesidad de mejoras en señalización, especialmente en accesos y zonas de aparcamiento.
- Necesidad de más aparcamientos en zonas estratégicas como Edificio Central-Restaurante

PLAN DE ACCIÓN

1º) ACTUACIONES REFERIDAS A SUGERENCIAS DE CLIENTE

- Continuar realizando la optimización de frecuencias y rutas del servicio de transporte colectivo (autobús).
- Analizar y valorar la posibilidad de instalar medios alternativos que favorezcan el desplazamiento interno dentro del campus.
- Rediseño y adecuación de la señalética exterior (infraestructuras y edificios) del campus
- Fomentar el uso de parkings disuasorios, próximos a aparcamientos de zonas estratégicas, así como el uso de la herramienta Parke Carpool para compartir vehículo para minimizar las necesidades de estacionamiento y contribuir al desarrollo de movilidad sostenible.

2º) ACTUACIONES MAS REPRESENTATIVAS A DESARROLLAR EN 2025

- Continuar con la rehabilitación energética del Edificio Central, Sala de Exposiciones y Restaurante.
- Proyectar la edificación de un nuevo edificio en la parcela 14.3.2 del campus.
- Modernizar y habilitar espacios interiores del Edificio E5 y Edificio Central.
- Energías Renovables: Incrementar el autoconsumo mediante la implantación de una instalación fotovoltaica en edificios E6-E7 , así como la definición de estrategia para almacenamiento de energía.
- Mejorar la Eficiencia Energética de los edificios E6-E7 proyectando la rehabilitación energética de los mismos.
- Finalizar de la Monitorización de los consumos de todos los edificios, integración progresiva en BMS único.
- Fomentar Movilidad sostenible: Ampliación de la dotación de Puntos de anclajes para bicicletas y estaciones de auto-reparación adicionales, saneamiento de bidgorris y promoción del uso del futuro bici carril.
- Desarrollar en mayor medida la iniciativa BeParke KLUBA
- Continuar dando visibilidad a las iniciativas y servicios diferenciales para asegurar su conocimiento y alcance

CONCLUSIONES

- Las puntuaciones se mantienen muy altas en todos los apartados
- Las Infraestructuras y Edificios son la prioridad para los clientes de este territorio.

Las Sugerencias clave por parte de los clientes:

- Necesidad de estacionamiento en horas punta. Expansión del aparcamiento en zonas críticas: Area de los edificios 100.
- Modernización de edificios y mejora del mantenimiento de espacios comunes.
- Deterioro de pavimentos y urbanización.

PLAN DE ACCIÓN

1º) ACTUACIONES REFERIDAS A SUGERENCIAS DE CLIENTE:

- Fomentar el uso de la herramienta Parke Carpool para compartir vehículo con el objetivo de minimizar las necesidades de estacionamiento y contribuir al desarrollo de movilidad sostenible.
- Analizar la modernización progresiva de espacios en edificios de nuestra propiedad.
- Mejorar el asfaltado de viales de rodadura (competencia Parke) en Zamudio-Derio así como la pavimentación de aceras para mejorar la accesibilidad en zonas peatonales

2º) ACTUACIONES MAS REPRESENTATIVAS A DESARROLLAR EN 2025

- Finalizar la construcción del Edificio Maria Telkes en el Campus de Abanto.
- Comenzar la reconstrucción del Tarabusi en el Campus de Bilbao.
- Finalizar la Rehabilitación Energética del Edificio Sede 101 en el Campus de Zamudio-Derio.
- Energías renovables: Incrementar el autoconsumo mediante la realización de ampliaciones en instalaciones FV en edificio Edith Clarke y Sede Leioa, así como la definición de estrategia para almacenamiento de energía.
- Mejorar la Eficiencia Energética proyectando rehabilitación de la instalación de climatización del edificio Sede de Leioa, el cambio de la envolvente del edificio 208 y sustitución de alumbrado público de Leioa a LED
- Finalizar la ampliación de Monitorización de los consumos de todos los edificios, integración progresiva en BMS único.
- Desarrollar en mayor medida la iniciativa BeParke KLUBA
- Continuar dando visibilidad a las iniciativas y servicios diferenciales para asegurar su conocimiento y alcance.

CONCLUSIONES

- Las puntuaciones se mantienen muy altas en todos los apartados
- Las Infraestructuras y Edificios son el aspecto más valorado, pero con margen de mejora.
- Los Servicios Especializados han aumentado su puntuación de manera generalizada en casi todos los apartados con un incremento de +0,5 puntos en relación al ejercicio anterior
- Sugerencias clave por parte de los clientes:
 - Poca disponibilidad de plazas de aparcamiento
 - Necesidad de mejoras en la conectividad digital en algunas áreas.
 - Necesidad de mejorar el estado de la urbanización del Campus: Estado del asfalto, jardinería, Fuente de Acceso

PLAN DE ACCIÓN

1º) ACTUACIONES REFERIDAS A SUGERENCIAS DE CLIENTE

- Fomentar el uso de la herramienta Parke Carpool para compartir vehículo con el objetivo de minimizar las necesidades de estacionamiento y contribuir al desarrollo de movilidad sostenible. Promocionar el arrendamiento de plazas de aparcamiento disponibles en los edificios de nuestra propiedad.
- Análisis de cobertura 4G y 5G de edificios para identificar zonas deficientes de cobertura, y canalizarlo a aquellas operadoras que puedan reforzar el servicio
- Comunicar y dar traslado al Ayuntamiento:
 - necesidades de mejora de viales y urbanización, asfaltado...
 - solicitar soluciones para la falta de parking en superficie.

2º) ACTUACIONES MAS REPRESENTATIVAS A DESARROLLAR EN 2025

- Continuar con la construcción del edificio Ellen MacArthur en el Campus de Hernani.
- Realizar la habilitación de locales en edificios A12, A21 y A22.
- Modernizar y remodelar espacios: Auditorio, Recepción y aseos del Edificio B9.
- Energías renovables: Incrementar el autoconsumo mediante la implantación de instalaciones fotovoltaicas en Edificio A11 y C), así como la definición de estrategia para almacenamiento de energía.
- Mejorar la Eficiencia Energética proyectando la rehabilitación de envoltente de B8, y la descarbonización del edificio B8
- Finalizar de la Monitorización de los consumos de todos los edificios, integración progresiva en BMS único.
- Fomentar Movilidad sostenible: Ampliación de la dotación de Puntos de recarga (B9 y A22) y anclajes de bicis en A22.
- Accesibilidad: proyecto y ejecución de puertas automáticas B8 y B9
- Desarrollar en mayor medida la iniciativa BeParke KLUBA
- Continuar dando visibilidad a las iniciativas y servicios diferenciales para asegurar su conocimiento y alcance



Parke
EUSKADIKO
PARKE
TEKNOLOGIKOA

ANEXO: Resultados Detallados 2024

05.01. Resultados detallados - PTE

	2022	2023	2024
1- ATENCIÓN AL USUARIO/A	9,32	9,28	9,34
1- ATENCION Y RESPUESTA DEL PERSONAL CON RAPIDEZ Y EFICACIA	9,36	9,29	9,17
2- AMABILIDAD DEL PERSONAL / ACTITUD DE COLABORACIÓN	9,51	9,38	9,49
3- ATENCIÓN DEL PERSONAL EN EUSKERA	9,19	9,29	9,36
2- INFRAESTRUCTURAS Y EDIFICIOS	8,75	8,72	8,67
4- IDONEIDAD DEL ENTORNO PARA SU EMPRESA	9,15	9,00	9,10
5- URBANIZACIÓN	-	-	8,96
6- SEÑALIZACIÓN DE ACCESOS EXTERNOS E INTERNOS AL PARQUE	8,57	8,42	8,57
7- EDIFICIOS Y SUS INSTALACIONES	8,47	8,67	8,60
8- SEÑALIZACIÓN DE LOS EDIFICIOS	8,65	8,38	8,51
9- APARCAMIENTOS	-	-	7,63
10- AUDITORIO Y SALAS DE REUNIONES	8,87	8,99	9,01
11- ESTADO DE CONSERVACIÓN GENERAL DEL PARQUE	8,79	8,84	9,01
3- SERVICIOS ESPECIALIZADOS	8,40	8,51	8,64
12- BeParke - Servicios para "disfrutar y vivir el parque" (inidativas de tipo deportivo, cultural y social, reto para el parque etc...)	8,45	8,30	8,53
12.1- Servicio de alquiler de auditorio y salas de reuniones	9,00	8,82	8,98
12.2- Be Parke Kluba	-	-	8,46
13- K-Business - Servicios para facilitar y desarrollar negocio conectando oportunidades en el parque (contactos, encuentros con empresas, etc)	8,39	8,62	8,78
14- K-Talent- Servicios que favorecen atraer capital humano al parque y que fidelizan el talento de nuestras empresas	8,30	8,40	8,55
15- K-Impulse - Servicios que ayudan a las empresas a crecer, a acceder a financiación, a llegar al mercado con éxito o llegar a nuevos mercados.	8,20	8,39	8,40
16- K- Future - Servicios para anticiparse a los cambios tecnológicos (Tecnologías Disruptivas)	8,28	8,49	8,40
17- K-Media - Servicios de comunicación para las empresas del parque (posicionamiento, reconocimiento, etc..)	8,31	8,52	8,53
17.1- Web: www.parke.eus	8,43	8,68	8,89
17.2- Revista Euskotek	8,40	8,66	8,69
17.3- Boletín Empresarial	8,50	8,70	8,81
17.4- Redes Sociales: (Instagram, Facebook, Twitter (X), LinkedIn, You Tube)	8,17	8,52	8,66
4- SERVICIOS GENERALES	8,88	8,93	9,02
18- RECEPCIÓN DEL PARQUE TECNOLÓGICO	9,20	9,12	9,27
19- SEGURIDAD Y VIGILANCIA	9,02	8,97	9,07
20- MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS	8,83	9,01	8,99
21- TELECOMUNICACIONES (FIBRA ÓPTICA, WIFI, i2Basque, EDUROAM...)	8,45	8,63	8,76
5- CARÁCTER INNOVADOR DEL PARQUE	8,75	8,82	8,97
6- APORTACIÓN SOCIAL (Fomento de vocaciones científico-tecnológicas, de la Igualdad de la Mujer en la Ciencia y Tecnología, sostenibilidad, ODS, ...)	-	-	8,98
7- COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD (Energías renovables, puntos de recarga de vehículos eléctricos, aparcamientos para bicicletas, fomento de la movilidad compartida: car-pooling)	-	-	8,68
SATISFACCIÓN GENERAL	8,8	8,89	8,82

05.02. Resultados detallados - ÁLAVA

	2022	2023	2024
1- ATENCIÓN AL USUARIO/A	9,41	9,41	9,50
1- ATENCIÓN Y RESPUESTA DEL PERSONAL CON RAPIDEZ Y EFICACIA	9,43	9,43	9,35
2- AMABILIDAD DEL PERSONAL / ACTITUD DE COLABORACIÓN	9,53	9,52	9,61
3- ATENCIÓN DEL PERSONAL EN EUSKERA	9,21	9,34	9,55
2- INFRAESTRUCTURAS Y EDIFICIOS	9,08	8,81	8,94
4- IDONEIDAD DEL ENTORNO PARA SU EMPRESA	9,27	8,89	8,89
5- URBANIZACIÓN	-	-	9,15
6- SEÑALIZACIÓN DE ACCESOS EXTERNOS E INTERNOS AL PARQUE	9,05	8,61	8,79
7- EDIFICIOS Y SUS INSTALACIONES	8,61	8,73	8,72
8- SEÑALIZACIÓN DE LOS EDIFICIOS	9,21	8,58	8,56
9- APARCAMIENTOS	9,11	8,63	8,80
10- AUDITORIO Y SALAS DE REUNIONES	9,11	9,09	9,30
11- SERVICIO DE RETIRADA DE NIEVE	9,51	-	9,13
12- ESTADO DE CONSERVACIÓN GENERAL DEL PARQUE	9,02	9,05	9,17
3- SERVICIOS ESPECIALIZADOS	8,54	8,74	8,46
13- BeParke - Servicios para "disfrutar y vivir el parque" (iniciativas de tipo deportivo, cultural y social, reto para el parque etc...)	8,96	8,57	8,52
13.1- Servicio de alquiler de auditorio y salas de reuniones	9,16	9,02	9,00
13.2- Servicio de autobuses	6,34	-	6,98
13.3- Servicio de Restaurante	8,63	-	8,29
13.4- Be Parke Kluba	-	-	8,34
14- K-Business - Servicios para facilitar y desarrollar negocio conectando oportunidades en el parque (contactos, encuentros con empresas, etc)	8,68	8,92	8,83
15- K-Talent- Servicios que favorecen atraer capital humano al parque y que fidelizan el talento de nuestras empresas	8,68	8,67	8,47
16- K-Impulse - Servicios que ayudan a las empresas a crecer, a acceder a financiación, a llegar al mercado con éxito o llegar a nuevos mercados.	8,72	8,60	8,44
17- K- Future - Servicios para anticiparse a los cambios tecnológicos (Tecnologías Disruptivas)	8,73	8,76	8,29
18- K-Media - Servicios de comunicación para las empresas del parque (posicionamiento, reconocimiento, etc...)	8,70	8,64	8,40
18.1- Web: www.parke.eus	8,60	8,63	8,74
18.2- Revista Euskotek	8,82	8,82	8,85
18.3- Boletín Empresarial	8,67	8,84	8,81
18.4- Redes Sociales: (Instagram, Facebook, Twitter (X), LinkedIn, You Tube)	8,35	8,55	8,54
4- SERVICIOS GENERALES	9,06	9,16	9,12
19- RECEPCIÓN DEL PARQUE TECNOLÓGICO	9,40	9,33	9,43
20- SEGURIDAD Y VIGILANCIA	9,44	9,31	9,18
21- MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS	8,93	9,21	9,10
22- TELECOMUNICACIONES (FIBRA ÓPTICA, WIFI, i2Basque, EDUROAM...)	8,49	8,77	8,77
5- CARÁCTER INNOVADOR DEL PARQUE	8,87	8,84	9,05
6- APORTACIÓN SOCIAL (Fomento de vocaciones científico-tecnológicas, de la Igualdad de la Mujer en la Ciencia y Tecnología, sostenibilidad, ODS, ...)	-	-	9,05
7- COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD (Energías renovables, puntos de recarga de vehículos eléctricos, aparcamientos para bicicletas, fomento de la movilidad compartida: car-pooling)	-	-	8,90
SATISFACCIÓN GENERAL	8,93	9,03	8,96

05.03. Resultados detallados - BIZKAIA

	2022	2023	2024
1- ATENCIÓN AL USUARIO/A	9,26	9,27	9,27
1- ATENCIÓN Y RESPUESTA DEL PERSONAL CON RAPIDEZ Y EFICACIA	9,30	9,25	8,94
2- AMABILIDAD DEL PERSONAL / ACTITUD DE COLABORACIÓN	9,58	9,33	9,44
3- ATENCIÓN DEL PERSONAL EN EUSKERA	9,21	9,46	9,41
2- INFRAESTRUCTURAS Y EDIFICIOS	8,34	8,52	8,49
4- IDONEIDAD DEL ENTORNO PARA SU EMPRESA	9,18	9,11	9,23
5- URBANIZACIÓN	8,40	8,77	9,02
6- SEÑALIZACIÓN DE ACCESOS EXTERNOS E INTERNOS AL PARQUE	7,89	8,34	8,23
7- EDIFICIOS Y SUS INSTALACIONES	8,54	8,60	8,46
8- SEÑALIZACIÓN DE LOS EDIFICIOS	7,87	8,19	8,16
9- APARCAMIENTOS	7,24	7,25	7,07
10- AUDITORIO Y SALAS DE REUNIONES	8,81	9,04	8,79
11- ESTADO DE CONSERVACIÓN GENERAL DEL PARQUE	8,83	8,82	8,96
3- SERVICIOS ESPECIALIZADOS	8,30	8,44	8,66
12- BeParke - Servicios para "disfrutar y vivir el parque"(iniciativas de tipo deportivo, cultural y social, reto para el parque etc...)	8,45	8,26	8,57
12.1- Servicio de alquiler de auditorio y salas de reuniones	9,21	8,76	8,94
12.2- Be Parke Kluba	-	-	8,68
13- K-Business - Servicios para facilitar y desarrollar negocio conectando oportunidades en el parque (contactos, encuentros con empresas, etc)	8,61	8,38	8,69
14- K-Talent- Servicios que favorecen atraer capital humano al parque y que fidelizan el talento de nuestras empresas	8,35	8,28	8,57
15- K-impulse - Servicios que ayudan a las empresas a crecer, a acceder a financiación, a llegar al mercado con éxito o llegar a nuevos mercados.	7,86	8,38	8,15
16- K- Future - Servicios para anticiparse a los cambios tecnológicos (Tecnologías Disruptivas)	7,86	8,44	8,36
17- K-Media - Servicios de comunicación para las empresas del parque (posicionamiento, reconocimiento, etc..)	8,07	8,56	8,50
17.1- Web: www.parke.eus	8,50	8,77	9,05
17.2- Revista Euskotek	8,00	8,65	8,89
17.3- Boletín Empresarial	8,23	8,75	8,94
17.4- Redes Sociales: (Instagram, Facebook, Twitter (X), LinkedIn, You Tube)	8,20	8,64	8,62
4- SERVICIOS GENERALES	8,87	8,81	8,99
18- RECEPCIÓN DEL PARQUE TECNOLÓGICO	9,41	9,05	9,26
19- SEGURIDAD Y VIGILANCIA	8,53	8,75	8,94
20- MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS	8,89	8,95	8,81
21- TELECOMUNICACIONES (FIBRA ÓPTICA, WIFI, i2Basque, EDUROAM...)	8,66	8,49	8,93
5- CARÁCTER INNOVADOR DEL PARQUE	8,89	8,88	8,92
6- APORTACIÓN SOCIAL (Fomento de vocaciones científico-tecnológicas, de la Igualdad de la Mujer en la Ciencia y Tecnología, sostenibilidad, ODS, ...)	-	-	8,87
7- COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD (Energías renovables, puntos de recarga de vehículos eléctricos, aparcamientos para bicicletas, fomento de la movilidad compartida: car-pooling)	-	-	8,49
SATISFACCIÓN GENERAL	8,85	8,85	8,65

05.04. Resultados detallados - GIPUZKOA

	2022	2023	2024
1- ATENCIÓN AL USUARIO/A	9,27	9,13	9,21
1- ATENCIÓN Y RESPUESTA DEL PERSONAL CON RAPIDEZ Y EFICACIA	9,33	9,13	9,15
2- AMABILIDAD DEL PERSONAL / ACTITUD DE COLABORACIÓN	9,43	9,24	9,35
3- ATENCIÓN DEL PERSONAL EN EUSKERA	9,16	9,00	9,14
2- INFRAESTRUCTURAS Y EDIFICIOS	8,61	8,61	8,52
4- IDONEIDAD DEL ENTORNO PARA SU EMPRESA	9,00	9,00	9,26
5- URBANIZACIÓN	-	-	8,64
6- SEÑALIZACIÓN DE ACCESOS EXTERNOS E INTERNOS AL PARQUE	8,54	8,24	8,65
7- EDIFICIOS Y SUS INSTALACIONES	8,28	8,68	8,57
8- SEÑALIZACIÓN DE LOS EDIFICIOS	8,66	8,36	8,87
9- APARCAMIENTOS	-	-	6,55
10- AUDITORIO Y SALAS DE REUNIONES	8,64	8,78	8,83
11- ESTADO DE CONSERVACIÓN GENERAL DEL PARQUE	8,54	8,58	8,80
3- SERVICIOS ESPECIALIZADOS	8,03	8,21	8,67
12- BeParke - Servicios para "disfrutar y vivir el parque" (iniciativas de tipo deportivo, cultural y social, reto para el parque etc...)	7,77	7,97	8,50
12.1- Servicio de alquiler de auditorio y salas de reuniones	8,68	8,59	9,00
12.2- Be Parke Kluba	-	-	8,38
13- K-Business - Servicios para facilitar y desarrollar negocio conectando oportunidades en el parque (contactos, encuentros con empresas, etc)	7,83	8,45	8,82
14- K-Talent- Servicios que favorecen atraer capital humano al parque y que fidelizan el talento de nuestras empresas	7,76	8,14	8,69
15- K-Impulse - Servicios que ayudan a las empresas a crecer, a acceder a financiación, a llegar al mercado con éxito o llegar a nuevos mercados.	7,67	8,04	8,61
16- K- Future - Servicios para anticiparse a los cambios tecnológicos (Tecnologías Disruptivas)	7,92	8,08	8,64
17- K-Media - Servicios de comunicación para las empresas del parque (posicionamiento, reconocimiento, etc..)	7,90	8,23	8,79
17.1- Web: www.parke.eus	8,18	8,62	8,91
17.2- Revista Euskotek	8,20	8,35	8,22
17.3- Boletín Empresarial	8,43	8,37	8,66
17.4- Redes Sociales: (Instagram, Facebook, Twitter (X), LinkedIn, You Tube)	7,94	8,29	8,86
4- SERVICIOS GENERALES	8,68	8,76	8,92
18- RECEPCIÓN DEL PARQUE TECNOLÓGICO	8,83	8,84	9,04
19- SEGURIDAD Y VIGILANCIA	8,94	8,74	9,06
20- MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS	8,70	8,79	9,02
21- TELECOMUNICACIONES (FIBRA ÓPTICA, WIFI, i2Basque, EDUROAM...)	8,26	8,65	8,57
5- CARÁCTER INNOVADOR DEL PARQUE	8,52	8,69	8,92
6- APORTACIÓN SOCIAL			
(Fomento de vocaciones científico-tecnológicas, de la Igualdad de la Mujer en la Ciencia y Tecnología, sostenibilidad, ODS, ...)	-	-	8,97
7- COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD			
(Energías renovables, puntos de recarga de vehículos eléctricos, aparcamientos para bicicletas, fomento de la movilidad compartida: car-pooling)	-	-	8,50
SATISFACCIÓN GENERAL	8,67	8,74	8,81

