



**Carta de servicios de FUNDECYT-PCTEx en el Parque  
Científico y Tecnológico de Extremadura**

## Contenido

<b>1. ANTECEDENTES</b> .....	3
<b>2. ENTIDAD</b> .....	3
<b>3. MISIÓN Y VISIÓN DEL SERVICIO</b> .....	3
<b>4. UNIDAD QUE PRESTA EL SERVICIO</b> .....	4
<b>5. RELACIÓN DE SERVICIOS</b> .....	5
<b>6. PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b> .....	8
<b>6.1. SOLICITUD DEL SERVICIO</b> .....	8
<b>6.2. DESARROLLO DEL SERVICIO</b> .....	8
<b>6.3. SEGUIMIENTO</b> .....	8
<b>7. COMPROMISOS DE CALIDAD</b> .....	9
<b>7.1. INDICADORES DE SEGUIMIENTO</b> .....	9
<b>8. DERECHOS Y PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS</b> .....	9
<b>9. OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS</b> .....	9
<b>10. SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</b> .....	9
<b>11. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> .....	10
<b>12. PERIODO DE VIGENCIA</b> .....	10

## 1. ANTECEDENTES

La presente Carta de Servicios tiene como fin informar sobre los distintos servicios que ofrece la **Fundación FUNDECYT-Parque Científico y Tecnológico de Extremadura (en adelante FUNDECYT-PCTEX) a las empresas instaladas en el Parque Científico y Tecnológico de Extremadura (en adelante, PCTEx)**, detallando las condiciones en que se prestan tales servicios, los compromisos que adquiere en cada uno de ellos y los derechos de las personas usuarias, de manera que se garantice un enfoque común para todas las iniciativas que se promueven como parte de dichos servicios, la excelencia en la prestación de los servicios, la eficiencia en el uso de los recursos disponibles y la satisfacción de sus destinatarios. Además, esta carta sirve como instrumento de transparencia, haciendo partícipes a las personas usuarias de los servicios de FUNDECYT-PCTEX de su política de calidad y de los procesos de mejora continua de dichos servicios.

## 2. ENTIDAD

FUNDECYT-PCTEX es una Fundación del sector público autonómico de Extremadura, sin ánimo de lucro, con un objetivo fundamental: la vertebración del Sistema Extremeño de Ciencia y Tecnología mediante la contribución al **aprovechamiento socioeconómico de la ciencia y tecnología**, apoyando y promocionando su desarrollo y gestión para lograr un **mejor aprovechamiento de la investigación y la innovación**, estimulando la participación de la sociedad civil y movilizando sus recursos.

FUNDECYT-PCTEX gestiona el **Parque Científico y Tecnológico de Extremadura**, que cuenta con **espacios singulares para el alojamiento de empresas y entidades innovadoras**, con infraestructuras y equipamiento tecnológico necesario para un desarrollo sólido de la actividad empresarial de base tecnológica, contribuyendo al desarrollo de Extremadura mediante la innovación en la industria y en los servicios.

El Parque alberga **departamentos de I+D de empresas, así como aquellas pymes y otras entidades de innovación** cuyo objeto se centra en la investigación, el desarrollo tecnológico y la innovación. Todas ellas se benefician de los servicios que se ofrecen desde la entidad.

## 3. MISIÓN Y VISIÓN DEL SERVICIO

### Misión

FUNDECYT-PCTEX provee de servicios avanzados a empresas en toda la cadena de valor de la innovación conforme a las estrategias y prioridades europeas y con una orientación hacia las nuevas tendencias y oportunidades globales. La entidad facilita la transferencia de los resultados de investigación, promueve el desarrollo científico-tecnológico, apoya la creación y consolidación de empresas de base tecnológica e impulsa la internacionalización de la I+D.

Para ello, la entidad está dotada de infraestructuras y recursos que permiten acceder al espacio y los servicios necesarios que faciliten el intercambio de conocimiento, ciencia y tecnología.

Las empresas alojadas tienen acceso a:

- **Servicios de apoyo avanzados** para:
  - Acceso a la tecnología
  - Acceso al conocimiento
  - Acceso al talento
  - Acceso al mercado
  - Acceso a la sostenibilidad ambiental
  - Atracción de empresas innovadoras de base tecnológica
  - Acceso a la comunidad
- Acceso preferente a los servicios y al equipamiento provisto por el **ecosistema de alianzas** generado alrededor del PCTEx.

### Visión

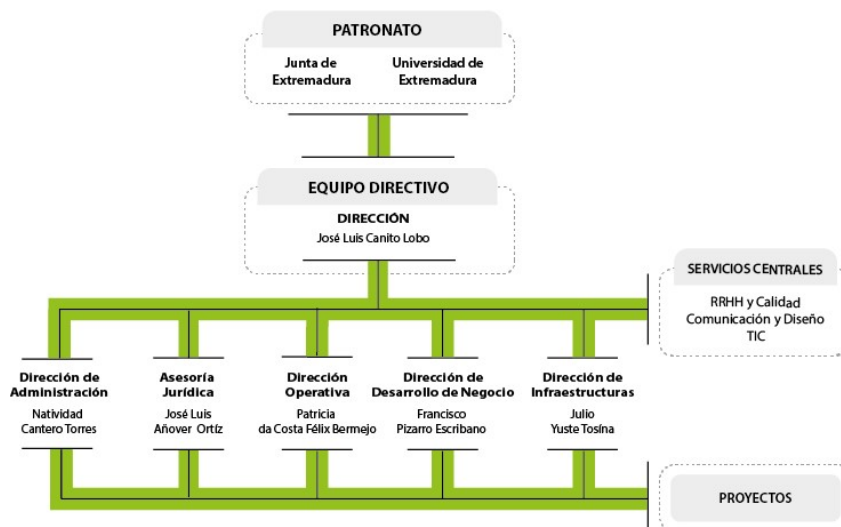
Desde FUNDECYT-PCTEx se trabaja para consolidar la oferta de servicios avanzados de apoyo a la innovación, el emprendimiento y la cooperación para el desarrollo y la proyección internacional de las empresas instaladas en el Parque Científico y Tecnológico de Extremadura que permitan el desarrollo sostenible, inteligente e integrador de nuestra región

## 4. UNIDAD QUE PRESTA EL SERVICIO

FUNDECYT-PCTEX es una fundación pública integrada en el sector público de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

La entidad es el instrumento de la Junta de Extremadura y de la Universidad de Extremadura para la gestión del Parque Científico y Tecnológico de Extremadura.

Para la prestación de los servicios avanzados a empresas del PCTEx, FUNDECYT-PCTEX pone a disposición un equipo multidisciplinar especializado:



El equipo responsable de los servicios ofrecidos a empresas del PCTEx, que asumirá la elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios, está formado principalmente por las siguientes personas:

- Francisco Pizarro Escribano ([francisco.pizarro@fundecyt-pctex.es](mailto:francisco.pizarro@fundecyt-pctex.es), +34 924 014 615)
- Belén Talavera Chaves ([belen.talavera@fundecyt-pctex.es](mailto:belen.talavera@fundecyt-pctex.es), +34 924 014 600 Ext 284)
- Eva Blanco Roque ([eva.blanco@fundecyt-pctex.es](mailto:eva.blanco@fundecyt-pctex.es), +34 924 014 600 Ext 400)

Además, en función de las necesidades de los servicios ofrecidos, participarán otras personas dedicadas en FUNDECYT-PCTEX a prestar Servicios avanzados a empresas.

## 5. RELACIÓN DE SERVICIOS

A continuación, se describen los servicios de acompañamiento ofrecidos a empresas instaladas en el Parque Científico y Tecnológico de Extremadura:

### Acceso a la tecnología

- **Gestión de la innovación.** Apoyo en la gestión de la innovación de la empresa: Identificación de retos tecnológicos, definición del proceso de innovación y apoyo en la gestión de ese recorrido.
- **Conexión con la oferta científico-tecnológica del SECTI (Sistema Extremeño de Ciencia, Tecnología e Innovación).** Conexión con las infraestructuras científico-tecnológicas y servicios de apoyo a la investigación del SECTI, así como con los grupos de investigación, centros tecnológicos y empresas de base tecnológica que mejor se adapten a la necesidad o reto de cada empresa.
- **Conexión con proveedores de tecnología.** Contacto con empresas tecnológicas que puedan proveer de soluciones específicas y adaptadas a las necesidades de cada empresa.
- **Búsqueda de socios.** Búsqueda y conexión con socios tecnológicos a través de redes nacionales e internacionales de cooperación empresarial.
- **Mesas de intercambio tecnológico y de conocimiento.** Organización de mesas y encuentros de intercambio entre empresas y centros de investigación y desarrollo tecnológico para la resolución de retos de innovación sectoriales o grupales.
- **Conexión con ecosistemas de innovación y redes.** Promoción de la participación de empresas en eventos nacionales e internacionales de innovación, así como la conexión con otros ecosistemas de innovación.

### **Acceso al conocimiento**

- **Oferta formativa.**  
Desarrollo de programas formativos, cursos específicos sobre emprendimiento de base tecnológica, consolidación y crecimiento empresarial, gestión de la innovación y aproximación a tecnologías disruptivas, así como el acceso a la oferta formativa de la Plataforma CAPACYT.
- **Acceso a asesoramiento especializado.**  
Asesoramiento especializado a lo largo del ciclo de vida de las empresas de base tecnológica, desde la fase de idea hasta su internacionalización. Este servicio será atendido en primera instancia y de forma continuada por los técnicos de la unidad de Servicios a Empresas del PCTEX y tendrán continuidad a través de la red de colaboraciones con proveedores de servicios especializados, con diferentes modalidades de prestación del servicio en función de la vigencia de programas concretos o convenios.

### **Acceso al talento**

- **Gestión de la oferta y demanda de talento.** Publicación de ofertas y demandas de empleo a través de la plataforma *Extremadura Tech Talent*, acceso a perfiles y conexión entre la oferta y la demanda registrada. Anualmente, se organizan eventos para la difusión de la oferta de empleo por parte de empresas tecnológicas regionales y para la conexión con el talento.
- **Convenios con Universidad y Centros de Formación profesional.** Facilitar el contacto con los centros de formación superior para el establecimiento de convenios de prácticas y empleo, así como de formación especializada en colaboración con la empresa.

### **Acceso a mercados**

- **Vigilancia tecnológica.** Elaboración de informes de vigilancia tecnológica y de exploración de mercados para nuevas tecnologías y productos.
- **Propiedad Industrial e Intelectual**  
Información sobre las fórmulas de protección más adecuada para una invención y asesoramiento sobre el proceso de registro a seguir. Conexión con agentes de la propiedad industrial especializados.
- **Crecimiento de empresas de base tecnológica**  
Análisis del potencial foco de crecimiento de cada empresa, acompañamiento en la organización del proceso de escalado y en la elaboración del plan de crecimiento.
- **Cooperación tecnológica nacional e internacional**  
Conexión entre ofertas y demandas tecnológicas a nivel nacional a través de la red de transferencia de APTE, e internacional por medio de la Red Europea de Empresas (EEN)
- **Internacionalización de la I+D**

Análisis del potencial de internacionalización de cada empresa y conexión con expertos para la implementación de un plan adaptado

- **Innovación abierta** (Extremadura Open Innovation)  
Servicio de identificación y expresión de retos del tejido industrial y de empresas tractoras regionales para la búsqueda de soluciones tecnológicas a nivel global. Se gestionan también los encuentros entre demandantes y oferentes de ciencia y tecnología y el acompañamiento a posibles proyectos conjuntos.

#### **Acceso a financiación**

- **Financiación de la I+D+i.** Búsqueda y selección de los programas de ayuda más adecuados para cada proyecto de I+D+i y acompañamiento en su planificación y gestión.
- **Proyectos europeos.** Difusión de las oportunidades y programas de ayudas a proyectos europeos de I+D+i, desarrollo del perfil de cada empresa para la participación en este tipo de proyectos y análisis de las convocatorias más adecuadas a cada compañía.
- **Conexión con entidades financieras e inversores.** Acceso a entidades de financiación privada, así como conexión con inversores y *business angels* especializados.

#### **Acceso a la sostenibilidad ambiental**

- **Servicio de sostenibilidad**  
Diagnóstico en sostenibilidad corporativa, acompañamiento a la empresa en la transición a modelos de negocio sostenibles, definición de la hoja de ruta de sostenibilidad y apoyo en el desarrollo del plan de comunicación en materia de sostenibilidad.

#### **Atracción de empresas de base científica y tecnológica**

- Elaboración de planes de implantación de empresas externas en el PCTEx
- Conexión de estas empresas con el ecosistema regional de empresas e investigadores
- Acompañamiento en la instalación de la empresa en la región en colaboración con las distintas entidades y agentes regionales

#### **Acceso a la Comunidad del PCTEx**

- **Catálogo de empresas**  
Todas las empresas del Parque podrán incorporarse al catálogo de empresas, donde se mostrará una breve descripción de cada empresa con el enlace a su web y un contacto.
- **Encuentros de generación de comunidad**  
Anualmente, se programan los eventos de generación de comunidad del PCTEx, entre los que se incluyen:

- Evento global de presentación de las empresas del PCTEx, donde además de exponer sus líneas de negocio, se configura como un espacio de networking, en el que las empresas pueden conocerse e intercambiar posibles proyectos e iniciativas.
  - Charlas breves sobre tecnologías concretas o emergentes, tendencias y temáticas de interés de las empresas de la comunidad
- **Comunicación de servicios y proyectos tecnológicos de empresas**  
Difusión de proyectos de I+D de las empresas del PCTEx, así como de aquellos servicios tecnológicos con proyección internacional. Para ello, se podrá comunicar a través de redes sociales o mediante artículos en revistas especializadas la oferta tecnológica.

## 6. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### 6.1. SOLICITUD DEL SERVICIO

El servicio podrá solicitarse a través de los siguientes canales:

1. **Reunión virtual o presencial.** Cada empresa instalada en PCTEX contará con una persona de referencia en el equipo de Servicios a Empresas a quién podrá dirigirse para solicitar reuniones presenciales o virtuales en las que la empresa expresará su necesidad.
2. **E-mail, teléfono o formulario web.** Otra vía de acceso al servicio se realiza a través de un correo electrónico o por vía telefónica.
  - E-mail: [info@fundecyt-pctex.es](mailto:info@fundecyt-pctex.es)
  - Teléfono: 924014600

### 6.2. DESARROLLO DEL SERVICIO

El personal del área mantendrá una reunión con la empresa que solicita el servicio, en la que se determinarán las actividades más adecuadas a desarrollar para dar respuesta a su necesidad.

Los servicios prestados por FUNDECYT-PCTEX son de acompañamiento y apoyo, consistentes en servir de guía en el análisis y desarrollo del recorrido de I+D de empresas y entidades con un alto potencial innovador.

El personal del área podrá prescribir trabajos especializados actuando, cuando se requiera, como intermediarios de los servicios específicos que se hayan determinado, bien en colaboración con un proveedor o derivando directamente el servicio a un especialista.

### 6.3. SEGUIMIENTO

Se realizará un seguimiento de las demandas y necesidades para comprobar su estado y evolución. Esta fase se materializa en forma de reuniones de seguimiento con la empresa atendida, aunque también puede realizarse el seguimiento por teléfono, email o mediante reuniones virtuales.



## 7. COMPROMISOS DE CALIDAD

Con el fin de lograr una mejora continua de los servicios prestados por FUNDECYT-PCTEX en el marco del PCTEX, aportando un plus de calidad sobre lo que exigen las normas que regulan tales servicios, se plantean los siguientes compromisos de calidad:

- Respuesta del equipo técnico de FUNDECYT-PCTEX en un plazo máximo de **cinco días hábiles** a consultas y solicitudes de atención.
- Mantener una valoración igual o superior a 7/10 o 4/5 en las evaluaciones de las actividades de asesoramiento realizadas.

### 7.1. INDICADORES DE SEGUIMIENTO

Nº de asesoramientos realizados a empresas del PCTEX al año	50
Nº de conexiones anuales entre empresas PCTEX y agentes del SECTI	10
Nº de proyectos de I+D+i de empresas PCTEX apoyados al año	10
Nivel de percepción de la calidad de los servicios prestados por parte de las personas usuarias: valoración en las evaluaciones de satisfacción de las actividades realizadas	igual o superior a 7/10 o 4/5
Número o porcentaje de quejas relacionadas con los compromisos asumidos	igual o inferior al 5%

## 8. DERECHOS Y PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

Para contribuir a la mejora de los servicios prestados, desde FUNDECYT-PCTEX, se consideran los siguientes derechos de las personas usuarias:

- Derecho a recibir información sobre el PCTEX, los servicios que presta y los recursos puestos a disposición de sus usuarios/as.
- Derecho a recibir un trato correcto y respetuoso por parte del personal del PCTEX.
- Derecho a obtener información real y veraz de forma eficaz.
- Derecho a la confidencialidad en la información de carácter personal, garantizando el derecho a la privacidad, así como a la rectificación o cancelación de los datos inexactos o incompletos.
- Derecho a obtener copias de los documentos que forman parte de los expedientes que le conciernen directamente.
- Derecho a conocer la identidad de las personas responsables y del personal que tramita los procedimientos en los que se sea parte.

## 9. OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

- Deber de suministrar información y documentación solicitada de manera completa y veraz respetando los plazos, canales y procedimientos establecidos para ello.
- Deber de respetar las normas y procedimientos establecidos en el servicio.

## 10. SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

El usuario que lo desee puede expresar cualquier queja o sugerencia acerca del servicio prestado a través del email ([info@fundecyt-pctex.es](mailto:info@fundecyt-pctex.es)).

Además, podrá expresar su opinión en las encuestas de satisfacción que se realizan de manera periódica a través del Sistema de gestión de la calidad implantado en la entidad.

## **11. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

FUNDECYT-PCTEX cuenta con la certificación de calidad según la norma UNE-EN ISO 9001 en los procesos y gestión de sus infraestructuras, en la ejecución de proyectos nacionales e internacionales en materia de innovación, y en toda la actividad asociada a la I+D+i.

Como parte de su Sistema de Gestión de Calidad, FUNDECYT-PCTEX ha desarrollado el proceso ES01 Medición de Satisfacción para realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos. En dicho proceso, se determinan los métodos para obtener y utilizar dicha información.

## **12. PERIODO DE VIGENCIA**

Debido a su naturaleza y finalidad, las Cartas de Servicios de la Fundación FUNDECYT-PCTEX son documentos que deben estar sometidos a una revisión continua. Esta revisión debe enfocarse tanto a la corrección de compromisos que se hayan desviado de su objetivo por exceso o por defecto, como a la necesaria actualización de la Carta de Servicios ante cambios, tanto en el servicio prestado como en su entorno.

Al margen de las actualizaciones necesarias por concurrir alguna de las circunstancias anteriormente mencionadas, **la presente Carta de Servicio se revisará dentro del primer trimestre de cada año.**