



Carta de Servicios

Presidencia del Gobierno  
Agencia Canaria de Investigación, Innovación  
y Sociedad de la Información (ACIISI)



Carta de Servicios

### Datos Identificativos del Órgano, Organismo o Entidad

Denominación:  
Agencia Canaria de Investigación, Innovación y Sociedad de la Información

Departamento:  
Presidencia de Gobierno

Direcciones:  
c/ León y Castillo, nº 200, 6ª planta  
35071 Las Palmas de Gran Canaria

Avenida Buenos Aires, nº 5, 2ª planta  
38071 Santa Cruz de Tenerife

Horario de atención al público:  
De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas

Teléfonos:  
928 458357 / 922 922861

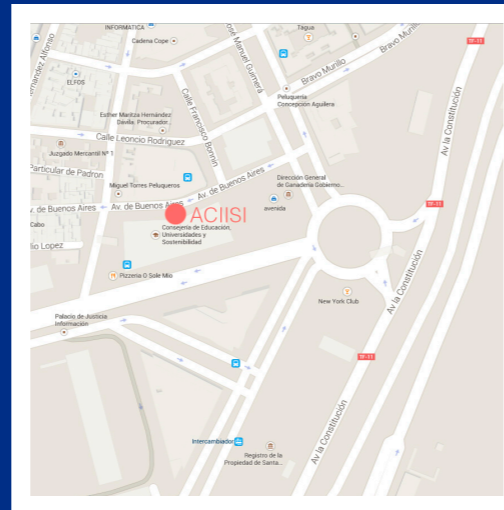
Fax:  
928 897944

Web:  
<http://www.gobcan.es/aciisi>

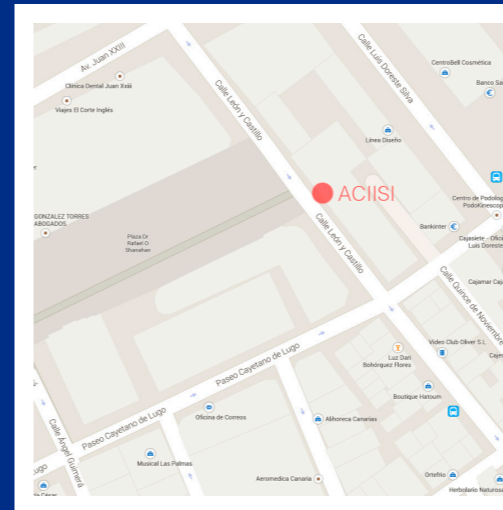
Sede electrónica:  
<https://sede.gobcan.es/aciisi>

### Planos de Situación

Santa Cruz de Tenerife



Las Palmas de Gran Canaria



# Presidencia del Gobierno

# Agencia Canaria de Investigación, Innovación y Sociedad de la Información (ACIISI)



Gobierno de Canarias



Gobierno  
de Canarias

## ▲ Servicios que se ofrecen a la Ciudadanía

- Apoyo a la formación del personal investigador, a la estabilización de los investigadores, y a la realización de estancias en otros centros de investigación radicados en España y en el extranjero, del personal investigador en formación de las universidades públicas canarias, así como a la realización de proyectos de investigación, congresos y eventos de carácter científico.
- Fomento de la creación de empresas de base tecnológica y la consolidación de las actividades de la investigación, desarrollo e innovación tecnológica, la industrialización, la comercialización y su internacionalización, así como de los proyectos empresariales de desarrollo tecnológico de carácter aplicado para la creación o mejora significativa de un proceso productivo, producto o servicio.
- Ayuda al desarrollo de plantas piloto, proyectos demostrador, programa informático o preserve industrial, a proyectos empresariales de innovación tecnológica, a la constitución y/o consolidación de las agrupaciones empresariales innovadoras (clusters).
- Fomento de la incorporación del personal innovador al tejido productivo.
- Ayuda a las empresas (PYMES) y emprendedores tecnológicos.
- Fomento a la participación en la Red Canaria de Centros de Innovación y Desarrollo Empresarial (en adelante Red CIDE), con el objetivo de desarrollar actividades para el fomento y el apoyo a la innovación en las empresas canarias.
- Convocatorias de ayudas, subvenciones y préstamos reembolsables en régimen de publicidad, objetividad y concurrencia.
- Autorizaciones a los organismos privados de investigación con sede en la Comunidad Autónoma de Canarias para suscribir convenios de acogida con investigadores extranjeros para realizar proyectos de investigación.
- Acciones encaminadas a la aproximación de la sociedad canaria a la ciencia e innovación mediante la información y difusión de las acciones y contenidos de apoyo y fomento desde los diferentes sectores de la investigación, la innovación, el desarrollo empresarial y la Sociedad de la Información.
- Apoyo al desarrollo y despliegue de servicios e infraestructuras de la Sociedad de la Información en Canarias.
- Seguimiento, análisis y difusión de la situación en Canarias del sector de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, del sector audiovisual y de la Sociedad de la Información.

## ▲ Nuestros Compromisos

- Nos comprometemos a suscribir o renovar anualmente, con las universidades públicas canarias, los convenios o acuerdos necesarios para la contratación del personal investigador en formación.
- A Organizar anualmente la Semana de la Ciencia.
- Nos comprometemos a suscribir o renovar anualmente con la Administración del Estado los acuerdos o convenios necesarios para la estabilización del personal investigador de las universidades públicas y centros de investigación canarios.
- A convocar anualmente subvenciones o préstamos reembolsables:
  - » Para la incorporación de personal innovador al tejido productivo.
  - » Para la formación de personal investigador.
  - » Para la realización de estancias breves en España y en el extranjero del personal investigador en formación.
  - » Para la participación en la Red Canaria de Centros de Innovación y Desarrollo Empresarial, con el objetivo de desarrollar actividades para el fomento y el apoyo a la innovación en las empresas canarias
- Para la creación y consolidación de empresas de base tecnológica (EBTs), a proyectos empresariales de desarrollo tecnológico de carácter aplicado y a proyectos empresariales de innovación tecnológica.
- Tramitar las autorizaciones que los organismos privados de investigación con sede en la Comunidad Autónoma de Canarias soliciten para suscribir convenios de acogida con investigadores extranjeros en el plazo de dos meses.
- Informar sobre las convocatorias de ayudas, subvenciones y préstamos, en la web y sede electrónica en el plazo de veinticuatro horas desde su publicación en el Boletín Oficial de Canarias.
- Difusión anual de la situación del sector de las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones, del audiovisual y de la sociedad de la información, a través del Observatorio Canario de las telecomunicaciones y de la Sociedad de la información.
- Resolver las convocatorias de subvenciones en seis meses.
- Responder en el plazo máximo de 24 horas las consultas e incidencias planteadas de forma online en los procedimientos de subvenciones.

## ▲ Indicadores de la calidad del Servicio

- Celebración o renovación anualmente de los convenios o acuerdos necesarios para la contratación del personal investigador en formación.
- Organización anual de la semana de la ciencia.
- Suscribir o renovar anualmente los acuerdos o convenios necesarios para la estabilización del personal investigador de las universidades públicas y centros de investigación canarios
- Convocatoria anual de subvenciones y préstamos.
- Tramitación en el plazo de dos meses desde la solicitud de las autorizaciones que los organismos privados de investigación sede en la Comunidad Autónoma de Canarias soliciten para suscribir convenios de acogida con investigadores extranjeros.
- Publicación en la web y sede electrónica en el plazo máximo de veinticuatro horas desde su publicación en el Boletín Oficial de Canarias de las convocatorias de ayudas, subvenciones y préstamos.
- Difusión anual de la situación del sector de las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones, del audiovisual y de la sociedad de la información, a través del Observatorio Canario de las telecomunicaciones y de la Sociedad de la información.
- Porcentaje de convocatorias resueltas en el plazo máximo de seis meses.
- Porcentaje de consultas e incidencias respondidas de forma online en los procedimientos de subvenciones en el plazo máximo de veinticuatro horas.

## ▲ Necesitamos su Opinión: Sugerencias y Reclamaciones

La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias dispone de un sistema de evaluación global del conjunto de los servicios públicos. Parte del mismo se basa en el sistema de sugerencias y reclamaciones, mediante el cual los ciudadanos y organizaciones pueden evidenciar y proponer áreas de actuación con la finalidad de mejorar la organización y la calidad de los servicios públicos.

**Puede acceder al sistema a través de los siguientes canales:**

### Presentación telemática

<http://www.gobcan.es/sugrec/solicitud.jsp>

### Correo electrónico

[sugrec.cpjs@gobiernodecanarias.org](mailto:sugrec.cpjs@gobiernodecanarias.org)

Escrito simple o a través del impreso que se encuentra a su disposición en todas las oficinas de registro y en las sedes de la Oficina Canaria de Información. También podrá acceder verbalmente a través del Servicio de Atención Telefónica del Gobierno de Canarias (012) o en las sedes de la Oficina Canaria de Información.

En un plazo máximo de tres meses usted recibirá una contestación a su sugerencia o reclamación. Si no es así, o considera que la contestación es insuficiente, diríjase a la Inspección General de Servicios.

La Inspección General de Servicios velará por el cumplimiento del procedi-

miento de tramitación de las sugerencias y reclamaciones, y localizará dónde se viene produciendo un funcionamiento incorrecto de los servicios públicos y actuará puntualmente o efectuará los estudios y propuestas necesarios para la subsanación de las deficiencias detectadas.

Solicite más información de este sistema en cualquier oficina de registro o información del Gobierno de Canarias: sus sugerencias y reclamaciones no nos molestan, son necesarias para saber dónde nos estamos equivocando.

Si es usted usuario de los servicios sanitarios, sus solicitudes y reclamaciones deberá dirigirlas a la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios (ODDUS), conforme a lo establecido en el Decreto 94/1999, de 25 de mayo (BOC nº 78, de 16.6.99), modificado por Decreto 147/2001, de 9 de julio (BOC nº 88, de 18.7.01).

Sus reclamaciones y sugerencias relativas al funcionamiento e información de los servicios administrativos no sanitarios dentro del Sistema Canario de Salud, se tramitarán conforme a lo previsto en el Reglamento del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias aprobado por Decreto 161/2002, de 18 de noviembre.