

Contenido

- 1. OBJETO DEL MANUAL**
- 2. DEFINICIONES**
- 3. OBJETO Y ALCANCE DE LA CERTIFICACION**
- 4. SOLICITUD DE CERTIFICACION**
- 5. PROCESO DE CERTIFICACION**
 - 5.1. Registro de la solicitud. Apertura del expediente
 - 5.2. Selección del evaluador
 - 5.3. Evaluación
 - 5.4. Tratamiento desviaciones
 - 5.5. Decisión de certificación
 - 5.6. Certificación
- 6. DERECHOS Y OBLIGACIONES**
 - 6.1. Derechos
 - 6.2. Obligaciones
- 7. SANCIONES Y RETIRADA DE LA CERTIFICACION**
- 8. RECLAMACIONES, RECURSOS Y APELACIONES**
- 9. USO DE LA MARCA**

ANEXOS

- I. Diagrama de flujo del proceso de certificación**

1.- OBJETO DEL MANUAL

Este documento describe de forma general el sistema implantado por IVACE para llevar a cabo la certificación de Joven Empresa Innovadora (**JEI**) y el certificado de pequeña o mediana empresa innovadora (**PYME INNOVADORA**), dando a conocer a todos aquellos solicitantes del certificado cual es el proceso a seguir para su obtención, suspensión y retirada.

El proceso de certificación viene descrito en el apartado 5 del presente documento.

2.- DEFINICIONES

2.1 JOVEN EMPRESA INNOVADORA (JEI)

La empresa debe ser una PYME según la definición recogida en la Recomendación de la Comisión Europea 2003/361/CE de 6 de mayo de 2003, y posteriores modificaciones y correcciones, sobre la definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas además de cumplir los requisitos establecidos por la EA0043.

2.2 PYME INNOVADORA

Se considera que una PYME, según la definición recogida en la Recomendación de la Comisión Europea 2003/361/CE de 6 de mayo de 2003, tendrá carácter de innovadora, cuando la valoración de indicadores según la especificación EA0047 de AENOR en su ANEXO A, alcance o supere los 400 puntos, tal como se establece en el capítulo 8 de la referida especificación.

3.- OBJETO Y ALCANCE DE LA CERTIFICACION

3.1.- CERTIFICACIÓN DE JOVEN EMPRESA INNOVADORA

La certificación es una declaración de reconocimiento a la empresa solicitante de su capacidad de incorporar innovación de forma sistemática así como la importancia de la componente tecnológica en su plan empresarial.

El objetivo fundamental de la implementación de este sistema de certificación es ofrecer a las empresas una valoración técnica para su consideración como Joven Empresa Innovadora (JEI) a los efectos de conseguir el sello oficial “Pyme innovadora” que concede el MINECO.

3.2.- CERTIFICACIÓN DE PYME INNOVADORA

La certificación es una declaración de reconocimiento a la empresa solicitante de que su actividad es intensiva en I+D+i según el artículo 6, punto 2, del RD 475/2014 de 13 de junio.

El objetivo fundamental de la implementación de este sistema de certificación es ofrecer a las empresas una valoración técnica para su inscripción en el Registro gestionado por el MINECO del sello oficial "PYME INNOVADORA".

Las certificaciones ofrecidas están abiertas a cualquier PYME que tenga su sede social o establecimiento de producción en la Comunitat Valenciana y cuyas actividades objeto de certificación estén localizadas en dicho territorio.

El Sistema de Certificación implementado por IVACE se estructura y organiza bajo la autoridad de su Dirección Ejecutiva, cargo que recae en el Director/a General del IVACE. Además el Sistema dispone del Comité de Partes que velará por la imparcialidad de las actuaciones de la entidad y está integrado por representantes de las empresas (clientes de la entidad), de la administración y de expertos independientes en I+D+i.

Por otra parte, el servicio de certificación se concibe y se plantea por parte de IVACE de modo no lucrativo. Es decir, los ingresos generados por aplicación de las tarifas sobre las certificaciones efectuadas se destinarán a cubrir los costes que comporta implementar el servicio. Aquellos gastos que eventualmente pudieran no ser cubiertos por los ingresos de los clientes serán atendidos por el IVACE a través de las consignaciones anuales que recibe de la Generalitat Valenciana.

El Sistema de Certificación esta implementado sobre la confidencialidad, la imparcialidad y la competencia técnica.

- *Confidencialidad.*

IVACE es responsable de la gestión de toda información obtenida o creada en el desempeño de las actividades de certificación. Toda esta información se considera privada y por tanto confidencial. Se establecen a esta regla las siguientes excepciones: la información exigida por ley o por los Tribunales de Justicia; la que el cliente ponga a disposición del público; la requerida por el Organismo de Acreditación o la Administración competente y la información que IVACE pone a disposición del público interesado, que circunscribe al listado de certificados emitidos y contiene el nombre de la empresa solicitante.

El modo de actuación establecido por IVACE para asegurar la gestión de la información confidencial, obtenida o generada en la realización del proceso de certificación, comprende:

i.- El compromiso firmado de todo el personal participante en el proceso de certificación:

- *Personal directivo, técnico y auxiliar de la entidad de certificación de IVACE.*
- *Personal evaluador: técnicos 4d, auditores contables, expertos técnicos y técnicos expertos en auditorías de certificación.*
- *Miembros del Comité de Certificación.*
- *Miembros del Comité de Partes.*

Cada persona tiene firmado un compromiso de confidencialidad sobre las informaciones y datos a los que tiene acceso con motivo de la realización de las tareas encomendadas y a guardar estricto secreto profesional en relación con tales actividades.

ii.- Todas las entidades para las que trabaja el personal evaluador indicado anteriormente con las que se colabora o contrata tienen firmado con IVACE el compromiso de tratar de manera confidencial toda la documentación e información obtenida a través de las actividades desarrolladas por su personal en el proceso de certificación. Cada una de estas entidades mantiene implantada, bajo la responsabilidad de su representante legal y supervisión del personal responsable designado, una sistemática que limita el acceso del personal no autorizado a los registros y archivos relativos a los trabajos realizados, de forma que se garantice la seguridad de la información y documentación que se utiliza o genera. En particular, no se registran datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones de seguridad e integridad determinadas en el RD 1720/2007 por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999 de protección de datos de carácter personal.

- Imparcialidad.

IVACE es responsable de ejecutar las actividades de certificación de manera imparcial y en condiciones no discriminatorias.

- Competencia técnica.

IVACE es responsable de mantener al personal involucrado en el proceso de certificación con la competencia técnica, formación y experiencia profesional, que se corresponda con sus deberes y responsabilidades.

4.- SOLICITUD DE CERTIFICACION

La documentación necesaria para solicitar la certificación es:

- Formulario de solicitud de certificación según modelo establecido, completo y firmado.

- **Memoria técnica**, específica para la certificación solicitada, firmada por el solicitante.

La documentación presentada por la empresa junto con la solicitud así como la aportada a lo largo del proceso de certificación será considerada CONFIDENCIAL a todos los efectos.

Los interesados en solicitar la certificación deberán disponer y conocer además los siguientes documentos:

- Sistema de Certificación: Manual para el solicitante.
- Tarifas aplicables.

5.- PROCESO DE CERTIFICACION

Es el comprendido entre la solicitud de certificación y la emisión del certificado por parte del IVACE (o la desestimación de la solicitud en caso desfavorable). Como anexo se incluye un diagrama de flujo del proceso.

5.1.- Registro de la solicitud. Apertura del expediente.

Se dará registro de entrada a la solicitud con copia para el interesado. Se asignará un número de expediente a la solicitud.

Se considerará solicitud completa cuando se aporte el formulario de solicitud y la memoria técnica firmados por el peticionario.

IVACE revisará la solicitud y la memoria para comprobar que puede ser objeto de certificación en función del alcance de su acreditación. En caso contrario se comunicará al interesado la anulación de la solicitud.

IVACE verificará que la documentación aportada está correctamente cumplimentada. Las deficiencias u omisiones en este sentido serán requeridas al interesado hasta que la solicitud se considere completa y adecuada para realizar su evaluación. Con carácter general, todo requerimiento efectuado al solicitante en cualquier momento del proceso de certificación que no fuera atendido por éste superado el plazo establecido al efecto, se interpretará como un desistimiento de la solicitud, que quedará de esta forma anulada.

5.2.- Selección del evaluador

IVACE analizará el contenido de la memoria presentada para seleccionar el evaluador más indicado. Para ello IVACE dispone de personal propio capacitado así como una bolsa de expertos técnicos y auditores externos con los que establecer los correspondientes acuerdos de colaboración en caso necesario.

El solicitante recibirá de IVACE una comunicación informándole:

- que la documentación aportada está completa y que se va a proceder a su evaluación, así como la designación del evaluador seleccionado, en caso de que éste no perteneciera a la plantilla del IVACE. En este caso, el solicitante podrá recusar por escrito al evaluador seleccionado aportando los motivos que entienda pudieran comprometer su independencia o imparcialidad. Se proporcionará igualmente al solicitante el Acuerdo de Certificación para su firma. El Acuerdo regula la participación y responsabilidades de IVACE y del solicitante en el proceso de certificación, así como las condiciones económicas.

O bien:

- que la documentación presenta deficiencias u omisiones que dificultan la realización de la evaluación y requiere su subsanación.

5.3.- Evaluación del proyecto.

Etapa clave consistente en comprobar si se cumplen los requisitos para la certificación, contrastando las exigencias al respecto determinadas en las especificaciones técnicas EA0043 (Joven Empresa Innovadora) o EA0047 (Pyme Innovadora)

5.4.- Tratamiento de desviaciones.

Se considera desviación a cualquier incumplimiento o falta de información respecto a alguno de los puntos que se solicitan en la memoria técnica y que sirven para hacer el trabajo de evaluación.

Si el técnico evaluador detecta deficiencias u omisiones relevantes en la memoria técnica aportada por el solicitante que imposibiliten su evaluación, las identificará para que IVACE recabe de la empresa la subsanación correspondiente. Toda documentación remitida por la empresa que corrija las deficiencias detectadas será registrada y formará parte inseparable de la memoria técnica a todos los efectos.

En respuesta al requerimiento efectuado por IVACE, la empresa solicitante de la certificación debe remitir en el plazo que se determine las evidencias de subsanación de las deficiencias señaladas, así como el modo de actuación previsto por el solicitante para asegurar que no se vuelvan a producir en el futuro.

Dichas evidencias serán analizadas por el evaluador para determinar su correspondencia con el cumplimiento de los requisitos aplicables correspondientes y sus conclusiones serán incorporadas a su informe.

Excepcionalmente IVACE se reserva la posibilidad de realizar una visita a la empresa para valorar mejor los aspectos que no queden claros en la documentación remitida por la empresa.

5.5.- Decisión de certificación

Previo abono del coste de la certificación por parte del solicitante, el Secretario Técnico de IVACE elevará propuesta de resolución de la solicitud a la Comisión Técnica de Certificación.

La Comisión Técnica de Certificación, encargada de asegurar que se cumplen los requisitos de la certificación y que las desviaciones detectadas han sido convenientemente tratadas, analizará la información recogida durante todo el proceso de evaluación y a propuesta de la Secretaría Técnica, optará por una de las siguientes determinaciones:

- Proponer la concesión del certificado.
- Proponer la denegación del certificado.
- Plantear las actividades de evaluación extraordinarias que sean necesarias y, en su caso, el plazo que se conceda para subsanar las deficiencias advertidas.

En caso de denegación del certificado, esta será comunicada al solicitante mediante escrito motivado. En caso de disconformidad con la decisión, el solicitante podrá dirigirse por escrito a la Dirección Ejecutiva de IVACE en el plazo de quince días naturales desde la recepción de la notificación en el que formulará cuantas alegaciones estime oportunas. Tras responder a las mismas, si persistiera un desacuerdo entre la empresa e IVACE, se elevará la cuestión al Comité de Apelaciones, órgano de la entidad previsto a tal efecto, el cual tomará una decisión definitiva. La decisión de no conceder la certificación, no eximirá a la empresa del pago del coste del servicio, que previamente se presupuestó y aceptó.

5.6.- Certificación del proyecto.

En caso de una decisión favorable a la certificación, IVACE emitirá el certificado a favor del solicitante.

El certificado contendrá:

- El nombre del solicitante y el número de la certificación concedida.
- El tipo de certificación emitida.

- Documentos normativos de referencia, en particular las especificaciones técnicas de AENOR EA0043 o EA0047.
- Sistema de certificación aplicado, PG10.
- Informe justificativo del cumplimiento de los requisitos y/o puntuaciones que soportan la decisión de la certificación.
- Fecha de emisión y firma.

Este documento es propiedad de IVACE y está bajo su control. Por lo tanto no podrá ser modificado si no es por la propia entidad de certificación.

6.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL SOLICITANTE

6.1.- Derechos.

- 1) Poseer un ejemplar de la documentación necesaria para solicitar la certificación así como del proceso de certificación.
- 2) Recibir asesoramiento para cumplimentar la solicitud y subsanar los requerimientos por deficiencias u omisiones de información a lo largo del proceso de certificación.
- 3) Que toda la documentación que proporcione a IVACE sea tratada como confidencial.
- 4) Recusar al evaluador seleccionado para la certificación en caso de que no fuera personal de plantilla IVACE.
- 5) Renunciar a la certificación en cualquier momento del proceso, sin derecho a recuperar las cantidades que se hubieran abonado previamente.
- 6) Recurrir las decisiones adoptadas por IVACE según lo establecido en este procedimiento.
- 7) Ser incluido en las campañas de difusión y promoción de empresas certificadas que se lleven a cabo por parte de IVACE.
- 8) Hacer constar la certificación en cualquier acto de su vida social, profesional o mercantil.

6.2.- Obligaciones

- 1) Cumplir todos los requisitos que figuran en el presente procedimiento y sus documentos de aplicación.

- 2) Enviar en tiempo y forma la documentación requerida por IVACE sobre la solicitud.
- 3) No hacer extensible los derechos de uso de la certificación a otros proyectos o actividades distintas del alcance de la certificación.
- 4) No utilizar la certificación de manera que pueda perjudicar la reputación de IVACE.
- 5) Dejar de usar la certificación después de la renuncia, anulación o retirada de la misma.
- 6) Pagar los gastos derivados de la certificación según las tarifas vigentes de IVACE.
- 7) Permitir el acceso a la empresa, si hubiera lugar, a las personas autorizadas por IVACE para realizar las actividades de evaluación establecidas en este procedimiento.
- 8) Comunicar a IVACE los cambios que a lo largo de la tramitación de la solicitud se produzcan en relación con su contenido inicial.
- 9) Mantener un registro de reclamaciones recibidas relativas al alcance de la certificación emitida, la toma de acciones correctoras apropiadas y la documentación de las mismas.
- 10) Realizar evaluación, investigar quejas y participación de observadores.
- 11) Hacer declaraciones sobre la certificación coherentes con el alcance de certificación.
- 12) Si se suministran copias de la certificación se hará en su totalidad o según lo especifique el esquema de certificación.
- 13) Si hace publicidad de la certificación esta no debe ser engañosa.
- 14) Cumplir con el esquema de certificación con relación al uso de las marcas de conformidad.
- 15) Informar al organismo de certificación acerca de los cambios que puedan afectar a su capacidad para cumplir con los requisitos.

7.- SANCIONES Y RETIRADA DE LA CERTIFICACION

Las actuaciones irregulares, engañosas, dilatorias o fraudulentas, las que perjudiquen el prestigio de IVACE, las derivadas del impago de los gastos del proceso de certificación y, en general, los incumplimientos por parte de la empresa de lo prescrito en este manual será

objeto de apercibimiento a la misma con indicación de la obligación de resolver, en el plazo que se le señale, las causas que motiven tales disfunciones.

La no resolución dentro de los plazos concedidos de las causas que motivaron el apercibimiento dará lugar a la anulación de la solicitud, la pérdida de los derechos adquiridos y las cantidades aportadas en caso de que el certificado no hubiese sido expedido, y a su retirada temporal o definitiva en caso contrario.

IVACE podrá iniciar, dentro del marco de la legislación vigente, las acciones judiciales que considere oportunas ante cualquier uso abusivo o deshonesto de la certificación por parte de un peticionario, titular o tercero.

8.- RECLAMACIONES, RECURSOS Y APELACIONES

Todas las reclamaciones, recursos y apelaciones serán dirigidos a la Dirección Ejecutiva de IVACE ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN por escrito en el plazo de quince días naturales desde la recepción del acuerdo que se impugne, acompañándose de las alegaciones que se estimen pertinentes y en su caso la proposición de pruebas que se crean oportunas. La interposición de un recurso no tendrá en ningún momento efectos suspensivos respecto al acuerdo recurrido.

El Secretario Técnico de IVACE estudiará el caso y contactará con el cliente en cuestión para informarle de las conclusiones obtenidas, proponiendo si lo considera conveniente una audiencia con el interesado durante la cual recabar mayor y mejor información e intercambiar puntos de vista sobre la reclamación en cuestión. Asimismo, el Secretario Técnico contemplará la posibilidad de incorporar una opinión independiente para asegurar la imparcialidad del proceso.

Concluido el trámite anterior puede resultar que la reclamación sea admitida por el Secretario Técnico y esto pueda suponer una modificación de la decisión (certificación, denegación,...) objeto de recurso. En este caso, el Secretario Técnico elevará la propuesta de modificación al Comité Técnico de Certificación que a su vez analizará los cambios planteados y elevará al Director Ejecutivo la nueva decisión a tomar.

Si tras la valoración e intento de resolución de la queja por parte del Secretario Técnico, ésta persistiera, el Director Ejecutivo de IVACE llevará el caso ante el Comité de Apelaciones.

El Comité de Apelaciones decidirá la estimación o desestimación de las cuestiones planteadas y trasladará al Director Ejecutivo la resolución de los casos, el cual informará por escrito al

reclamante sobre el resultado del proceso de apelación incluyendo los motivos de las decisiones tomadas.

9.- USO DE LA MARCA

IVACE es el propietario de la MARCA “IVACE - JOVEN EMPRESA INNOVADORA” y “IVACE - PYME INNOVADORA” y posee todos sus derechos bajo sus diferentes formas.

El derecho de uso de la MARCA y su imagen gráfica asociada, está exclusivamente limitado al objeto y alcance para el que se ha concedido la certificación. La presentación y admisión a trámite de la solicitud no autoriza al uso de la MARCA al solicitante, quien obtendrá el derecho de uso conforme a la reglamentación de la Marca únicamente tras la conclusión favorable del proceso de certificación y la expedición del certificado final.

Cualquier acción de publicidad, promoción e información sobre proyectos que no ostentan la certificación o sobre actividades o personas que no han sido objeto de certificación podrá ser perseguida legalmente por IVACE, sin exclusión de las sanciones que IVACE Entidad de Certificación pudiera realizar.

La MARCA puede ser reproducida en impresos, folletos publicitarios, catálogos o cualquier otro tipo de documentos técnicos o comerciales, siempre que vaya asociada al objeto de certificación emitida. En este sentido no se permitirá su uso cuando vaya asociada a otros proyectos, actividades o personas que estén fuera del alcance de la certificación concedida.

No se permitirán textos que den información que pueda resultar ambigua, poco clara o tendenciosa.

No se podrá usar la MARCA de manera diferente a lo descrito en el presente documento, excepto autorización expresa de IVACE Entidad de Certificación.

La Secretaría de IVACE Entidad de Certificación proporcionará a todos aquellos titulares a los que se les haya concedido el derecho de uso de la MARCA, un dossier en soporte informático con el logotipo de la MARCA que le corresponde en función del tipo de certificación emitida (JEI/PYME INNOVADORA), así como las normas básicas de aplicación.

La marca ENAC que se incluye en el certificado emitido no podrá ser usada por el solicitante bajo ninguna circunstancia.

ANEXO 1. PROCESO DE CERTIFICACIÓN: DIAGRAMA DE FLUJO.

