

## A.2. Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad

La calidad es uno de los valores del CIATEJ, al igual que la ética, el compromiso, la honestidad y la innovación.

The screenshot shows the website of the Centro de Investigación y Asistencia en Tecnología y Diseño del Estado de Jalisco, A.C. (CIATEJ). The page is titled '¿QUIÉNES SOMOS?' and contains the following text:

El Centro de Investigación y Asistencia en Tecnología y Diseño del Estado de Jalisco, A.C. (CIATEJ) es un Centro Público de Investigación perteneciente a la red de centros de desarrollo e innovación tecnológica del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT). En el CIATEJ, desde hace más de 35 años realizamos actividades de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación (I+D+i), además de ofrecer servicios tecnológicos y de **formación de recursos humanos de alto nivel (maestría y doctorado)** todo ello para dar soluciones tecnológicas y humanas que ayuden a la competitividad de los sectores agrícola, alimentación, salud y medio ambiente.

**Nuestras líneas y laboratorios de investigación y desarrollo tecnológico** están en continua actualización, ya que de esto depende el conocimiento para mejorar o innovar los procesos, productos y/o servicios tecnológicos que generamos y que transferidos dan respuesta a los retos y problemas diversos de los sectores productivos que atendemos a nivel nacional (**capa de alto**). Al mismo está actualización nos permite obtener el conocimiento e instrumentos tecnológicos suficientes para afrontar el complejo entorno internacional. Somos una organización proactiva, flexible y abierta a interactuar con el mercado ya que nuestra cultura está guiada por la satisfacción y confianza de nuestros clientes, por el trabajo colaborativo y por la formación de redes que permitan el emprendimiento, la creatividad y la innovación tecnológica. En el CIATEJ buscamos que nuestro liderazgo sea de clase mundial. Generando así estrategias para que la gestión de nuestro conocimiento nos permita permanentemente obtener resultados diferenciados, con un alto valor e impacto para los mercados nacionales e internacionales. Apoyando así beneficios directos para las empresas que atendemos, las regiones donde se localizan y a la sociedad en general que los recibe.

El capital que ofrecemos a nuestros clientes y socios se sustenta en la capacidad científica, tecnológica y de servicios de nuestro personal: 77 doctores, 18 Maestros en Ciencias y 57 Tecnólogos y Técnicos con vocación de servicio. Que conjuntamente y organizados en una estructura matricial de operación, una adecuada gestión de las líneas de investigación, una administración eficaz de los proyectos y la **alta calidad de nuestros procesos**, nos hacen ser una institución altamente confiable.

Nuestras oficinas centrales se localizan en la ciudad de Guadalajara, Jalisco y contamos con oficinas regionales (Sureste) en la Ciudad de Mérida, Yucatán, y próximamente en la ciudad de Monterrey, Nuevo León (Noreste) y en Zapopan, Jalisco (Occidente).

**MISIÓN**  
Somos un Centro Público de Investigación del CONACYT que impulsa el desarrollo tecnológico del país mediante la generación de conocimiento de vanguardia y la aplicación innovadora de la biotecnología.

**VISIÓN**  
Ser una organización de conocimiento e innovación que forma redes de colaboración nacionales e internacionales y alianzas con empresas de base tecnológica para contribuir al desarrollo sustentable del país.

**VALORES**

**Ética:** Somos conscientes que nuestra buena actuación ética implica igualmente una buena actuación profesional. Nuestro comportamiento ético nos permite transformar lo ordinario en extraordinario.

**Compromiso:** Vamos más allá de nuestras obligaciones, porque quien trabaja comprometido, disfruta lo que hace y esa es la base que nos conduce a vivir en armonía con los demás miembros de la organización y con nuestros clientes.

**Honestidad:** Somos transparentes en todos los ámbitos de nuestro diario actuar, aspiramos cada día a hacer de la honestidad una forma de vivir que nos permite lograr la congruencia entre lo que pensamos y la conducta que se observa en nuestra persona.

**Calidad:** Estamos completamente seguros que nuestra reputación se basa en ser una organización de calidad competitiva y en garantizar a nuestros clientes que el producto o servicio que nosoban le resultarán absolutamente satisfactorios.

**Innovación:** Nuestro reto diario está en buscar las oportunidades de innovar; entendemos que esto implica convertir nuestras ideas y conocimientos en productos, procesos o servicios nuevos o mejorados, amigables con el medio ambiente y que el mercado reconozca y valore.

**POLÍTICA DE CALIDAD (POL-06-01)**

A blue arrow points from the 'VALORES' section to the 'Calidad' paragraph.

Imagen 1. Declaración de valores en la Página web del centro

Esto ve reflejado en el quehacer institucional, ya que los tres procesos claves del Centro cuentan con la certificación de calidad ISO 9001:2008: a) proyectos de investigación y desarrollo b) servicios tecnológicos y c) posgrado y gestión de estudiantes.

Destacando esta última para efectos de esta evaluación, ya garantiza la implementación de procesos estandarizados para el seguimiento y control de la gestión del posgrado.



Imagen 2. Certificación de calidad ISO 9001:2008

Asimismo en 2012 se obtuvo el Premio Jalisco a la Calidad en la categoría empresa mediana del sector gubernamental. Este premio es otorgado desde hace quince años por el Gobierno del Estado a aquellas organizaciones públicas, privadas y del sector social, destacadas por difundir, implantar y desarrollar procesos de Mejora Continua, en busca de un desarrollo Competitivo y Sustentable que contribuya a incrementar la productividad en el Estado.



**Imagen 3. Felicitación gubernamental a empresas galardonadas con del Premio Jalisco a la Calidad 2012**

Para garantizar la calidad del Doctorado en Ciencias en Innovación Biotecnológica, se tienen planteadas dos estrategias complementarias: una de gestión y otra académica.

La estrategia de gestión considera el marco de la certificación ISO 9001:2008 para su desarrollo. Se pretende que el doctorado se enmarque en planes y procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad existentes, lo cual contribuiría a homologar la atención y el servicio a nuestros aspirantes, estudiantes y egresados. Este Sistema de Gestión de la Calidad cuenta con un sitio de intranet para acceder de manera ágil y oportuna a todos los formatos y procedimientos a emplearse durante el proceso.



**Imagen 4. Sitio del Sistema de Gestión de la Calidad**

Asimismo se cuenta con un Plan de Calidad del Proceso de Posgrados y Gestión de Estudiantes (adjunto) y Procedimientos la atención oportuna de todos los estudiantes que realizan estancias en el centro. Este marco de referencia permitirá contar con un sistema de gestión eficiente que busque la mejora continua y satisfacción de los clientes (en nuestro caso los estudiantes).

En lo que respecta a la estrategia académica, esta busca obtener el reconocimiento de calidad por terceros acreditados, en este caso, el Programa Nacional de Calidad (PNPC) Del CONACYT. Cabe señalar que actualmente todos nuestros programas activos (Maestría y Doctorado Interinstitucional en Ciencia y Tecnología y Maestría en Ciencias de la Floricultura) cuentan con el reconocimiento vigente ante esta instancia, lo cual

