Ciencia y Tecnología
Secretaría de Ciencia, Humanidades, Tecnología e Innovación

CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN QUÍMICA APLICADA

POLÍTICA COMERCIAL

CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN QUÍMICA APLICADA

DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN

CONTENIDO

1. GENERALIDADES. 3
2. ESTRATEGIA COMERCIAL Y DE SERVICIO 4
3. OBJETIVO. 4
4. ALCANCE 4
5. PRINCIPIOS RECTORES 4
6. DEFINICIÓN INSTITUCIONAL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL CIQA. 5
7. ATENCIÓN AL CLIENTE 9
8. LINEAMIENTOS DE COMERCIALIZACIÓN 10
9. PROMOCIÓN INSTITUCIONAL. 13
10. CONFIDENCIALIDAD Y USO DE DATOS PERSONALES. 14
11. CONFLICTOS DE INTERÉS 14
12. MEJORA CONTINUA. 14
13. GOBERNANZA Y SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO 14
14. PROHIBICIONES EXPRESAS. 15
15. POSICIONAMIENTO INSTITUCIONAL 15
16. VIGENCIA 15

1. GENERALIDADES.

1.1. Acerca del CIQA.

Somos uno de los 25 centros públicos de investigación dentro del Sistema de Centros Públicos de la Secretaría de Ciencia, Humanidades, Tecnología e Innovación de México (SECIHTI). Localizado al norte de México en Saltillo, ciudad capital del estado de Coahuila. Somos la principal institución en México con prestación de servicios para la solución de problemas tecnológicos de la industria química, de plásticos y agronómica, con la finalidad de potenciar su crecimiento, productividad y calidad.

1.2. Misión.

Realizar actividades de investigación, docencia y servicios tecnológicos en el área de química, polímeros, nanomateriales y disciplinas afines para contribuir al progreso del sector industrial, educativo y social, mediante la creación y transferencia de conocimiento científico y tecnológico, y la formación de capital humano especializado.

1.3. Visión.

Para el año 2035, ser el referente nacional en desarrollo científico y tecnológico en polímeros, materiales nanoestructurados, biociencias y agrotecnología, consolidando un modelo de economía circular que garantiza el bienestar social, la formación de talento de excelente y la sostenibilidad financiera institucional mediante soluciones de alto valor para el sector público y privado.

1.4. Política de Calidad.

El Centro de Investigación en Química Aplicada, planifica y desarrolla las actividades necesarias para proveer proyectos de investigación y servicios de apoyo tecnológico que cumplan oportunamente los requisitos contratados por nuestros clientes, para lograrlo contamos con personal competente y comprometido que participa en la implantación, mantenimiento y revisión del Sistema de Gestión de la Calidad alineado a las normas ISO 9001:2015 y NMX-EC- 17025-IMNC-2018 (ISO/IEC 17025:2017), el cual es mejorado continuamente en su eficacia y eficiencia.

El Centro de Investigación en Química Aplicada desde su Dirección está comprometido:

- Con la buena práctica profesional y la calidad de sus servicios, asegurando que todo el personal involucrado cuente con la competencia necesaria para realizar sus actividades, se le proporcionen recursos necesarios.
- Integrar el Código de Ética en todas sus actividades y en todos los niveles jerárquicos para asegurar el compromiso con la imparcialidad.
- Tomar medidas para responder a cualquier amenaza a su imparcialidad que provenga de las acciones de otras personas, organismos u organizaciones.
- Garantiza que todo el personal vinculado a los servicios prestados, actúa sin presiones comerciales, financieras u otras que comprometan su imparcialidad.

2. ESTRATEGIA COMERCIAL Y DE SERVICIO

2.1. Definiciones.

2.1.1. Sistema Comercial: Conjunto de personas, infraestructura, software, procesos y procedimientos que cubren las actividades de venta, negociación, prestación de los servicios tecnológicos, entrega de resultados, retroalimentación del cliente.

2.1.2. Servicios Tecnológicos: Son resultados derivados de proyectos que, mediante la aplicación sistemática de conocimientos científicos, tecnológicos y/o de índole práctico, llevan a la generación de prototipos o a una mejora sustantiva a bienes existentes.

También, se consideran las actividades tecnológicas con un contenido estándar, cuyos servicios se clasifican como asistencia técnica, análisis y pruebas, capacitación (cursos, talleres, diplomados) y la formación de recursos humanos especializados (maestría).

2.1.3. Mercados meta: Todos los segmentos del sector industrial e instituciones nacionales y extranjeras hacia las que se pueden potencialmente comercializar los servicios que ofrece el CIQA.

3. OBJETIVO.

Establecer los principios, lineamientos y mecanismos que regulen la promoción, comercialización, contratación, prestación y seguimiento de servicios científicos, tecnológicos, analíticos, de innovación y transferencia tecnológica del CIQA, garantizando:

- Atención oportuna y profesional.
- Trato digno, incluyente y no discriminatorio.
- Legalidad y transparencia.
- Uso eficiente de recursos públicos.
- Imparcialidad en la atención.
- Protección de la información.
- Satisfacción del cliente.
- Integridad institucional.
- Atención formal de quejas mediante el Sistema de Gestión de la Calidad.

4. ALCANCE

Aplica a todas las áreas y al personal que participe en la promoción, cotización, negociación, ejecución, entrega o seguimiento de servicios.

5. PRINCIPIOS RECTORES

5.1. Legalidad

Toda oferta, cotización, convenio o servicio deberá apegarse a la normatividad aplicable.

5.2. Honradez

Queda prohibido solicitar, recibir o aceptar beneficios, regalos o ventajas indebidas por parte de clientes o terceros.

5.3. Imparcialidad

Todos los clientes recibirán el mismo trato, sin favoritismos, preferencias personales o conflictos de interés.

5.4. Transparencia

Toda información relacionada con costos, alcances, tiempos, entregables y limitaciones técnicas deberá comunicarse de forma clara, verificable y oportuna.

5.5. Eficiencia y eficacia

Los procesos comerciales deberán orientarse a resultados, calidad técnica, mejora continua y uso racional de recursos.

5.6. Respeto a los derechos humanos

Toda persona usuaria recibirá atención cordial, profesional, inclusiva, con lenguaje respetuoso y libre de discriminación.

6. DEFINICIÓN INSTITUCIONAL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL CIQA.

El CIQA presta servicios científicos, tecnológicos, analíticos, formativos y de innovación dirigidos a sectores industriales, institucionales, académicos y sociales, orientados a resolver problemas técnicos, fortalecer capacidades y generar valor tecnológico.

6.1. Tipos de servicios institucionales.

A continuación se describen los servicios ofertados por el CIQA.

A). Análisis y pruebas.

Servicios de análisis, caracterización, pruebas especializadas, ensayos normativos y evaluación de calidad de materias primas, productos, procesos y materiales. Incluye tanto los servicios comerciales regulares como aquellos acreditados ante organismos oficiales, conforme a la capacidad instalada del centro.

B). Asistencia técnica.

Servicios de asesoría, consultoría, acompañamiento técnico, solución de problemas industriales puntuales, mejora de procesos, optimización de productos y soporte especializado mediante el uso de laboratorios, plantas piloto o intervención técnica en sitio.

C). Capacitación y formación especializada.

Programas de capacitación, cursos, talleres, diplomados, formación técnica y programas de posgrado enfocados en las líneas de especialidad del centro impartidos en modalidades presencial, virtual o híbrida.

D). Proyectos de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación (I+D+i)

Ejecución de proyectos orientados tanto a la generación de conocimiento científico como a su transformación en aplicaciones productivas. Se clasifican en dos vertientes:

Investigación Científica (Básica o Aplicada): Enfocada en la generación de nuevo conocimiento, metodologías o modelos conceptuales. El entregable principal es el hallazgo científico o el estudio de viabilidad, sin que exista necesariamente un compromiso de aplicación práctica o comercial inmediata.

Desarrollo Tecnológico e Innovación: Dirigida al diseño, construcción y validación de soluciones técnicas para resolver necesidades específicas del sector industrial. Abarca el desarrollo experimental, escalamiento, maduración tecnológica (TRL) y desarrollo de tecnologías originales.

Criterio institucional para diferenciar Asistencia Técnica vs Proyecto I+D+i.

El valor económico de una propuesta comercial regula las condiciones de pago, suficiencia presupuestal y atribuciones de firma, pero no determina la naturaleza jurídica ni operativa del entregable. Por lo tanto, un servicio cuyo monto sea superior a $200,000 MXN no se clasificará automáticamente como un proyecto de I+D+i. Con el fin de evitar interpretaciones incorrectas, se incluye la siguiente tabla como guía.

Tabla 1. Aspectos a considerar para servicios del tipo Asistencia Técnica y Proyecro de i+D+i.

Vector Rector	Asistencia Técnica	Proyecto de I+D+i (Investigación + Desarrollo)
Objetivo Técnico	Resolver, diagnosticar, optimizar o atender una necesidad operativa puntual del cliente.	Investigar, experimentar de forma estructurada, crear soluciones o transformar conocimiento.
Metodología e Innovación	Aplicación de metodologías probadas, conocimientos existentes o adecuaciones técnicas conocidas.	Diseño de metodologías nuevas,inéditas, modificación sustantiva de procesos/productos.
Riesgo	Bajo riesgo técnico. Existe certeza sobre la viabilidad del resultado esperado.	Riesgo técnico, científico o metodológico relevante. Requiere validación de hipótesis.
Entregables Típicos	Reportes técnicos, hojas de resultados, recomendaciones de mejora, validaciones o pruebas analíticas.	En Investigación: Artículos científicos, memorias técnicas, modelos conceptuales y reportes de validación de hipótesis. En Desarrollo e Innovación: Prototipos funcionales, formulaciones nuevas, reportes de escalamiento piloto y Paquetes de Transferencia Tecnológica.
Propiedad Intelectual (PI)	No genera conceptualmente nuevo conocimiento protegible ni tecnología original sustantiva.	En Investigación: Enfoque en difusión científica (artículos indexados) o derechos de autor. No genera necesariamente propiedad industrial comercializable a corto plazo. En Desarrollo e Innovación: Alta probabilidad y expectativa de generar propiedad industrial (patentes, secretos industriales o modelos de utilidad) para transferencia o licenciamiento.
Ejemplo de Referencia	Alto Monto: Optimización integral de un proceso industrial activo en múltiples plantas, requiriendo visitas, pruebas de laboratorio y diagnóstico operativo.	Monto Variable: • Investigación: Estudio de viabilidad química y comportamiento cinético de un nuevo polímero. • Desarrollo: Síntesis a escala piloto de un ingrediente activo o diseño de un proceso no existente.

6.2. Modalidades de servicio.

a) Servicios ordinarios: Aquellos programados, procesados y entregados bajo los tiempos estándar de respuesta autorizados institucionalmente para cada laboratorio o área técnica.

b) Servicios urgentes: Solicitudes que, por requerimiento crítico del cliente, demanden una alteración en la programación interna del centro. Estarán sujetos estrictamente a la viabilidad técnica de los laboratorios y a la prioridad operativa, aplicando un **cargo adicional del 30%** sobre la tarifa base del servicio.

6.3. Entregables

De acuerdo con el tipo de servicio contratado, se pueden emitir diferentes tipos de reportes o informes:

6.3.1. Análisis y pruebas: informe de resultados.

6.3.2. Asistencia técnica: informe de resultados en donde se pueden incluir el diagnóstico, observaciones, mejoras y recomendaciones.

6.3.3 En los casos de capacitación el informe estará integrado por un informe de resultados de la capacitación y las constancias de capacitación correspondientes.

6.3.4. En caso de que el cliente requiera el informe de resultados en inglés, la persona responsable del servicio lo podrá emitir aplicando un cargo adicional del 15% (quince por ciento) al precio de lista del servicio.

6.3.5. En el caso de informes de Proyectos de Desarrollo Tecnológico, las personas líderes del proyecto o responsables del servicio subirán el informe correspondiente a la etapa de ejecución a través del Sistema de Gestión de Servicios.

6.4. Entrega oficial de informes de resultados de servicio

Con el fin de garantizar la trazabilidad documental, el cumplimiento administrativo y la recuperación oportuna de los servicios prestados, la entrega oficial de informes, resultados, dictámenes, reportes técnicos o cualquier documento derivado de un servicio deberá realizarse exclusivamente a través del Sistema de Gestión de Servicios del CIQA.

6.4.1. Medio oficial de entrega. Sin excepción, todos los informes de resultados, reportes técnicos, certificados, análisis, dictámenes o entregables derivados de servicios deberán ser emitidos y enviados mediante el Sistema de Gestión de Servicios o la plataforma institucional oficialmente designada para dicho fin. Se podrán emitir informes de resultados originales impresos, lo cual genera un costo adicional, mismo que será incluido en la cotización, por concepto de paquetería. A solicitud expresa del cliente, podrán emitirse copias del informe de resultados original, con la leyenda aclaratoria de que es "una copia fiel del informe original emitido con fecha..." el cual tiene un costo adicional de acuerdo al número de hojas emitidas, más el costo de la paquetería si fuera el caso.

6.4.2. Restricción de envío directo. El personal técnico, investigador, administrativo o responsable del servicio no deberá enviar resultados finales, informes completos o documentos oficiales directamente al cliente por medios alternos, incluyendo correo electrónico personal o institucional, mensajería instantánea, dispositivos de almacenamiento u otros canales no autorizados, previo al cumplimiento de los controles administrativos correspondientes.

6.4.3. Validación administrativa previa. La liberación oficial de resultados estará sujeta a la verificación de:
a) Cumplimiento técnico del servicio;
b) Integración documental requerida conforme al check list del Sistema de Gestión de Servicios;

6.5. Facturación.

Con el fin de emitir correctamente la factura electrónica correspondiente al servicio prestado, el cliente deberá proporcionar, previo a la facturación:

a) Constancia de Situación Fiscal vigente (para clientes extranjeros aplica número de identificación fiscal);
b) Datos fiscales completos y actualizados;
c) Uso fiscal correspondiente;
d) Correo(s) electrónico(s) oficial(es) para envío de facturación;
e) Contacto responsable para efectos de cobranza y seguimiento administrativo; y
f) En su caso, instrucciones específicas relacionadas con portales de recepción, validación, complementos administrativos, órdenes de compra, referencias internas o requisitos corporativos de pago.

Cuando el cliente opere mediante plataformas de recepción o validación documental, será responsabilidad del cliente:

- Proporcionar acceso, instrucciones y requisitos actualizados;
- Confirmar la correcta recepción documental cuando así se requiera;
- Informar incidencias técnicas o rechazos en un plazo no mayor a cinco días hábiles.

En caso de que el cliente no proporcione oportunamente la información necesaria para el ingreso o validación de facturas, los tiempos de pago originalmente pactados no serán atribuibles al CIQA.

La información deberá enviarse al correo institucional alta.clientes@ciqa.edu.mx para alta y actualización de clientes. Para la aclaración de información con respecto a facturas emitidas el cliente podrá escribir a facturacion@ciqa.edu.mx.

6.5.5. Responsabilidad de actualización de información. Será responsabilidad exclusiva del cliente notificar oportunamente al CIQA cualquier cambio relacionado con:

a) Datos fiscales;
b) Razón social;
c) Correos electrónicos de recepción de facturas;
d) Plataformas de carga o validación de facturas;
e) Políticas internas de recepción o cobranza;
f) Cuentas por pagar;
g) Requisitos administrativos para programación de pago; o
h) Cambios en procedimientos internos de facturación.

El CIQA no será responsable por retrasos en pago, rechazos administrativos, vencimientos de plazo o incidencias derivadas de información incompleta, incorrecta, desactualizada o no notificada oportunamente por el cliente.

6.5.8. Actualización de cuentas bancarias institucionales. El CIQA podrá actualizar, modificar o sustituir sus cuentas bancarias institucionales para recepción de pagos conforme a necesidades operativas, administrativas o normativas.

Las instrucciones de pago vigentes serán comunicadas al cliente mediante medios institucionales oficiales y/o reflejadas en la cotización o factura correspondiente.

Será responsabilidad del cliente verificar que los pagos se realicen a las cuentas institucionales vigentes notificadas por el CIQA.
El CIQA no será responsable por pagos efectuados a cuentas desactualizadas, incorrectas o distintas a las oficialmente notificadas.

6.5.9. Condición para liberación administrativa. La emisión de facturas, complementos, refacturaciones o correcciones administrativas estará sujeta a la disponibilidad y validez de la información proporcionada por el cliente.
Los retrasos derivados de aclaraciones fiscales, cambios administrativos, solicitudes extemporáneas o incumplimiento documental por parte del cliente podrán impactar los tiempos de facturación, sin responsabilidad para el CIQA.

7. ATENCIÓN AL CLIENTE

7.1. Compromisos institucionales.

Con la finalidad de poder brindar una mejor atención durante la prestación de servicios, a continuación, se presentan nuestros compromisos con el cliente.

A). Tiempo de respuesta

- Acuse de recepción de solicitud: máximo 24 horas.
- Canalización al área técnica: máximo 24 horas.
- Emisión de cotización formal: de 1 a 4 días hábiles en servicios habituales, según la complejidad del servicio y el establecimiento del alcance técnico.

B). Trato al cliente

Toda persona deberá recibir:

- Atención profesional y ética.
- Información clara y suficiente.
- Seguimiento puntual.
- Confidencialidad.
- Canales definidos de comunicación.

C). Igualdad en el servicio

No podrá condicionarse la atención o calidad del servicio por razones personales, comerciales o discriminatorias.

D). Atención a quejas, sugerencias e inconformidades

La recepción y seguimiento formal de quejas relacionadas con servicios, atención, tiempos de respuesta o calidad se realizará a través de la Coordinación de Gestión de la Calidad, mediante el correo institucional: calidad@ciqa.edu.mx o en nuestra página web https://www.ciqa.mx/QuejasySugerencias.aspx.

Lineamientos:

- Toda queja deberá registrarse conforme al procedimiento institucional aplicable.
- La Coordinación de Gestión de la Calidad será responsable de su canalización, seguimiento y control.
- Se deberá emitir acuse de recepción.
- La queja deberá analizarse bajo acciones correctivas y de mejora cuando corresponda.

- Las áreas involucradas deberán colaborar con oportunidad, transparencia y enfoque preventivo.
- La atención a quejas deberá apegarse a la normativa vigente.

E) Ventanilla comercial institucional

La aceptación de solicitudes, seguimiento comercial, recepción documental y canalización de servicios se realizará mediante los mecanismos institucionales definidos, incluyendo Ventanilla Única, comercializacion@ciqa.edu.mx y alta de Clientes alta.clientes@ciqa.edu.mx.

8. LINEAMIENTOS DE COMERCIALIZACIÓN

8.1. Portafolio de servicios

Todo servicio deberá contar con:

- Alcance y limitaciones.
- Tiempo estimado de ejecución.
- Responsable técnico.
- Estructura de costos.

8.2. Precios.

Los precios de los servicios deberán definirse con base en el mecanismo establecido por la Dirección de Vinculación, en donde se considera:

- Costeo técnico-financiero.
- Sustentabilidad operativa.
- Uso racional de recursos públicos.
- Competitividad.
- Transparencia institucional.
- Vigencia definida en cotización.

Cualquier modificación a los precios establecidos será comunicada oportunamente al cliente, previo a la prestación del servicio.

8.3. Crédito y condiciones comerciales.

Con base en la política vigente del CIQA, se establece un mecanismo institucional de otorgamiento de crédito sujeto a evaluación objetiva, historial comercial y autorización correspondiente.

Criterios generales:

El otorgamiento de crédito y condiciones comerciales son revisadas, evaluadas y autorizadas por la Coordinación de Vinculación y la Dirección de Vinculación. El crédito no será automático ni exclusivamente condicionado a antigüedad; será otorgado con base en evaluación comercial, documental, financiera y estratégica del cliente (Ver criterios en Tabla 2). Se regirá bajo los siguientes principios:

- Imparcialidad.
- Transparencia.
- Viabilidad financiera.
- Gestión responsable del riesgo.
- Cumplimiento normativo.

- Supervisión.

La Coordinación de Vinculación, en conjunto con la Dirección de Vinculación, supervisará el cumplimiento de esta política y propondrá ajustes periódicos conforme al comportamiento de cartera, competitividad comercial y sostenibilidad financiera institucional.

Tabla 2. Clasificación de los clientes para el otorgamiento de crédito.

Clasificación	Especificaciones	Condiciones de pago
Clientes nuevos	Sin historial.	Pago anticipado obligatorio 100%
Cliente en desarrollo	De tres a cinco servicios cumplidos sin mora en los últimos dos años.	Crédito de 15 días naturales. Para el caso de proyectos se acompaña de contrato jurídico.
Cliente confiable	Historial positivo sostenido durante los últimos cinco años.	Crédito de 30 días naturales.
Cliente estratégico	Convenios marco. Evaluación anual.	Crédito de 45 a 60 días naturales.

8.3.1. Suspensión de servicios por incumplimiento de pago

En caso de incumplimiento de las obligaciones de pago por parte del cliente, CIQA podrá suspender la prestación de servicios, así como la emisión de nuevas cotizaciones y la aceptación de nuevas solicitudes de servicio, hasta que se regularice el adeudo correspondiente.

Cuando el cliente forme parte de un grupo corporativo, la suspensión se hará extensiva a las empresas, filiales, subsidiarias o demás entidades que formen parte del mismo grupo, cuando alguna de ellas mantenga adeudos vencidos con CIQA.

La suspensión será aplicable independientemente de la razón social bajo la cual se pretenda solicitar el servicio, cuando exista evidencia de que dicha solicitud corresponde al mismo cliente, grupo corporativo o entidad vinculada y tenga como finalidad continuar operaciones mientras subsiste el adeudo.

En consecuencia, durante el periodo de suspensión no se aceptarán nuevas solicitudes ni se emitirán cotizaciones a favor de otra razón social cuando se determine que la operación corresponde al cliente suspendido o a una entidad vinculada en los términos señalados anteriormente.

La reanudación de los servicios estará sujeta a la regularización del adeudo y al cumplimiento de la normativa interna aplicable del CIQA.

8.4. Manejo de muestras, residuos y disposición final

Con el objetivo de garantizar el cumplimiento normativo, la seguridad operativa, la protección ambiental y la correcta administración de los materiales recibidos para análisis, pruebas o servicios tecnológicos, el CIQA establece los siguientes lineamientos institucionales aplicables a toda muestra proporcionada por clientes externos y registrada conforme al procedimiento correspondiente.

Recepción y aceptación de muestras: Toda muestra enviada al CIQA deberá estar debidamente identificada y, cuando por su naturaleza, estado físico, cantidad o características así se requiera, deberá presentarse en un recipiente, envase o embalaje adecuado, íntegro y compatible con las condiciones de manejo, almacenamiento y transporte correspondientes. Asimismo, deberá acompañarse de la información técnica y de seguridad necesaria para su adecuada recepción, manejo, almacenamiento y, en su caso, disposición, incluyendo, cuando corresponda, su composición, características, riesgos potenciales, hoja de datos de seguridad, condiciones especiales de manejo y requisitos para su disposición final.

El CIQA podrá rechazar o condicionar la recepción de una muestra cuando el recipiente, envase o embalaje no sea adecuado para su manejo seguro, cuando la identificación o información proporcionada sea insuficiente, o cuando las características de la muestra excedan las capacidades institucionales de recepción, manejo o almacenamiento o impliquen un riesgo para las personas, las instalaciones o el cumplimiento de las disposiciones legales y administrativas aplicables.

Uso de la muestra: La muestra será utilizada exclusivamente para la ejecución de los análisis, pruebas o servicios contratados por el cliente.

Residuos y remanentes generados: Una vez concluido el servicio, los remanentes de la muestra evaluada, residuos de preparación, materiales contaminados o subproductos derivados del análisis podrán clasificarse como residuos de manejo especial o residuos sujetos a disposición específica, según la normativa institucional vigente.

Retiro y gestión de muestras: El cliente será responsable del retiro de las muestras, remanentes y materiales sobrantes una vez concluido el servicio, cuando éstos sean susceptibles de devolución y su manejo corresponda al cliente. Las condiciones aplicables deberán establecerse, cuando corresponda, al momento de emitir y aceptar la cotización, considerando alguna de las siguientes modalidades:

a) El cliente proporcionará la guía prepagada de mensajería necesaria para la devolución de la muestra o remanente, incluyendo, cuando corresponda, las condiciones de embalaje y transporte requeridas;
b) Solicitar que el CIQA gestione el envío, en cuyo caso el costo de paquetería será cargado al cliente conforme a tarifas vigentes. Los costos asociados a embalaje especial, almacenamiento extraordinario, transporte especial, devolución o disposición final serán integrados en la cotización correspondiente y cubiertos por el cliente.

Para estos casos, el inicio del servicio estará sujeto a que el cliente haya definido previamente la modalidad de retiro correspondiente.

Plazo de resguardo: Salvo acuerdo distinto por escrito, el CIQA podrá resguardar remanentes de muestra evaluada por un periodo máximo de dos meses posteriores a la emisión del informe de resultados, misma que será registrada como contramuestra conforme a la normativa vigente. Transcurrido dicho plazo sin instrucción del cliente, el CIQA podrá proceder con su disposición conforme a sus procedimientos internos.

Muestras peligrosas o de disposición especial. En caso de muestras clasificadas como peligrosas, biológico-infecciosas, químicamente reactivas o sujetas a regulación especial, el CIQA podrá:

- Rechazar su recepción si no cumple con requisitos de seguridad.
- Aplicar cargos extraordinarios por manejo especializado.
- Solicitar instrucciones específicas previas a su aceptación.

Recepción condicionada: La recepción de muestras para evaluación preliminar no implicará obligación automática por parte del CIQA de ejecutar el servicio, emitir resultados definitivos, almacenar muestras de manera prolongada ni asumir la disposición final de materiales fuera de sus capacidades operativas.
Las muestras recibidas bajo esta modalidad tendrán carácter temporal y únicamente podrán permanecer en las instalaciones del CIQA durante el periodo necesario para:

a) Determinar viabilidad técnica;
b) Definir requerimientos analíticos o metodológicos;
c) Estimar costos y alcances del servicio;
d) Evaluar condiciones de seguridad y manejo.

El CIQA podrá rechazar o limitar la recepción preliminar de muestras que excedan las limitaciones operativas, de almacenamiento, seguridad y gestión ambiental institucional.

Cuando no se formalice la contratación del servicio o no se emita cotización aceptada por el cliente, éste será responsable de retirar las muestras entregadas en un plazo máximo definido por el área responsable o indicado en la comunicación institucional correspondiente.

El retiro podrá realizarse mediante:

- Recolección directa por el cliente;
- Guía prepagada; o
- Gestión logística coordinada por el CIQA con cargo al cliente.

Aceptación de condiciones:

El envío de muestras al CIQA implica la aceptación de esta Política Comercial, incluyendo los cargos asociados a devolución, paquetería o gestión de residuos cuando correspondan.

9. PROMOCIÓN INSTITUCIONAL.

La promoción de servicios deberá hacerse a través del área de Comunicación del CIQA con las estrategias implementadas por la Coordinación de Vinculación y los laboratorios de servicio contemplando:

- Capacidades reales.
- Evitar información engañosa.
- Respetar propiedad intelectual.
- Alinear expectativas técnicas y comerciales.

10. CONFIDENCIALIDAD Y USO DE DATOS PERSONALES.

- Protección de información técnica, comercial y analítica del cliente.
- Uso exclusivo para fines autorizados.
- Resguardo documental.
- Protección de datos personales conforme a normativa aplicable.
- Suscripción de convenios de confidencialidad cuando proceda.
- **Aviso de privacidad.**

11. CONFLICTOS DE INTERÉS

Toda persona servidora pública deberá informar y excusarse de intervenir en procesos comerciales cuando exista:

- Beneficio personal.
- Relación familiar o de negocio.
- Ventaja indebida.

12. MEJORA CONTINUA.

Instrumentos de medición y seguimiento de la calidad de los servicios.

- Encuestas de satisfacción.
- Evaluación periódica del portafolio de servicios.
- Capacitación en ética pública y atención al cliente.
- Auditorías internas.
- Revisión de riesgos éticos y operativos.
- Integración con Sistema de Gestión de la Calidad.

13. GOBERNANZA Y SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO.

La persona titular de la Coordinación de Vinculación es la responsable del seguimiento operativo del cumplimiento de la Política Comercial, con apoyo de la Dirección de Vinculación, Coordinación de Gestión de la Calidad, Laboratorios de Servicios y las áreas administrativas competentes.

La persona titular de la Oficina de Representación en el CIQA, adscrita al Órgano Interno de Control de la Secretaría de Ciencia, Humanidades, Tecnología e Innovación específico vigilará en el ámbito de sus atribuciones el cumplimiento de la presente Política.

Los casos no previstos serán resueltos por las instancias correspondientes según su naturaleza técnica, administrativa, comercial o ética.

La presente política será revisada cada año y las modificaciones deberán ser consensuadas por las áreas competentes y aprobadas por la Dirección General.

14. PROHIBICIONES EXPRESAS.

Queda prohibido:

- Favorecer clientes por intereses personales.
- Alterar cotizaciones o resultados.
- Omitir información técnica relevante.
- Retrasar procesos sin causa justificada.
- Recibir dádivas o beneficios indebidos.
- Uso inapropiado de información confidencial.
- Discriminación o trato indigno.
- Ignorar o desatender quejas formalmente presentadas.

15. POSICIONAMIENTO INSTITUCIONAL

El CIQA promueve la vinculación y comercializa servicios, conocimiento, ciencia y tecnología con legalidad, ética pública, transparencia, orientación al cliente y compromiso con la calidad, garantizando excelencia técnica y atención digna a toda persona usuaria.

16. VIGENCIA

La presente Política Comercial entrará en vigor a partir de la fecha de su aprobación y firma por las autoridades competentes y tendrá una vigencia de cuatro años. Durante dicho periodo, podrá ser revisada y, en su caso, actualizada cuando se presenten modificaciones a la normativa federal aplicable o cuando existan requerimientos institucionales que así lo justifiquen.

Habiendo leído y enteradas las partes de su contenido y alcance de todas y cada una de las estipulaciones establecidas en el presente instrumento normativo, lo aprueban y firman, en la ciudad de Saltillo, Coahuila de Zaragoza a 9 de septiembre de 2026.

DRA. JULIETA TORRES GONZÁLEZ
DIRECTORA GENERAL INTERINA Y
REPRERSENTANTE LEGAL

C.P. EDITH SAYURI SIFUENTES FLORES
DIRECTORA ADMINISTRATIVA

DRA. ADRIANA BERENICE ESPINOZA MARTÍNEZ
DIRECTORA DE VINCULACIÓN

DR. RUBÉN SALDIVAR GUERRERO
COORDINADOR DE VINCULACIÓN